



إدارة الخدمات الحكومية الشاملة



سوريا – دمشق

2026 / 07 / 09 – 05



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الريادة العالمية في كفاءة العمل الحكومي، لم تعد إدارة الخدمات مجرد وظيفة إدارية، بل أصبحت "نبضاً استراتيجياً" يدمج كافة القنوات والموارد في بوتقة واحدة لخدمة المجتمع. إن الإدارة الشاملة للخدمات هي الضمانة الأكيدة لحماية السيادة الوطنية والنزاهة الإجرائية، عبر توحيد الجهود وتصفير الفجوات بين المؤسسات المختلفة. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "الهندسة الخدمية الموحدة" والذكاء المؤسسي، لضمان بناء منظومة خدمات معصومة من التشتت والتعقيد، مما يرسخ قيادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام بنزاهة واحترافية مطلقة.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الخدمة السيادية الشاملة" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في جميع قطاعات الدولة.
- تطوير مهارات هندسة "تكامل الخدمات العابرة للمؤسسات" بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية العليا.
- إتقان فن مواءمة "السياسات الحكومية الموحدة" مع التنفيذ الميداني لضمان بناء جسور الثقة والمصادقية مع المجتمع.
- حوكمة "البصمة الخدمية الكلية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد الترهل الإداري أو البيروقراطية والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات التنسيق بين الجهات الحكومية عبر تقنيات "الربط الاستراتيجي" ورصد نبض المتعامل.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات تبادل البيانات الموحدة ومنع التكرار الإجرائي والتبعية التقنية.
- تطبيق استراتيجيات "إدارة القيمة العامة الشاملة" لتعزيز كفاءة الإنفاق وتصفير الهدر الزمني والتميز والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "المركزية مقابل اللامركزية" وتأثيرها على النزاهة والعدالة.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "الإدارة الحكومية" إلى درع خدومي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الشمولية وتصفير البيروقراطية في الإدارة الحكومية

من "الخدمات المنعزلة" إلى "المنظومة السيادية الموحدة والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم الخدمات الشاملة كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "التكامل المطلق" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة الهياكل التنظيمية مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الجزر المنعزلة عبر "التدفق الإداري الموحد".
- تحليل العلاقة بين "وحدة المرجع الخدمي" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الحياة والنمو الشامل.
- تمرين هندسة النبض الشامل: تحديد نقاط التقاطع الحرجة بين الإدارات وتصميم مسارات تنسيق بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "الأنظمة الإدارية الموثوقة والحصينة"

- مفهوم السيادة على "نموذج التشغيل الوطني": حماية سجلات الإجراءات من التلاعب أو الترهل والتميز والنزاهة.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الشمولية" والشفافية والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين المؤسسي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض الخطوات الموحدة للخدمة بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الإدارة السيادية" لضمان توافق سلوك الموظفين مع القيم الوطنية والنمو المستدام.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للتكامل والسيادة في فهم رحلة المواطن

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "الربط الحكومي الموحد"

- هندسة "سجل الخدمات الوطني" وكيفية حوكمة مسارات البيانات لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للشمولية: حماية "أعصاب الإدارة" من هجمات التعطيل أو التزييف والنزاهة والشفافية تامة.
- إدارة الهوية المؤسسية الموحدة وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة والنمو.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "الازدواجية الإجرائية" بين الأنظمة الحكومية بنزاهة ووضوح تامة والتميز.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تنسيق السياسات"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "موامة القوانين واللوائح" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تحليل الفجوات بين الجهات": الضمان الأخلاقي للعدالة والنزاهة والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة الشاملة: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية ونزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة الإدارة الشاملة والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالخدمات الشاملة

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "تقييم كفاءة المؤسسات وتصفير الهدر"

- أخلاقيات العدالة في "توزيع الموارد الخدمية": ضمان نزاهة تقييم أداء الجهات بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الاستجابة الموحدة": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط الرحلة الحكومية؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة.
- حساب معامل الثقة في "مؤشرات التميز الشامل" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "القرارات الحكومية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "انقطاع في سلسلة الخدمة" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات الربط": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو والريادة.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض المؤسسي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الحكومة المتصلة"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والميدانية

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في الشمولية: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن الحالة التشغيلية: ضمان الشفافية لتوفير فرص انتشار شائعات تعطل الخدمات.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (برمجيات الربط) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات الدولة

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الربط: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل والريادة.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات التنسيق والسيادة والتميز.
- بناء خطة الحصانة الرقمية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد الشامل الريادي"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "الإدارة الشاملة" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة الخدمة" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير هدر وقت المواطن.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التقنية والأخلاقية (مثل تضارب الصلاحيات بين جهتين) وصياغة الحلول.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجيات حصانة الإدارة تضمن نزاهة التعامل مع المنظومة الحكومية بنسبة 100%
- الريادة والنمو والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "متكاملة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز والوضوح.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة بيانات الشمولية يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والنمو الشامل والنزاهة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والنمو.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات التخطيط الاستراتيجي، سعادة المتعاملين، التحول الرقمي، العمليات الحكومية، والسيادة والنزاهة.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع الإدارة والتكنولوجيا والسيادة الوطنية.
- رؤساء أقسام تنسيق الخدمات، خبراء السياسات العامة، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية.
- رؤساء فرق مشاريع "الربط الحكومي والمدن الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات القائد الشامل في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز.

أساليب التدريب:

- يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :
- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)