البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية
National Program for Happiness and Positivity
Happy UAE الإمارات السعيدة

منتـــدى أفضل الممارسات الحكـــومية
في السعادة وجودة الحياة

مبادرات الجهات المشاركة

@happyuae
www.happy.ae

منتـــدى أفضل الممارسات الحكـــومية

في السعادة وجودة الحياة

مبادرات الجهات المشاركة

يستعرض هذا التقرير أفضل الممارسات والمبادرات في السعادة وجودة الحياة في العمل الحكومي في دولة الإمارات من خلال ثلاث محاور رئيسية:

المجتمع
سياسات وبرامج السعادة وجودة الحياة
04

الموظفون
بيئة العمل السعيدة والإيجابية
22

المتعاملون
خدمات السعادة وجودة الحياة
32

المجتمع

سياسات وبرامج السعادة وجودة الحياة

الخدمات النفسية المجتمعية

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

وزارة الصحة ووقاية المجتمع
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION

نبذة تعريفية

في إطار جهود تطوير الخدمات الصحية في الوزارة لتحقيق السعادة وتعزيز جودة الحياة، تم استحداث وحدة متكاملة خاصة بالخدمات النفسية والمجتمعية في مستشفى الأمل، تعمل على تقديم الخدمات للمسجلين في المستشفى عبر مركز خدمة الرعاية النهارية، وفريق الزيارات المنزلية، وخدمات الخط الساخن، وفريق التدخل عند الأزمات، ومكتب استقبال المتطوعين.

الأهداف

- المساهمة في نشر ثقافة السعادة وجودة الحياة، وتعزيزها في العمل الحكومي
- تحقيق السعادة لفئات المجتمع المتمثلة بالمرضى وأسرهم، والمتطوعين، والموارد البشرية الصحية في المستشفى
- جسر الهوة بين الطب النفسي والمجتمع
- تمكين وإعادة تأهيل المرضى ودمجهم في المجتمع
- الاستغلال الأمثل لخبرات الموارد البشرية

الفئة المستهدفة

المرضى النفسيون وعائلاتهم

النتائج

- خفض معدلات إعادة الدخول للأقسام الداخلية بنسبة 55%
- انخفاض مدة الإقامة الداخلية بمعدل 70% خلال العام الأول للخدمة
- تحقيق 2.6 مليون درهم وفرة مالية، نتيجة تقليل معدل أيام الإقامة
- انخفاض معدلات إعادة الدخول للأقسام الداخلية، ما ساهم في تخفيف الأعباء المالية عن الأسر والمستشفى
- 37 متطوعاً لتقديم الخدمات النفسية التأهيلية للمرضى
- 498 زيارة منزلية أجراها فريق الخدمات النفسية المجتمعية خلال عام واحد (يونيو 2016 إلى يونيو 2017)

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تحسين تجربة المتعامل في الحصول على الخدمة
- رفع مستوى سعادة المتعاملين وتحسين نتائج العلاج
- تعزيز جودة خدمات الصحة النفسية المقدمة للمتعاملين

للتواصل
د. ندى حسن المرزوقي
الرئيس التنفيذي للسعادة والايجابية
nada.almarzouqi@moh.gov.ae

تحدي دبي للياقة

دائرة السياحة والتسويق التجاري

Dubai Tourism للسياحة

نبذة تعريفية

أطلق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، "تحدي دبي للياقة" في خطوة هادفة إلى جعل دبي إحدى أكثر المدن نشاطاً وممارسة للرياضة على مستوى العالم، ودعا سموه كافة الهيئات والمؤسسات الحكومية للمشاركة في التحدي. تهدف المبادرة لخدمة المجتمع المحلي وتغيير عاداته اليومية، ووضع دبي على الخارطة العالمية للمدن الأكثر نشاطاً ولياقة وسعادة، مستندة إلى الدراسات العلمية التي أثبتت أن الفرد يحتاج لـ 30 يوماً لتغيير عاداته واكتساب عادات جديدة.

الأهداف

- جعل دبي الوجهة الأكثر نشاطاً ولياقة
- تعزيز ثقافة جودة الحياة في المجتمع
- نشر الوعي حول أماكن ممارسة الرياضة ومواقع الجذب السياحي محلياً وإقليمياً ودولياً

الفئة المستهدفة

مجتمع دولة الإمارات والمجتمعان الإقليمي والدولي (مشاركات دولية أهمها في الولايات المتحدة وباكستان والصين والهند وفرنسا)

النتائج

- تحقيق نسبة 88% في مؤشر السعادة
- مشاركة 786,000 شخصاً (المستهدف 100,000)
- تحقيق هدف 30x30 بنسبة 90%
- تنظيم 1,500 فعالية رياضية بدنية وصفوف رياضية مجانية
- 45% نسبة مشاركة العنصر النسائي

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تقوية روح المبادرة والمشاركة بين المواطنين والمقيمين في إمارة دبي لاتباع أسلوب حياة صحي
- تحفيز كافة الفئات العمرية من مختلف الجنسيات على المشاركة طوال فترة التحدي
- ترسيخ ثقافة السعادة والطاقة الإيجابية في المجتمع من خلال دفع الأفراد لتحدي أنفسهم من أجل الارتقاء بالروح والجسد

للتواصل
سهيلة غباش
مدير إدارة الفعاليات
sgobash@dubaitourism.ae

العيادات الصحية المتنقلة

جامعة الشارقة

جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

نبذة تعريفية

أطلقت جامعة الشارقة هذه المبادرة في مجالي طب الأسنان والطب العام لتوفير الخدمات العلاجية للمجتمع، من خلال طاقم متكامل ذي خبرة عالية وتخصصات مختلفة لتقديم العلاج لمختلف فئات المجتمع، بهدف تحقيق السعادة للأفراد وإحداث فارق في مستوى جودة الحياة، عبر توفير الخدمات الصحية والعلاجية خاصة لكبار السن واصحاب الهمم.

وتضم العيادات المتنقلة المصممة بشكل عملي مميز غرفة استقبال وغرفتين للرجال والنساء، إلى جانب غرفة الأشعة، وترتبط أجهزة التشخيص بالموجات فوق الصوتية وأجهزة الأشعة في العيادتين مع نظام مستشفى الجامعة بالشارقة.

الأهداف

- إسعاد أفراد المجتمع من خلال توفير الخدمات الصحية والعلاجية مجاناً لمن يتعذر عليهم الوصول إليها
- التثقيف الصحي والتوعية لتحقيق سعادة الفرد والعائلة

الفئة المستهدفة

مختلف فئات المجتمع، مع التركيز على بعض الفئات التي تحتاج لرعاية خاصة مثل: الأطفال وأصحاب الهمم وكبار السن وذوي الدخل المحدود

النتائج

- بلغ المجموع الكلي للزيارات 61 زيارةً في مختلف مناطق الدولة عام 2016
- بلغ عدد المرضى الذين تلقوا العلاج 758 مريضاً عام 2016
- بلغ المجموع الكلي للزيارات 79 زيارةً في مختلف مناطق الدولة عام 2017
- بلغ عدد الذين تلقوا العلاج 1,519 مريضاً عام 2017
- بلغ عدد الذين تلقوا الفحص الأولي 541 مريضاً عام 2017

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- إسعاد الأفراد بتوفير خدمات الرعاية الصحية الأولية لمن يتعذر عليهم الحصول عليها، خصوصا في المناطق البعيدة عن مراكز المدن، وتقديم عناية عالية الجودة في جو إيجابي ومريح

للتواصل
صالح النعيمي
مساعد مدير إدارة التوجيه الأكاديمي واستقطاب الطلبة
salnaimi@sharjah.ac.ae

العلم نور

مجلس الشارقة للتعليم

حكومة الشارقة
GOVERNMENT OF SHARJAH
SHARJAH EDUCATION COUNCIL
مجلس الشارقة للتعليم

نبذة تعريفية

تجسيداً لتوجيهات صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى للاتحاد، حاكم الشارقة، ونتيجة لبيانات المسح الميداني الذي أجرته دائرة الإحصاء، تبنى مجلس الشارقة للتعليم في 2017/01/08 مبادرة لتعليم الكبار، تسعى إلى استقطاب غير المتعلمين (الأميين)، من أبناء إمارة الشارقة، للالتحاق بالمراكز المجتمعية لمحو الأمية، حيث تم إنشاء خمسة مراكز مجتمعية موزعة على مدن الإمارة للتسهيل على الدارسين، في الشارقة، والبطائح، والحمرية، وكلباء، وخورفكان.

الأهداف

- الحد من نسبة الأمية في المجتمع
- رفع مستوى الوعي الثقافي والصحي والاجتماعي
- تعزيز ارتباط الدارسين بكتاب الله تعالى حفظاً وتلاوة
- التدريب على وسائل التواصل الاجتماعي

الفئة المستهدفة

- غير المتعلمين (الأمّيين) من كبار السن (50 سنة وما فوق)

النتائج

المساهمة في تخفيض عدد الأميين، واستقطاب 103 أشخاص من الراغبين في الدراسة

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- اكتساب مهارة قراءة وكتابة الحروف مع الحركات والمدود
- نسبة قدرة الدارسين على القراءة في جميع المراكز (75.38%)
- نسبة قدرة الدارسين على الكتابة في جميع المراكز (84.14%)
- التوعية والتثقيف الصحي من خلال تنظيم 41 محاضرة وورشة تدريبية
- حفظ سور من القرآن الكريم

للتواصل
فاطمة الملا
سكرتير مدير إدارة العمليات
Fatima.almulla@sec.shj.ae

التعليم الإيجابي

مكتب رئاسة مجلس الوزراء ووزارة التربية والتعليم وجامعة الإمارات وجامعة ملبورن بأستراليا ومدرسة جيبلونج بأستراليا

نبذة تعريفية

برنامج لإدراج مفاهيم التعلم الإيجابي، وممارسة الإيجابية في التعليم، من خلال تدريب الكادر التعليمي في عدد من المدارس الحكومية، إلى جانب دراسة لأثر الإيجابية في التعليم.

تم التعاون بين خمس جهات لتنفيذ المشروع، هي مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل، ووزارة التربية والتعليم، وجامعة الإمارات، وجامعة ملبورن الأسترالية، ومدرسة جيبلونج الأسترالية، الرائدة في التعلم الإيجابي، وقد تم اختيار عشر مدارس حكومية من مختلف إمارات الدولة، جميعها من الحلقة الثانية لتطبيق المشروع، من سبتمبر 2017، على أن ينتهي ديسمبر 2018.

تم تدريب الكادر التعليمي من قبل مدرسة جيبلونج، واختيار عشر مدارس لأغراض البحث الذي قامت به جامعة الإمارات بالتعاون مع جامعة ملبورن.

الأهداف

- قياس أثر البرنامج على جودة حياة الطالب
- قياس أثر الإيجابية على التحصيل الأكاديمي للطالب
- قياس أثر البرنامج على جودة حياة الكادر الأكاديمي

الفئة المستهدفة

الكادر التعليمي من القيادات المدرسية ومساعديهم والمعلمين والطلاب وأولياء الأمور

النتائج

- تم تدريب 38 من القيادات المدرسية، والإداريين، و62 معلماً، بمجموع 100 موظف.
- سيتم الإعلان عن نتائج الدراسة الكمية في ديسمبر 2018.

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

سيتم التعرف على مدى تأثير المبادرة على الكادر التعليمي، من القيادات المدرسية، ومساعديهم، والمعلمين، والطلاب وأولياء الأمور في ديسمبر 2018.

للتواصل
د. بشرى الملا
مدير إدارة التعليم والمجتمع
Bushra.Almulla@pmo.gov.ae

المسح الشامل لجودة حياة الطلبة بدبي

هيئة المعرفة والتنمية البشرية

نبذة تعريفية

نظمت دبي مسحاً شاملاً لجودة حياة الطلبة في مدارسها، شارك فيه أكثر من 65000 طالب وطالبة، من 168 مدرسة خاصة، واستطلع أفكارهم ومشاعرهم تجاه جودة حياتهم، وجاءت النتائج لتعكس بنسب عالية، مدى السعادة والثقة والصداقات القوية التي يمتلكها طلبة دبي.

أجري المسح بالشراكة مع حكومة جنوب أستراليا، بهدف دراسة جودة حياة الطلبة في مدارس دبي الخاصة، في الصفوف الدراسية 6 و7 و8 و9 (أو السنوات الدراسية 7 و8 و9 و10 في المنهاج البريطاني)، وتمّ إجراء المسح الشامل في شهريّ نوفمبر وديسمبر 2017.

الأهداف

- تزويد الحكومة والمدرسة بالمعلومات التي تدعم العمل على تحسين ورعاية صحة الطلبة وسعادتهم وجودة حياتهم.
- التعرف على التغييرات التي تطرأ على جودة حياة الطلبة مع مرور الوقت في المدارس.

الفئة المستهدفة

طلبة الصفوف من 6 إلى 9 أو السنوات من 7 إلى 10 بالمدارس الخاصة في دبي

النتائج

- بلغت نسبة المدارس المشاركة في العام الأول من المبادرة التي تمتد 5 أعوام 100%
- 84% نسبة الطلبة الذي يشعرون بالسعادة في المدرسة
- أكثر الطلبة سعادة هم الذين يلتحقون بمدارس حاصلة على تقييم جيد فما فوق، ويشعرون بأن أداءهم أفضل من أقرانهم في الواجبات المدرسية، ويرتبطون بصداقات حقيقية، ويتناولون الفواكه والخضار خمس مرات أو أكثر أسبوعياً، وينعمون بقدر جيد من النوم ليلاً.

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- انتشار الوعي بين المعلمين وأولياء الأمور والطلبة، حول جودة الحياة وكيفية تحسينها إطلاق حوار بين المدارس الخاصة في دبي حول جودة حياة الطلبة وسبل إسعادهم

للتواصل
رباب حسين
مدير الاستراتيجية والتميز
rabab.hussein@khda.gov.ae

مركز الإمارات لأبحاث السعادة

جامعة الإمارات

جامعة الإمارات العربية المتحدة
United Arab Emirates University

UAEU

نبذة تعريفية

أسس مركز الإمارات لأبحاث السعادة بهدف الإسهام في دعم جهود وتوجهات الحكومة لتحقيق رؤية 2021، إذ يعمل المركز على إيجاد حلول بديلة وأساليب فعالة، تستند إلى الدراسات العلمية، من أجل تعزيز السعادة والايجابية، وترتكز خدمات المركز على:

- الأبحاث المبنية على الدلائل والبراهين حول علم النفس الإيجابي وجودة الحياة والسعادة
- بناء القدرات عن طريق عقد مؤتمرات دولية وإقليمية حول مفهوم السعادة والإيجابية
- خدمة الاستشارات المهنية للجهات لتحسين مستوى جودة الحياة في دولة الإمارات

الأهداف

- إصدار أبحاث متخصصة تستند إلى حقائق ودراسات تحليلية تساهم نتائجها في التوصل إلى حلول لتعزيز جودة حياة سكان دولة الإمارات
- اكتساب مهارات السعادة والإيجابية
- التعاون مع الجهات لإيجاد حلول لتعزيز مستوى جودة حياة مواطني الدولة

الفئة المستهدفة

الهيئات والشركات والمجتمع الإماراتي

النتائج

- الشراكة مع جامعة ميلبورن بأستراليا في مشروع التعليم الإيجابي
- الشراكة مع جامعة تكمليتو
- المشاركة في تحليل المسح الوطني للسعادة والمسح الوطني للعطاء

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- ترسيخ مفهوم السعادة والإيجابية كقاعدة أساسية في دولة الإمارات
- تزويد الجهات بالاستشارات لتحسين مستوى جودة الحياة في الدولة

للتواصل
دكتورة زكية الراسبي
مدير مركز الإمارات لأبحاث السعادة
rasbi@uaeu.ac.ae

مركز الإرشاد الطلابي

جامعة زايد

جامعة زايد
ZAYED UNIVERSITY

نبذة تعريفية

أنشئ مركز الإرشاد الطلابي عام 2015، وهو خطوة لاستكمال جهود معالي الشيخة لبنى بنت خالد القاسمي رئيسة جامعة زايد، في تأمين أرقى خدمات الإرشاد البدني والنفسي والاجتماعي، حسب المعايير العالمية لمساعدة الطلبة على التكيف مع متطلبات الحياة الجامعية، وتوطين ثقافة الإرشاد، وطلب المساعدة في المجتمع الجامعي، وتطوير الطالب، تماشياً مع الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجامعة، في إعداد جيل من الخريجين المؤهلين في بيئة تعليمية مبتكرة، يتمتعون بالتميز الأكاديمي والمهارات القيادية، لتي تخدم التقدم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي للدولة.

الأهداف

- تعزيز الوعي النفسي والتطوير الذاتي للطلبة، من خلال الإرشاد النفسي الفردي والإرشاد النفسي الجماعي وتطبيق اختبارات نفسية واختبارات تحصيلية
- رفع الوعي والتثقيف الصحي البدني والنفسي عن طريق البرامج والحملات الدائمة
- يدعم المركز الطالبات والطلاب الذين يعانون من الأمراض التي قد تؤثر في تحصيلهم العلمي، بمساعدة الكليات والمرشد الأكاديمي
- توفير خدمات إرشادية في بيئة عالية السرية لمساعدة الطلاب على التغلب على مشاكلهم النفسية والقضايا التي تتداخل مع أهدافهم الأكاديمية والمهنية
- توفير خدمات مجتمعية عن طريق التعاون مع هيئات حكومية

الفئة المستهدفة

الطلبة

النتائج

- ارتفاع المعدل التراكمي للطالب من (2.1) إلى (2.5) في دراسة أجريت على شريحة من الطلاب المستفيدين من الخدمة
- ارتفاع نسبة الطلبة الراغبين في الحصول على خدمة الإرشاد الطلابي من 564 عام 2016 إلى 738 عام 2017 بنسبة زيادة بلغت 23.5%
- ارتفاع نسبة سعادة الطلبة إلى 70.7%

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تحسين المستوى الدراسي للطلبة المستفيدين من الخدمة
- رفع مستوى سعادة الطلبة

للتواصل
هند الرستماني
مدير بالإنابة لمركز الإرشاد الطلابي
hind.alrustamani@zu.ac.ae

دورية السعادة

القيادة العامة لشرطة أبوظبي

شرطة أبوظبي
ABU DHABI POLICE

نبذة تعريفية

تجسيداً لتوجهات الحكومة في ترسيخ ثقافة السعادة منهج عمل وأسلوب حياة في مجتمع دولة الإمارات، جاءت فكرة دورية السعادة، المتمثلة في استحداث مركبة شرطية ذات شعارات فريدة ومميزة، تعمل في شوارع وطرقات إمارة أبوظبي، بهدف التوعية ونشر ثقافة السعادة وتعزيز السلوك الإيجابي لمستخدمي الطريق (من السائقين، الركاب، المشاة)، من خلال تقديم هدايا معنوية ومادية (قسيمة السعادة)، بينما يتم إعطاء غير الملتزمين منهم بطاقة صفراء (تحذيرية)، للحد من السلوكيات السلبية، ما يحفز جميع فئات المجتمع على الالتزام بقواعد السير والمرور.

الأهداف

- نشر ثقافة السعادة وتعزيز السلوك الإيجابي عند مستخدمي الطريق
- اقتراح السياسات والمشاريع والبرامج الإيجابية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية
- ترسيخ ثقافة السعادة أسلوب حياة في دولة الإمارات العربية المتحدة
- الترويج للدولة وتعزيز سمعتها كمركز دولي للإيجابية والسعادة

الفئة المستهدفة

مجتمع إمارة أبوظبي، الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية والجهات التعليمية والشركات الخاصة والشركاء الاستراتيجيون

النتائج

- المساهمة في خفض نسبة الحوادث بمعدل 9% لكل 100,000 نسمة
- انخفاض نسبة استخدام الهاتف النقال بواسطة اليد أثناء القيادة بمعدل 18%
- انخفاض نسبة عدم الملتزمين بربط حزام الأمان أثناء القيادة بمعدل 17%
- المساهمة في نشر التوعية المرورية، حيث بلغ عدد المستفيدين المباشرين 21,000 فرد حتى الآن
- منح 1006 قسائم سعادة، و2539 بطاقة صفراء

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- إقبال كبير من قبل المؤسسات الحكومية والخاصة بطلبات مشاركة دورية السعادة في فعالياتها
- نشر الوعي وتعزيز السلوك الإيجابي أحدث فرقاً في المجتمع مما ساهم في خفض نسبة الحوادث في إمارة أبوظبي

للتواصل
النقيب سالم بن النوه المنهالي
مدير مشروع دورية السعادة
alsamedi@hotmail.com

نباك سالم

وزارة تطوير البنية التحتية

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT
الإمارات العربية المتحدة
وزارة تطوير البنية التحتية

نبذة تعريفية

"نباك سالم" من المبادرات الريادية والاستراتيجية لخدمة المجتمع والاستجابة لمتطلبات مستخدمي الطرق، ما يسهم في رفع جودة الحياة في الدولة وتعزيز سلامة وسعادة مستخدمي الطرق، وتركز المبادرة على سلامة مستخدمي الطرق وعلى كفاءة وجودة الخدمة، وقد تم تطبيقها بناء على الأولويات الوطنية بالتعاون مع وزارة الداخلية، وبناء على احتياجات المتعاملين من خلال تحليل نتائج استبيانات السعادة لسنوات 2014 – 2015 – 2016 – 2017، وتتضمن المبادرة: وضع خطط تطويرية وحلول تضمن الاستجابة الفورية لطلبات مستخدمي الطرق من خلال مركز خدمة اتصال يعمل على مدار الساعة في كافة أيام الأسبوع، ذات خاصية تقنية إلكترونية عالية مرتبطة بإخطارات فورية لمقاول الصيانة للتنفيذ أعمال صيانة الطرق بفترات زمنية محددة تعكس أعلى معايير الاستجابة.

الأهداف

- الحفاظ على المركز الأول عالمياً في جودة الطرق
- تحقيق سعادة مستخدمي الطرق في الدولة
- التركيز على جودة حياة المجتمع وعكس صورة مشرفة للدولة
- إدارة المخاطر للحفاظ على جودة الطرق
- تحقيق الأولويات الوطنية لدى الشركاء الاستراتيجيين (وزارة الداخلية)

الفئة المستهدفة

المجتمع

النتائج

- تؤثر هذه المبادرة على الصحة، التعليم، الحياة الاجتماعية، الخدمات الحكومية، ومؤشر عدد الوفيات حيث انخفضت الوفيات بنسبة 63%

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تعزيز سلامة مستخدمي الطرق

للتواصل
ليلى موسى البلوشي
نائب مدير إدارة الاستراتيجية والمستقبل بالوكالة
laila.albaloushi@moid.gov.ae

في المعرفة سعادة

مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة

مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة
MOHAMMED BIN RASHID AL MAKTOUM KNOWLEDGE FOUNDATION

نبذة تعريفية

تعمل المؤسّسة على نشر ثقافة السعادة والإيجابية، تماشياً مع رؤية دولة الإمارات لتعزيز السعادة والإيجابية في المجتمع، وبناء مجتمعات قائمة على المعرفة تساعد على تمكين الأجيال المستقبلية من الابتكار، ولتحقيق ذلك ركزت مبادرة "في المعرفة سعادة" على عدة محاور وهي كتاب في دقائق، تلخيص 100 عنوان عن السعادة والإيجابية، نشر كتب عن السعادة والإيجابية، قافلة القراءة، استراحة السيدات، عائلتي تقرأ، برنامج دبي الدولي للكتابة، والحقيبة الذكية.

الأهداف

- تعزيز المحتوى المعرفي حول السعادة لنشر التوعوية في هذا المجال
- تشجيع القراءة
- التنمية وتطوير المهارات المعرفية

الفئة المستهدفة

كافة فئات المجتمع

النتائج

- ترجمة وتلخيص 150 كتاباً عالمياً منها 14 حول السعادة والإيجابية، وتوزيع أكثر من 750,000 نسخة، وتجاوز عدد مشاهدات «كتاب في دقائق» على موقع المؤسسة مليون مشاهدة
- نشر أكثر من 10 عناوين حول السعادة والإيجابية
- توزيع أكثر من 1,000,000 كتاب على مستوى الوطن العربي
- تنظيم أكثر من 340 لقاء بين عضوات استراحة السيدات، ومناقشة أكثر من 450 كتاباً بين 3600 مشاركة
- توزيع أكثر من 15,000 وسيلة تعليمية «حقائب ذكية»، على مخيمات اللاجئين في الأردن وأكثر من 10,000 وسيلة تعليمية على العديد من مدارس الدولة ودور رعاية الأيتام
- تدريب أكثر من 50 كاتباً منهم 39 كاتباً إماراتياً على كتابة الروايات والقصص والترجمة، ونشر كتبهم محلياً وعالمياً

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- اتساع أفاق المعرفة في المجتمع وامتداد تأثير المبادرة إلى المنطقة العربية

للتواصل
شمسة البلوشي
مدير إدارة الشراكات
shamsa.alblooshi@mbrf.ae

التسامح سر السعادة

القيادة العامة لشرطة عجمان

نبذة تعريفية

هي مجموعة من المبادرات المجتمعية، مبنية على تطبيقات ناجحة في مجال التسامح، وهي مبادرة التسامح «ود وإيخاء» التي شملت مجموعة محاضرات توعوية لطلاب المدارس، ومبادرة "لا للتمييز والكراهية"، التي تضمنت مجموعة من المحاضرات وورشا توعوية هدفت إلى التوعية بأخطار تجاوز القانون، الذي يقضي بتجريم الأفعال المرتبطة بازدراء الأديان، ومكافحة كافة أشكال التمييز ونبذ خطاب الكراهية، عبر مختلف وسائل وطرق التعبير، ومبادرة "العفو عند المقدرة" التي تحث على حل الخلافات الشخصية والمجتمعية بالطرق السلمية، ومبادرة "مستقبلك بين يديك" لتوعية الطلاب بأضرار التنمر، وعرض تجارب واقعية بمقابلة نزيل، والتعرف على مسيرته وقراراته التي أدت به للسجن، إضافة إلى استعراض قصة نجاح ضابط من شرطة عجمان.

الأهداف

- مبادرة التسامح ود وإيخاء: نشر ثقافة التسامح بين الطلاب
- مبادرة لا للتمييز والكراهية: نشر مفهوم قانون مكافحة التمييز والكراهية لسنة 2015
- مبادرة العفو عند المقدرة: الصلح في جميع أنواع الخلافات المجتمعية
- مبادرة مستقبلك بين يديك: مكافحة التنمر المدرسي بين الطلاب

الفئة المستهدفة

طلاب المدارس والجامعات، وموظفو الدوائر والمؤسسات والمتخاصمون من أفراد المجتمع

النتائج

- «التسامح ود وإيخاء»: استفادت منها 68 مدرسة تضم 8,100 طالب خلال 2015 ـ 2017
- «لا للتمييز والكراهية»: استفادت منها 50 جهة ومؤسسة تضم 3,188 مستفيداً من الموظفين، و67 مدرسة، تضم 6,960 طالباً خلال 2015 ـ 2017
- «العفو عند المقدرة»: بلغ عدد معاملات الصلح فيها نحو 472 بنسبة (6.5) عام 2015 وارتفعت عام 2016 إلى 1038 بنسبة (14.7)، فيما ارتفعت نسبة الصلح عام 2017 إلى (31.04) بواقع 2207 معاملة
- «مستقبلك بين يديك»: استفاد منها 38 طالباً، خلال 2015 ـ 2017، بنسبة نجاح بلغت 91%

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- انخفاض نسبة المشاجرات بين الطلاب وتعزيز السلوكيات الإيجابية
- نشر التوعية الأمنية بين أفراد المجتمع الأمر الذي يسهم في تعزيز التسامح والسعادة

للتواصل
الرائد الدكتور محمد بن هزيم السويدي
رئيس قسم الشرطة المجتمعية
dr6364455@gmail.com

المدارس المجتمعية

وزارة تنمية المجتمع ووزارة التربية والتعليم

وزارة التربية والتعليم
MINISTRY OF EDUCATION

وزارة تنمية المجتمع
MINISTRY OF COMMUNITY DEVELOPMENT

نبذة تعريفية

هي مبادرة أطلقها مجلس التعليم والموارد البشرية، بالشراكة بين وزارة تنمية المجتمع ووزارة التربية والتعليم، تهدف إلى تعميم مفهوم المدارس المجتمعية عبر الاستفادة من البنية التحتية القائمة للمدارس في خدمة المجتمع وتنظيم البرامج والفعاليات اليومية الموجهة لمختلف فئات المجتمع بعد ساعات الدوام الرسمي، ما يسهم في تحقيق هدف الأجندة الوطنية في تعزيز التماسك الأسري والتلاحم المجتمعي.

الأهداف

- تعزيز التماسك الأسري والتلاحم المجتمعي وتعزيز ثقافة السعادة وجودة الحياة
- خلق بيئة محفزة لطلاب المدارس لإشراك ذويهم في أنشطتهم اللا صفية
- دمج أفراد المجتمع من خلال نشاطات ترفيهية متنوعة في إطار أسري آمن
- بناء شراكات بين المؤسسات الحكومية المختلفة لما فيه خدمة المجتمع
- الاستفادة من الموارد المتوفرة في المؤسسات الحكومية وترشيد الاستهلاك
- إشراك القطاع الخاص في الفعاليات المجتمعية
- اكتشاف المواهب لدى أفراد المجتمع وصقلها وتدعيم خبراتهم وتنمية مهاراتهم
- ترسيخ ثقافة العمل الجماعي والتطوع في خدمة أفراد المجتمع بكل فئاته

الفئة المستهدفة

كافة فئات المجتمع: الأطفال، الشباب، كبار السن، الأسرة، أصحاب الهمم

النتائج

- إقامة أكثر من 3 فعاليات في الأشهر الأولى من إطلاق المبادرة
- شارك ما يفوق ال1000 طالب وولي أمر وفرد من أفراد الأسرة في فعاليات المبادرة
- شاركت أكثر من 20 جهة حكومية وخاصة ومؤسسات ذات نفع عام في تقديم محتوى المبادرة
- أكد أكثر من 80% من الحضور أنها عادت عليهم وعلى أفراد أسرهم بالفائدة

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- اكتساب المعرفة وصقل وتنمية مواهب وخبرات الأطفال
- توطيد العلاقات بين الآباء والأبناء عن طريق المشاركة في الفعاليات والأنشطة

للتواصل
سارة الهاشمي
أخصائي مساعد دراسات اجتماعية
sara.alhashemi@mocd.gov.ae

مجالس الأحياء

هيئة تنمية المجتمع

مؤسسة الجليلة
AL JALILA FOUNDATION

نبذة تعريفية

مجالس الأحياء عبارة عن مواقع مجتمعية تدار من خلالها حلقات نقاشية بين أهالي المنطقة وممثلين عن الدوائر والمؤسسات والجهات، وتنظم جلسات توعية (اجتماعية، صحية، ثقافية ودينية)، وتقوم على استضافة مشاركات خارجية (مثل الهلال الأحمر، المحاكم، الشؤون الإسلامية)، وتسعى إلى تقليل التكاليف باستضافة بعض المناسبات الخاصة بأهالي المنطقة (عرس، عزاء، وليمة)، وتعمل الإدارة المسؤولة عنها على وضع البرامج والأنشطة المختصة بتفعيل المجالس (مناسبات وطنية، دينية، اجتماعية).

الأهداف

- إحياء دور المجالس لتكون إحدى حلقات الوصل بين أفراد المجتمع والجهات المعنية
- تفعيل دور المجالس لتعزيز التواصل بين الأجيال ونشر ثقافة السعادة وجودة الحياة
- المساهمة في دعم وتعزيز الهوية الوطنية الإماراتية وإحياء الموروث الثقافي الإماراتي

الفئة المستهدفة

جميع فئات المجتمع، من أطفال وشباب وكبارالسن

النتائج

- برنامج «المجالس مدارس» لتوعية طلاب الحلقة الأولى في مدارس وزارة التربية والتعليم يستهدف سنوياً 2500 طالب
- استضافة كبار السن مرتين في الأسبوع
- إقامة أكثر من 80 مناسبة عقد قران منذ إطلاق المبادرة
- يقصده يومياً أكثر من 25 شخصاً
- استضافة نحو 60 جلسة في كل مجلس سنوياً

أثر المبادرة على الفئة المستهدفة

- المساهمة في تقليل تكاليف المناسبات الاجتماعية
- زيادة الترابط المجتمعي وتعزيز أواصر التعاون بين أفراد المجتمع وممثلي الجهات

للتواصل
حميد ناصر الشامسي
رئيس قسم البرامج المجتمعية بإدارة التلاحم الاجتماعي
humaid.ahmed@cda.gov.ae

المجالس المجتمعية بإمارة الفجيرة

مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق

مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق
Fujairah Foundation for Region Development

نبذة تعريفية

تمثل المجالس نقطة التقاء لأفراد المجتمع تلعب دوراً بارزاً في نشر الثقافة وتعزيز التواصل، وتأتي مبادرة المجالس المجتمعية تجسيداً لتوجيهات صاحب السمو الشيخ حمد بن محمد الشرقي عضو المجلس الأعلى حاكم إمارة الفجيرة، وانعكاساً لرؤية مؤسسة الفجيرة لتنمية المناطق في ترسيخ الترابط والتماسك بين أفراد المجتمع وتعزيز روح المسؤولية الوطنية ودعم نظام الأسرة المبني على الترابط والتلاحم والاستقرار.

الأهداف

- نشر الوعي والأخلاق الفاضلة في المجتمع لتعزيز ثقافة السعادة وجودة الحياة
- تنمية التفاهم بين الأجيال المختلفة وتقوية الأواصر بينها
- المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية
- مناقشة احتياجات المناطق وطرح الحلول المناسبة وتقديم الاقتراحات اللازمة
- إحياء دور التواصل الاجتماعي والعلاقات الإيجابية بين أفراد المنطقة وتعزيز الهوية الوطنية

الفئة المستهدفة

كافة فئات المجتمع وبالأخص كبار السن والشباب

النتائج

- استضافت المجالس أكثر من 2000 زائر لكل منها خلال الأشهر الخمسة الأولى من افتتاحها في أبريل 2017

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- اكتساب الأخلاق الحميدة وتعزيز السلوك الإيجابي والتواصل المجتمعي وتمتين الأواصر المجتمعية التي تساهم في سعادة المجتمع

للتواصل
عبدالله خلفان الهامور
المشرف العام على شؤون المجالس المجتمعية
abdulla.khalfan@cbuae.gov.ae

الموظفون

بيئة العمل السعيدة والإيجابية

استبيان سعادة الموظفين وبرنامج أفضل 1,000 موظف

شركة أبوظبي للخدمات الصحية "صحة"

نبذة تعريفية

يقيس استبيان سعادة الموظفين والخارطة التفاعلية مؤشر سعادة الموظفين في شركة صحة وكافة منشآتها، ما يسهم في التعرف على مستويات سعادة الموظفين ومدى ترابطهم مع المرضى، كما عملت الشركة على تصميم برنامج "أفضل 1,000 موظف" لتقدير وتكريم الموظفين المتميزين ضمن منظومة شركة "صحة".

الأهداف

- قياس نسبة سعادة الموظفين في الشركة ككل، وفي كل منشأة تابعة لها
- مقارنة سعادة الموظفين بسعادة المرضى ومدى ارتباط كل منهما بالأخرى
- ترسيخ بيئة عمل محفزة وتقدير وتكريم الموظفين المتميزين

الفئة المستهدفة

موظفو شركة أبوظبي للخدمات الصحية "صحة"

النتائج

- تم تكريم مستشفى الغربية لحصوله على أعلى نسبة في مؤشر السعادة كأسعد بيئة عمل، بعدما نفذ على مدار 6 أشهر مبادرة إجازة يوم للموظفين بعنوان (إجازة سعيدة)
- ابتكار طرق جديدة ومبادرات داخلية من قبل كل منشأة للحصول على نسب أعلى في الاستبيان وللحفاظ على سعادة الموظفين، ما أدى إلى ارتفاع النسب في بعض المنشآت
- تكريم الموظفين الذين اجتازوا مراحل برنامج أفضل 1,000 موظف من أصل 18,500 موظف، وحصلوا على أعلى النتائج في الفئة التي تم الترشيح لها حسب تخصص الموظف في فئات الجوائز

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تهيئة بيئة منافسة صحية بين موظفي المنشآت المختلفة لتحقيق أعلى نسب السعادة
- ترسيخ وتوطيد علاقات الموظفين مع المرضى

للتواصل
خلود الشامسي
ضابط أول مشاريع الموارد البشرية
kalshamsi@seha.ae

لأجل سعادتكم

هيئة الشارقة للوثائق والأرشيف

نبذة تعريفية

حرصت هيئة الشارقة للوثائق والأرشيف، عبر سلسلة من الأنشطة مثل أهلاً يناير، فعالية يوم السعادة العالمي، ونشاط "تسعد لإبداعك"، إلى جانب تنظيم مسابقة "تصوير"، و"تسعد لفرحك"، و"تسعد لتميزك"، على تعميم ثقافة السعادة وتبنيها كمنهج عمل وثقافة مجتمعية، وكان لها أثر في إسعاد موظفي الهيئة، وتقوية الروابط بينهم وبين الإدارة العليا، وتعزيز الانتماء والولاء الوظيفي، وتحفيز الموظفين للارتقاء بالعمل والانتقال بأدائهم إلى أعلى المستويات.

الأهداف

- تعزيز التواصل بين موظفي الهيئة من خلال الأنشطة التحفيزية المتنوعة
- ترسيخ بيئة عمل سعيدة ومبتكرة ومحفزة
- تعزيز مشاركة المجتمع في ترسيخ القيم
- ترسيخ ثقافة السعادة وجودة الحياة
- تعزيز الولاء الوظيفي

الفئة المستهدفة

موظفو هيئة الشارقة للوثائق والأرشيف

النتائج

- زيادة التزام الموظفين بالعمل بنسبة 88%
- تحقيق 94% من التوصيات الرامية إلى تلبية احتياجات الموظفين
- 95% نسبة سعادة الموظفين

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- رفع مستوى سعادة الموظفين
- تعزيز الولاء الوظيفي

للتواصل
خولة عبيد كنون
رئيس قسم العلاقات العامة بالوكالة
k.kannoun@sdaa.gov.ae

إطار عمل السعادة وجودة الحياة

الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب – دبي

نبذة تعريفية

يغطي الإطار محاور الاستراتيجية التي ترتكز عليها الإدارة العامة في سبيل تحقيق السعادة وجودة الحياة لموظفيها لتصميم وتنفيذ مجموعة من السياسات والبرامج والممارسات التي تضمن تمتع موظفيها بصحة بدنية وذهنية جيدة وتعزيز جودة الحياة المهنية وتحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية ودعم الاستقرار المالي وتعزيز مفهوم العطاء وتوفير فرص التطوع، إضافة إلى ذلك يأتي ميثاق أسعد بيئة عمل ليضمن تحقيق السعادة وجودة الحياة في بيئة العمل ما يواكب توجهات الحكومة، وأهم ركائزه: تطبيق المواصفات القياسية العالمية، إقامة مختبرات الابتكار لتحقيق السعادة والالتزام بتطبيق مخرجاتها، تطبيق آلية 4x4 للسعادة الوظيفية (آلية مبتكرة)، وتطبيق الأنظمة الإلكترونية وتطوير التطبيقات الذكية لخدمة الموظفين.

الأهداف

- المساهمة في تعزيز التنافسية العالمية في مستويات السعادة بحلول عام 2021

الفئة المستهدفة

موظفو الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب – دبي

النتائج

- المركز الأول عالمياً في سعادة موظفي الهجرة والجوازات في عام 2016
- المركز الأول وطنياً في نتيجة الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي على مستوى الإدارات العامة للإقامة وشؤون الأجانب في الدولة 2016
- المركز الأول في فئة الجهة الحكومية الصديقة لأصحاب الهمم 2016
- أفضل إدارة إقليمية في تحقيق مؤشرات إسعاد العاملين (جائزة الوكيل المساعد 2016)
- أفضل مبادرة في مجال الموارد البشرية لعام 2016 والتي ساهمت في تحقيق السعادة
- الحصول على 4 مواصفات قياسية عالمية في مجال الموارد البشرية

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- ارتفاع مستوى سعادة موظفي الإدارة العامة مقارنة بمستوى سعادة موظفي حكومة دبي خلال الأعوام (2007 – 2016)
- حقق رأس المال البشري المستوى الريادي وفق منظومة التميز الحكومي

للتواصل

ملازم/1 أمل تعيب البدواوي

رئيس قسم السعادة والإيجابية

aalbadwawi@dnrd.ae

باقات السعادة

جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية

نبذة تعريفية

تشمل المبادرة مجموعة من الأنشطة والأنظمة التي ابتكرها الجهاز سعياً لتهيئة بيئة عمل محفزة على الإنجاز والإبداع، من خلال تأمين سبل الراحة والسعادة لموظفيه، ما يسهم في تعزيز إنتاجيتهم ويرتقي بمستوى الخدمات التي يقدمها الجهاز، وبالتالي تحقيق أرقى مستويات السعادة الوظيفية وسعادة المتعاملين، وتشمل باقات السعادة سياسة أجندات السعادة وبرنامج "كفيت ووفيت"، وبرنامج "عون"، ومرافق الجهاز الترفيهية، وأنظمة العمل المرنة.

الأهداف

- تهيئة بيئة عمل محفزة على الإنجاز والإبداع
- تأصيل ونشر ثقافة السعادة والإيجابية لدى فريق العمل
- تحقيق السعادة الوظيفية

الفئة المستهدفة

موظفو جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية

النتائج

- رفع نسبة سعادة الموظفين عن الفعاليات المنظمة التي ينظمها الجهاز إلى 80%
- رفع عدد الموظفين المشاركين في الفعاليات المجتمعية
- مضاعفة مستخدمي تطبيق "كفيت ووفيت" لتبادل رسائل الشكر والثناء
- الوصول إلى 75% نسبة رضا الموظفين عن أجندات 2017

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- زيادة نسبة سعادة الموظفين بعد تطبيق المبادرة

للتواصل

شمه المنهالي

مدير قسم الاتصال والهوية الإعلامية

shama.almenhali@adfca.ae

نموذج حكومة رأس الخيمة للسعادة الوظيفية (5ع)

دائرة الموارد البشرية – حكومة رأس الخيمة

دائـــرة المـــوارد البشـــريـــة
Human Resources Department

نبذة تعريفية

صمم نموذج "5ع" للسعادة الوظيفية لحكومة رأس الخيمة، من خلال تحليل العوامل التي تؤثر على سعادة الموظف، وتم تحديدها في خمسة محاور أساسية، وهي ظروف العمل (عملي ممتع)، وصحة الموظف (عافيتي بخير)، والتوازن الأسري (عائلتي سعيدة)، والعلاقات الوظيفية (علاقاتي طيبة)، والعلاقات مع المحيط الخارجي والمجتمع (عالمي مستقبلي)، وتم تسميتها ب(5ع) لأن جميعها تبدأ بهذا الحرف.

الأهداف

- يهدف المؤشر إلى قياس مدى فعالية البرامج والمبادرات المقدمة ومدى ارتباطها بسعادة وأداء الموظفين، وأثرها على زيادة الإنتاجية من خلال الاستبيانات والمقابلات ووسائل القياس المختلفة
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للموظفين، ورفع مستوى قنوات التواصل
- المساهمة في تطوير الرؤية لضمان تحقيق أهداف البرنامج

الفئة المستهدفة

موظفو الجهات الحكومية المحلية في حكومة رأس الخيمة

النتائج

- إجمالي عدد المبادرات المعتمدة ضمن برنامج السعادة الوظيفية 5ع (28) مبادرة
- إجمالي عدد المبادرات المطبقة في كافة الجهات الحكومية في رأس الخيمة 323 مبادرة
- قياس نسبة السعادة الوظيفية 2017

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- بيئة عمل تساهم في تعزيز السعادة والإيجابية لدى الموظفين
- تعزيز الارتباط بين السعادة الوظيفية والإنتاجية والابتكار والولاء في العمل
- توفير فرص الحفاظ على الموظفين وضمان استمراريتهم لدى جهة العمل
- تعزيز التزام جهة العمل بتجسيد القيم الإنسانية لدى موظفيها

للتواصل
مريم غانم الطويل
مدير قسم السعادة الوظيفية بالوكالة
maryam.altaweel@hr.rak.ae

برنامج الصحة المتكامل

دائرة الثقافة والسياحة في أبوظبي

دائرة الثقافة والسياحة
DEPARTMENT OF CULTURE AND TOURISM

نبذة تعريفية

تتضمن مبادرة "برنامج الصحة المتكامل" مجموعة متميزة من الفعاليات الهادفة لتحفيز الموظفين وتشجيعهم على تبني أساليب "الحياة الصحية"، وينطلق البرنامج من إيمان الدائرة بأن رعاية صحة موظفيها على النحو الأمثل، ستسهم في ازدهار المؤسسة، ويغطي هذا البرنامج ثماني ركائز للصحة: الصحة الاجتماعية، الصحة المالية، الصحة العقلية، الصحة الروحية، الصحة العاطفية، الصحة البدنية، الصحة البيئية، وسلامة مكان العمل.

الأهداف

- تحسين إنتاجية الموظفين
- تعزيز تفاني الموظفين
- الارتقاء بالأداء الوظيفي
- تهيئة بيئة إيجابية محفزة للعمل

الفئة المستهدفة

موظفو دائرة الثقافة والسياحة

النتائج

- بلغت نسبة المشاركين في فعاليات البرنامج 60% وذلك لوجود مساحة إبداعية تحفز الموظفين على الابتكار وتؤسس لبيئة عمل تقوم على السعادة، من خلال "كلاود 9" المساحة الإبداعية المخصصة لقضاء أوقات مميزة مع زملاء العمل وتجنب الروتين اليومي
- بلغت نسبة تمكين الموظفين في الدائرة 76%
- 74% يشعرون بالفخر والاعتزاز بالهوية المؤسسية
- 63% من الموظفين يستمتعون بأداء أعمالهم اليومية

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- زيادة ملحوظة في إنتاجية وفعالية الموظفين في أدائهم الوظيفي

للتواصل
ميسون النقيب
رئيس وحدة التدريب والتطوير
mnaqeeb@dctabudhabi.ae

المنطقة الحرة Free Zone

المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية

المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية
Federal Demographic Council

نبذة تعريفية

هي مساحة يوفرها المجلس لموظفيه لممارسة أعمالهم في أجواء بعيدة عن الرتابة والروتين المكتبي، حيث يقوم الموظفون بإنجاز أعمالهم اليومية في المنطقة الحرة Free Zone، التي توفر مساحات هادئة للعمل المنفرد والاجتماعات القصيرة والتواصل بين الموظفين، الأمر الذي يساعد على إنجاز المهام في أسرع وقت، ويشجع العمل بروح الفريق الواحد، ويزيد من إنتاجية الموظف، ويسهل عملية نقل المعرفة والتعاون الداخلي بين مختلف المستويات الوظيفية، وقد تم اعتماد يوم في الأسبوع لهذه الممارسة، ومن ثم تمت زيادة مدتها إلى يومين أسبوعياً بعد المؤشرات الجيدة التي كشفت أن المبادرة رفعت الإنتاجية والاحساس بالسعادة لدى الموظفين.

الأهداف

- تهيئة بيئة عمل محفزة وإيجابية للعمل والإبداع
- زيادة التواصل الفعال بين الموظفين من القطاعات المختلفة من خلال كسر الحواجز
- تعزيز الإنتاجية من خلال جمع الموظفين في مكان واحد
- التفاعل المباشر بين الموظفين والمدراء وكسر الروتين المكتبي

الفئة المستهدفة

موظفو المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية

النتائج

أشارت الاستبيانات الأولية إلى أن مبادرة المنطقة الحرة ساهمت في رفع إنتاجية الموظفين، وخلق بيئة عمل سعيدة وإيجابية، كما تم تنفيذ استبيان لرصد مدى سعادة الموظفين عن المبادرة ومقترحاتهم التطويرية، وكانت النتائج كالآتي:

- 99% يعتقدون أن هناك استفادة من المبادرة
- 100% يرغبون بتكرار المشاركة بمثل هذه المبادرة
- 97% يعتقدون أن المبادرة ساهمت في تحسين إنتاجيتهم

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- زيادة إنتاجية الموظفين
- تحقيق السعادة الوظيفية

للتواصل
خلود عبدالله الرستماني
الرئيس التنفيذي للسعادة والإيجابية والابتكار
kalrustamani@fdc.gov.ae

5 معايير لجودة الحياة

هيئة المعرفة والتنمية البشرية

المعرفة Knowledge

نبذة تعريفية

يتبنى برنامج "طاقات"، المعايير الخمسة لجودة الحياة (5 ways of wellbeing)، وهي، كن معطاءً، كن اجتماعياً، تأمل ما حولك، كن نشيطاً وتعلم على الدوام، وقد استوحيت هذه المعايير من تقرير Mental Capital Foresight's، ومشروع The Wellbeing Project، وتم إطلاق مبادرات متنوعة ضمن هذه المعايير كالتدريب والمشاركة والبرامج الصحية والرياضية والعمل التطوعي، والتي تساهم جميعها في تعزيز مستويات سعادة الموظفين وجودة الحياة.

الأهداف

- تبني الابتكار ودعم المواهب
- تحقيق سعادة الموظفين
- استخدام الممارسات المستقبلية
- التوازن بين الحياة العملية والشخصية

الفئة المستهدفة

موظفو هيئة المعرفة والتنمية البشرية

النتائج

تقوم الهيئة بقياس سعادة الموظفين بطريقة مبتكرة، من خلال استبيان سعادة الموظفين، حيث يكشف الاستبيان مدى فعالية هذه المبادرات في رفع مستوى سعادة الموظفين على مدى أربع سنوات منذ بداية تطبيق برنامج جودة الحياة وقد وصلت نتائج استبيان السعادة إلى 7.5 في عام 2017 مقارنة ب 6,1 في عام 2014، ما يضع الهيئة ضمن فئة أسعد 10% من المؤسسات في هذا المقياس العالمي.

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- ارتفاع مستوى التوازن في الحياة العملية من 5.2 إلى 7.3، ونتائج الانتاجية من 5.3 إلى 7.4
- ارتفاع نتائج مستوى الصحة البدنية من 5.9 إلى 7.3 ونتائج الشعور بالسعادة في العمل من 6.4 إلى 8.2
- أصبح التواصل بين الموظفين حافزاً لبناء علاقات وطيدة ما نتج عنه ارتفاع نتائج نسبة بناء الصداقات في العمل من 6.5 إلى 8، ونتائج العمل بروح الفريق من 6.3 إلى 8.2

للتواصل
ميثاء آل علي
اختصاصي التواصل
maitha.ali@khda.gov.ae

المتعاملون

خدمات السعادة وجودة الحياة

مبروك ما ياك

هيئة تنظيم الاتصالات

هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

نبذة تعريفية

إحدى مبادرات التكامل الحكومي على المستويين الاتحادي والمحلي لتوفير خدمة سهلة وسريعة للمتعاملين، تقوم المبادرة على إنجاز معاملات جميع الوثائق الرسمية للمواليد الجدد لمواطني دولة الامارات، شهادة الميلاد وجواز السفر وبطاقة الهوية والإضافة إلى خلاصة القيد وسجل السكان. حيث يتم إدخال بيانات الأسرة من خلال الوثائق المقدمة عند تسجيل الأم في المستشفى والتأكد من صحتها عن طريق وزارة الداخلية، وبعد ذلك يتم إرسال رسالة نصية تحتوي رابطاً إلكترونيا إلى المتعامل لاستكمال الطلب إلكترونيا بخطوات بسيطة، ومن ثم يتم التواصل مع المتعامل لتسلم جميع الوثائق الخاصة بالمولود.

الأهداف

- تبسيط الإجراءات لإصدار الوثائق الثبوتية للمواليد الجدد
- توفير خدمة إلكترونية فورية تمكن المتعامل من طلب الخدمة في أي مكان وأي وقت
- تقليل عدد الزيارات من 7 إلى زيارة واحدة
- تقليل عدد الوثائق المطلوبة والنسخ

الفئة المستهدفة

الآباء المواطنون الذين تمت ولادة أبنائهم في المستشفيات الحكومية والخاصة التي توفر الخدمة

النتائج

- تسجيل 2545 طفل من خلال الباقة
- اتساع نطاق الخدمة من 3 مستشفيات حكومية في 3 إمارات الى 22 مستشفى حكومية وخاصة في 4 إمارات
- اختيار الخدمة ضمن الخدمات المبتكرة التي يقدمها مركز خدمات 1 في أبراج الامارات

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- ساهمت الباقة في إسعاد المتعاملين حيث تم الإثناء على المبادرة من قبل المتعاملين في قنوات الاتصال المختلفة
- تلقي الكثير من طلبات المتعاملين لتوفير المبادرة في مستشفيات أخرى

للتواصل
سعاد الشامسي
مدير مشروع
suaad.alshamsi@tra.gov.ae

مؤشر السعادة

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
Emirates Government Service Excellence Program

نبذة تعريفية

مؤشر السعادة نظام ذكي يرصد مستوى سعادة المتعاملين بالخدمات الحكومية بشكل دقيق وفوري. يغطي المؤشر جميع الجهات الحكومية الاتحادية ومراكز سعادة المتعاملين وقنوات الخدمة الالكترونية والذكية ومراكز الاتصال. ويتميز باستناده إلى شبكة بيانات مركزية، وقابليته للتطبيق على كافة القنوات وربطه بعدة مصادر بيانات وأنظمة داعمة لتوفير البيانات والإحصاءات الضرورية لفهم احتياجات وتطلعات المتعامل في رحلة حصوله على الخدمة بما يضمن تحقيق أفضل النتائج.

الأهداف

- قياس مستوى سعادة المتعاملين بالخدمات الحكومية في كافة قنوات الخدمة
- توفير نتائج حول مستويات السعادة بالخدمات ومواقع تقديمها، إضافة إلى بيانات المتعامل الديموغرافية وإحصاءات الزائرين
- تساهم نتائج المؤشر وتحليلات البيانات الضخمة في التعرف على جوانب التحسين لدعم جهود تطوير الخدمات بشكل استباقي
- تمكين الجهات بالبيانات والمعلومات الفورية والدقيقة التي تساهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات

الفئة المستهدفة

متعاملو الجهات الحكومية الاتحادية في كافة قنوات الخدمة

النتائج

- 89.8% مستوى السعادة العام عن خدمات مراكز سعادة المتعاملين
- 26 جهة اتحادية تطبق المؤشر في 432 من مراكز سعادة المتعاملين
- مؤشر السعادة يغطي 4,025 مكتب صف أمامي في الجهات

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تحسين تجربة المتعامل في الحصول على الخدمة
- رفع مستوى سعادة المتعاملين بالخدمات الحكومية
- تعزيز جودة الخدمات في كافة الجهات الحكومية الاتحادية

للتواصل
عائشة الجوكر
مدير قسم قياسات ودراسات الخدمات الحكومية بالإنابة
Ayesha.AlJoker@pmo.gov.ae

غرفة التحكم المركزية الذكية

وزارة التوطين والموارد البشرية

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF CLIMATE CHANGE
& ENVIRONMENT

الإمارات العربية المتحدة
وزارة التغير المناخي والبيئة

نبذة تعريفية

تُعد غرفة التحكم المركزية الذكية، إحدى المبادرات المبتكرة الهادفة إلى متابعة مدى التزام مراكز سعادة المتعاملين في وزارة الموارد البشرية والتوطين ببرنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، للارتقاء بجودة الخدمات إلى معدلات عالية، تؤدي إلى تعزيز مستويات سعادة المتعاملين وموظفي الوزارة.

وتوفر الغرفة منصة مركزية لإدارة مراكز سعادة المتعاملين في وزارة الموارد البشرية والتوطين، تستطيع من خلالها متابعة كافة مؤشرات الأداء المعتمدة المرتبطة بنظام الحضور والانصراف، وبنظام الكاميرات، وبالنظام المالي الخاص بكل مركز، وأيضاً بمؤشر السعادة في كل مركز، ونظام الطابور الرقمي، مثل معدل وقت الانتظار، ومعدل وقت تقديم الخدمة، وعدد المتعاملين في لائحة الانتظار، بشكل آني.

الأهداف

- اتخاذ إجراءات تصحيحية في حال تجاوز الحد فيما يتعلق بأي مؤشر
- تمكين الوزارة من متابعة أداء المراكز ومستويات تقديم الخدمة
- تحسين مستوى الأداء في مؤشر السعادة

الفئة المستهدفة

متعاملو الوزارة، والجهات التي تقدم خدماتها في المركز

النتائج

- 92% مستوى السعادة العام عن خدمات مراكز سعادة المتعاملين
- ربط 60 مركزاً مع الغرفة، وتحقيق تحسن في مستوى مؤشر السعادة الخاص بكل مركز

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- رفع مستوى سعادة المتعاملين بالخدمات
- تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين

للتواصل
مريم ماجد خلفان بن ثنيه
مدير الاتصال الحكومي
maryam.bintheneya@mohre.gov.ae

مركز الـ5 نجوم

هيئة كهرباء ومياه دبي

هيئة كهرباء ومياه دبي
Dubai Electricity & Water Authority

نبذة تعريفية

حصل مركز هيئة كهرباء ومياه دبي الرئيسي لإسعاد المتعاملين، على تصنيف خمس نجوم، لتطبيقه أفضل الممارسات والمعايير العالمية في تقديم خدمات الكهرباء والمياه وخدمات الفوترة والتحقق من الاستهلاك، إضافة إلى توفير خدمات ذات قيمة مضافة، كما بادرت الهيئة إلى تصميم وتطوير مؤشر سعادة المتعاملين.

الأهداف

- رفع مستوى سعادة المتعاملين عن خدمات الهيئة
- رفع نسبة التبني الذكي
- توفير خدمات شاملة ومتكاملة وذكية توفر الوقت والجهد
- تحقيق الاستدامة

الفئة المستهدفة

جميع متعاملي هيئة كهرباء ومياه دبي

النتائج

- بادرت الهيئة في تصميم مؤشر سعادة المتعاملين الذي حقق نسبة 99% عام 2017
- 92% نسبة سعادة موظفي المركز عام 2017
- حازت الهيئة على "جائزة التميز الدولي في خدمة المتعاملين" بنتيجة 98% عام 2017، حيث كانت من أفضل الجهات على الصعيدين المحلي والدولي من حيث نتائج التقييم
- حصدت دولة الإمارات ممثلة في هيئة كهرباء ومياه دبي المركز الأول في سهولة الحصول على الكهرباء عالمياً، وفقاً لتقرير البنك الدولي
- وصول التبني الذكي إلى 80% عام 2017

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- رفع مستوى سعادة المتعاملين عن خدمات الهيئة
- تحسين تجربة المتعامل في الحصول على الخدمة
- تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين

للتواصل
أميرة البلوشي
مدير - تفعيل الخدمات
ameera.albalooshi@dewa.gov.ae

تطبيق دبي الآن

دبي الذكية

دبي الذكية
SMART DUBAI

نبذة تعريفية

"دبي الآن" محطة أولى متكاملة لجميع خدمات مدينة دبي، وقد صمم التطبيق الذكي بمشاركة فاعلة من المستخدمين من خلال مختبر تجربة المستخدم التابع لدبي الذكية، وتم إنشاء التجربة الموحدة للمستخدم التي توفر إمكانية الوصول بكل سهولة إلى 60 خدمة في تطبيق واحد، تم توفيرها من قبل 28 جهة حكومية وغير حكومية.

الأهداف

- تحسين جودة الحياة وتحقيق التقدم لدبي لتصبح نموذجاً للمدينة الأذكى والأسعد عالمياً
- توفير منصة شاملة وموحدة لكافة خدمات مدينة دبي للأفراد، بشكل مبسط وسهل الاستخدام
- توفير أفضل مستوى من الخدمات للمتعاملين والجمهور في أي وقت ومكان وبأقل جهد، ما يضمن تحقيق السعادة لجميع سكان وزاور إمارة دبي

الفئة المستهدفة

الأفراد في دبي

النتائج

- تحقيق نسبة 85.1% في مؤشر السعادة
- عدد المعاملات المنجزة: 4.7 مليون
- مجموع المبالغ: 2.3 مليار درهم
- توفير 60 خدمة للجمهور وربطها مع 28 جهة حكومية واتحادية وخاصة

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- توفير خدمات مدينة دبي للأفراد، بشكل مبسط وسهل الاستخدام عبر تجربة متعامل موحدة
- تحقيق السعادة لجميع سكان وزاور إمارة دبي

للتواصل
حصة البلوشي
مدير إدارة الخدمات الذكية
hessa.albalooshi@smartdubai.ae

إحنا غير

بلدية الفجيرة

بلدية الفجيرة
FUJAIRAH MUNICIPALITY

نبذة تعريفية

تضم "إحنا غير" مجموعة من المبادرات، وتستهدف فئات المجتمع المختلفة، ومن ضمنها مبادرة "تحت أمرك"، التي تضم العديد من السياسات، والبرامج التي تقدم خدمات مبتكرة ومتميزة، تعزز مفهوم وثقافة الإيجابية لدى المتعاملين، وتعمل على إسعادهم. وتشمل المبادرة كذلك خدمة أرضي من اختياري، برنامج الخدمات الإلكترونية E-Services، لوحة التحكم Dashboard، نوافذ تقديم الخدمة السريعة "الدريشة"، مكتب المتابعة والتفتيش "فزعة"، حافلة الخدمات "أقرب"، أجهزة الخدمة الذاتية Kiosk، التطبيقات الذكية، مبادرة مكتبي معي، مبادرة خلك مرتاح لكبار السن وأصحاب الهمم، مبادرة المدير المناوب، ومبادرة لأنك تستاهل.

الأهداف

- جعل سعادة المتعامل محور الخدمة الحكومية
- تحسين وتطوير جودة الخدمات التي تلبي احتياجات ورغبات المتعاملين
- تسهيل وتبسيط الإجراءات، ودراسة وتحسين تجارب المتعاملين
- ضرورة الابتكار وإشراك المتعامل في تصميم وتطوير الخدمات

الفئة المستهدفة

جميع المتعاملين الداخليين والخارجيين مع بلدية الفجيرة

النتائج

- بلغ عدد المتعاملين المسجلين 63,506 متعاملين، وعدد المعاملات خلال الخمس سنوات الأخيرة 186,835
- عدد الخدمات الإلكترونية 254 والخدمات الذكية 94 خدمة
- 32 % نسبة انخفاض المعدل الزمني لإنجاز المعاملات
- 500 شكوى منجزة عن طريق خدمة فزعة
- 5262 معاملة منجزة عبر نوافذ الخدمة السريعة
- 5619 معاملة منجزة من خلال أجهزة الخدمة الذاتية

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- مستوى سعادة المتعاملين 100%

للتواصل
حنان موسى محمد
رئيس قسم إسعاد المتعاملين
hanan@fujmun.gov.ae

فالك طيب

وزارة التغير المناخي والبيئة

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF CLIMATE CHANGE
& ENVIRONMENT
الإمارات العربية المتحدة
وزارة التغير المناخي والبيئة

نبذة تعريفية

"فالك طيب" آلية لتكريم المتعاملين حسب التزامهم بمعايير الوزارة لكل فئة، وهي المبادرة الأولى من نوعها التي تعمل على تصنيف المتعاملين ضمن فئات ذهبية وفضية وبرونزية، إضافة إلى فئتي المتعامل الذكي والمتعامل المبتكر على مستوى الوزارات، وتمت إضافة فئة "عملينا الإيجابي"، عام 2017 الذي سيتم تكريمه خلال عام 2018.

الأهداف

- تشجيع المتعاملين على الالتزام بمعايير واشتراطات الوزارة
- تحفيز المتعاملين على استخدام القنوات الذكية
- حث المتعاملين على طرح أفكار إبداعية وابتكارية، وإشراكهم في تطوير الخدمات أو قنوات تقديم الخدمة بشكل فعال
- تعزيز ثقافة السلوك الإيجابي تجاه البيئة

الفئة المستهدفة

الشركات والأفراد في المجالات الزراعية، البيطرية، السمكية، والبيئية

النتائج

- تكريم سبعة متعاملين عام 2016
- تكريم خمسة متعاملين عام 2017
- تكريم أحد عشر متعاملاً عام 2018

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

تحفيز المتعاملين على السلوك الإيجابي وقياس ذلك من خلال:

- نسبة الخفض في عدد الإرساليات المخالفة
- عدد الاقتراحات المبتكرة المستلمة والمطبقة
- تعزيز ثقافة السلوك الإيجابي تجاه البيئة "نسبة الوعي"

للتواصل
شيخة أحمد سالم
مدير مكتب الدعم والمتابعة
sasalali@moccae.gov.ae

سدد بسعادة

شرطة دبي ومكتب دبي الذكية

شرطة دبي
DUBAI POLICE

دبي الذكية
SMART DUBAI

نبذة تعريفية

أطلق مكتب دبي الذكية بالتعاون مع شرطة دبي، مبادرة "سدد بسعادة"، الهادفة إلى الارتقاء بسعادة المتعاملين خلال عمليات سداد الرسوم والمخالفات، عن طريق تعزيز تجربة السداد من حيث توفير الوقت والجهد.

وتتيح هذه المبادرة لمستخدميها إمكانية الاطلاع على مسار رحلة الأموال التي يتم سدادها عن طريق بيانات منشورة من قبل دائرة المالية، وكيفية تخصيص ميزانية الحكومة للمدينة في قطاعات عدة كالصحة، والبنية التحتية، والسلامة، والتعليم، ما يسهم في تحويل مفهوم الغرامة من العقوبة المادية، إلى المشاركة المجتمعية، وتفعيل دور الأفراد في دعم المشاريع عن طريق سداد الدفعات، وقياس تأثير إتاحة المشاركة الاجتماعية والشفافية على سلوك المتعاملين.

الأهداف

- إشراك الجمهور، والاستماع إلى صوت المتعامل
- زيادة المشاركة المجتمعية، ما يؤدي إلى زيادة السعادة
- التحفيز على السلوك الإيجابي

الفئة المستهدفة

السائقون

النتائج

سيتم توفير النتائج عند تفعيل المشروع في المرحلة المقبلة.

- التوصل إلى نتائج مبدئية تشير إلي نجاح التجربة، وإمكانية تطبيقها على المدى البعيد
- زيادة نسبة التحفيز للسلوك الايجابي في المرحلة التجريبية

للتواصل
حمد العوضي
مساعد مدير مشاريع
hamad.alawadhi@smartdubai.ae

هاكاثون الإمارات – بيانات من أجل السعادة

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

نبذة تعريفية

يمثل "هاكاثون الإمارات – بيانات من أجل السعادة" إحدى المبادرات المنبثقة عن خطة المؤشر الوطني للخدمات الذكية وهي مجموعة فعاليات وطنية تسعى الهيئة من خلالها إلى تعزيز ثقافة البيانات المفتوحة باعتبارها عنصراً رئيسياً في دعم مفاهيم الثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي، والمدن الذكية وإنترنت الأشياء، وغيرها من التوجهات المستقبلية لدولة الإمارات، التي تهدف إلى جعل الإمارات نموذجاً في السعادة وجودة الحياة والتنمية المستدامة.

الأهداف

- تحقيق مستهدفات المؤشر الوطني (OSI) والأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021
- دعم توجهات الدولة في مجالات الثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي
- مواءمة الحكومة الرقمية والمدينة الذكية وعصر البيانات الضخمة
- تعزيز الكفاءات ونشر المعرفة والابتكار في مجال تحليل البيانات لتطوير الحلول
- تشجيع الجهات على الكشف عن منظومات البيانات المخزنة لديها ونشرها على البوابة
- تعزيز روح التكامل وعمل الفريق على المستويين الاتحادي والمحلي

الفئة المستهدفة

الطلاب، الموظفون، رواد الأعمال، الجامعات، الجهات الحكومية

النتائج

- الحصول على 72 فكرة قابلة للتطبيق من خلال 229 مشروعا تم عرضها على لجان التحكيم
- تدريب القدرات الشابة على أهم المهارات في مجال تحليل البيانات والبيانات الضخمة عن طريق 46 مدرباً متخصصاً من أهم شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات
- توسيع نطاق البوابة الوطنية للبيانات الحكومية المفتوحة

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تعزيز ثقافة الابتكار الحكومي والشفافية
- بناء قدرات ومهارات الشباب
- تحفيز وبناء جيل من العلماء والخبراء في البيانات
- دعم الحكومات المحلية في دولة الإمارات

للتواصل
منال خميس العفاد
مدير مشاريع - منسق المؤشر الوطني للخدمات الإلكترونية
manal.alafad@tra.gov.ae

منظومة خدمات أبوظبي الحكومية الموحدة "تم"

هيئة الأنظمة والخدمات الذكية في أبوظبي

هيئة الأنظمة والخدمات الذكية
SMART SOLUTIONS & SERVICES AUTHORITY

نبذة تعريفية

تمثل "تم" المنظومة الأولى من نوعها في المنطقة التي تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات الحكومية في إمارة أبوظبي والارتقاء بتجارب المتعاملين، من خلال مفهوم "الرحلات المتكاملة" التي تتيح للمتعامل إنجاز سلسلة متكاملة من الخدمات عبر نقطة اتصال واحدة في أي وقت ومكان من خلال تطبيق "تم" أو البوابة الإلكترونية أو فروع "تم" المصممة لتوفير تجربة سهلة ومريحة للمتعاملين، ومن ذلك على سبيل المثال رحلة "الانتقال إلى منزل جديد" التي تشمل باقة توفر كافة احتياجات المتعامل بدءاً من توثيق عقد الإيجار متبوعاً بتوصيل تلقائي بخدمات المياه والكهرباء، إضافة إلى الاشتراك بباقات الاتصالات وتصاريح مواقف السيارات بطريقة سهلة من دون تقديم وثائق.

الأهداف

- تلبية احتياجات المتعاملين بتوفير تجربة سهلة وسلسة
- تقديم جيل جديد من الخدمات الحكومية بمفهوم "الرحلات المتكاملة"
- تسهيل حياة سكان الإمارة وتعزيز بيئتها الاقتصادية
- تعزيز كفاءة العمل الحكومي وتمهيد الطريق لمواصلة الابتكار

الفئة المستهدفة

سكان مدينة أبوظبي

النتائج

- تحقيق وفورات في التكاليف الحكومية بقيمة 3.8 ملايين درهم سنوياً
- تدشين 80 رحلة متكاملة مقررة خلال السنوات الثلاثة القادمة
- توفير مصادر إيرادات جديدة من الخدمات الإضافية

تأثير المبادرة على الفئة المستهدفة

- تحقيق تجربة سعيدة وغنية للمتعامل تؤكد تكامل الخدمات الحكومية

للتواصل
عائشة المرزوقي
أخصائي أول تحديث الخدمات الحكومية
aisha.almarzooqi@adsic.abudhabi.ae

الإمارات السعيدة Happy UAE

منتدى أفضل الممارسات الحكومية في السعادة وجودة الحياة
مبادرات الجهات المشاركة

في حين تم بذل كل جهد ممكن لضمان دقة المعلومات الواردة في هذه المطبوعة،
إلا أن الناشر لا يتحمل المسؤولية عن أي سهو أو أخطاء قد تحتويها.

@happyuae
www.happy.ae