



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

إدارة الأداء الحكومي: قياس وتحسين الكفاءة والفعالية

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 19 - 23 / 01 / 2025.





مقدمة :

تلعب إدارة الأداء الحكومي دورًا حاسمًا في تعزيز الكفاءة والفعالية في المؤسسات العامة، حيث يساهم ذلك في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. تعتمد إدارة الأداء الفعالة على تحديد أهداف واضحة، قياس الأداء بدقة، وتطوير استراتيجيات مستمرة لتحسين العمليات الحكومية. من خلال أدوات القياس والتحليل، يمكن للحكومات تحديد نقاط القوة والضعف في أدائها، مما يسمح بتخصيص الموارد بكفاءة وتحقيق الأهداف بشكل أكثر كفاءة. يهدف برنامج "إدارة الأداء الحكومي: قياس وتحسين الكفاءة والفعالية" إلى تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتحليل الأداء الحكومي وتطوير استراتيجيات فعالة لتحسينه، مع التركيز على قياس النتائج وتحقيق التحسين المستمر.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم إدارة الأداء الحكومي وأهميته في تحقيق التنمية المستدامة.
- التعرف على أطر ومعايير قياس الأداء الحكومي.
- إتقان مهارات جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء الحكومي.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ووضع أهداف قابلة للقياس.
- تطوير استراتيجيات لتحسين الأداء الحكومي وزيادة الكفاءة والفعالية.
- تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الأداء في بيئة العمل الحكومية.
- تقييم أثر جهود تحسين الأداء على جودة الخدمات ورضا المواطنين.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى إدارة الأداء الحكومي

- مفهوم إدارة الأداء الحكومي وأهميته.
- التحديات التي تواجه الحكومات في قياس وتحسين الأداء.
- أطر ومعايير قياس الأداء الحكومي (مثل نموذج التميز الحكومي، مؤشرات الأداء الرئيسية).
- ورشة عمل: تحليل أداء جهة حكومية وتحديد نقاط القوة والضعف.

اليوم الثاني:

قياس الأداء الحكومي

- مصادر البيانات المتعلقة بالأداء الحكومي (بيانات مالية، بيانات عملياتية، استطلاعات رأي المواطنين).
- طرق جمع وتحليل البيانات (الأساليب الكمية والنوعية).
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ووضع أهداف قابلة للقياس.
- ورشة عمل: تطوير مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لجهة حكومية.



اليوم الثالث:

تحسين الأداء الحكومي

- استراتيجيات لتحسين الأداء الحكومي (إعادة هندسة العمليات، تبسيط الإجراءات، استخدام التكنولوجيا).
- دور القيادة في تحسين الأداء الحكومي.
- إدارة التغيير والتغلب على المقاومة.
- ورشة عمل: تطوير خطة لتحسين الأداء في جهة حكومية.

اليوم الرابع:

أدوات وتقنيات إدارة الأداء

- موازنة الأداء. (Performance-Based Budgeting)
- بطاقات الأداء المتوازن. (Balanced Scorecards)
- إدارة الأداء الفردي والجماعي.
- التقييم الذاتي وتقييم الأقران.
- ورشة عمل: تطبيق إحدى أدوات إدارة الأداء على حالة عملية.

اليوم الخامس:

تقييم الأثر والتحسين المستمر

- أهمية تقييم أثر جهود تحسين الأداء على جودة الخدمات ورضا المواطنين.
- طرق قياس رضا المواطنين (استطلاعات الرأي، المقابلات، الشكاوى).
- التحسين المستمر للأداء الحكومي.
- أفضل الممارسات في إدارة الأداء الحكومي.
- ورشة عمل: إعداد خطة للتحسين المستمر للأداء في جهة حكومية.

أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.