



تصميم الخدمات الحكومية الاستباقية القائمة على بيانات دورة حياة المواطن



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 05 / 28 – 24



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وجعل "الخدمة الاستباقية" نبضاً استراتيجياً يحقق جودة حياة استثنائية، لم يعد من المقبول انتظار المواطن ليطلب الخدمة. إن استثمار بيانات دورة حياة المواطن (من الميلاد إلى التقاعد) هو الضمانة الأكيدة لتحويل الحكومة إلى كيان ذكي يتفاعل مع الأحداث قبل وقوعها بنزاهة واحترافية مطلقة. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "هندسة البيانات السيادية" وتصميم رحلات حياة متكاملة، لضمان تقديم خدمات معصومة من التعقيد البيروقراطي، مما يرسخ قيادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الاستباقية السيادية" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في إدارة أحداث الحياة والنمو.
- تطوير مهارات هندسة "سلاسل بيانات دورة الحياة" باحترافية تضمن التنبؤ باحتياجات المواطن بنزاهة ووضوح تامة.
- إتقان فن مواءمة "الربط البيئي الشامل" مع مستهدفات التميز والريادة الوطنية لضمان بناء جسور الثقة والمصادقية.
- حوكمة "البصمة المعلوماتية للمواطن" لضمان حصانتها ضد التلاعب أو البيروقراطية الرقمية والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الخدمة عبر تقنيات "تحليل أحداث الحياة" ورصد نبض احتياجات المواطن اللحظي والسيادة.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال تحصين قنوات تبادل البيانات ومنع التكرار الإجرائي في المعاملات السيادية والنمو.
- تطبيق استراتيجيات "الخدمة بلا طلب" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والجهد والتميز الشامل والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "التدخل الخدمي الاستباقي" وتأثيرها على النزاهة والخصوصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "بيانات المواطن" إلى درع خدمي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الاستباقية وتصفير البيروقراطية في رحلة الحياة

من "الخدمة عند الطلب" إلى "الريادة الاستباقية النابضة والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم دورة حياة المواطن كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "التنبؤ بالأحداث" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة تصميم الخدمات مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق التقديم الورقي عبر "تفعيل الخدمة آلياً".
- تحليل العلاقة بين "دقة البيانات الاستباقية" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الحياة والنمو الشامل.
- تمرين هندسة النبض الاستباقي: تحديد "أحداث الحياة الكبرى" وتصميم مسارات خدمة تلقائية بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "التفاعل الحكومي الموثوق والحصين"

- مفهوم السيادة على "بيانات السجل الوطني الموحد": حماية خصوصية المواطن من التلاعب الرقمي والتميز والنزاهة.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الاستباقية" والشفافية والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين الرقمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض الخدمات المفعلة استباقياً بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الاستباقية السيادية" لضمان توافق سلوك الأنظمة مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للبيانات والسيادة في فهم أحداث الحياة

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "التبادل المعلوماتي الآمن"

- هندسة "سجل المواطن 360 درجة" وكيفية حوكمة البيانات المتقاطعة لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز.
- الأمان الرقمي كركيزة للاستباقية: حماية "أعصاب الخدمات" من هجمات التزييف أو التعطيل والنزاهة والشفافية تامة.
- إدارة الهوية الرقمية في كل مرحلة عمرية وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير التدخل البشري في تحديث بيانات المواطن بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تحليل دورات الحياة"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "توقع احتياجات الأسرة" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "الاقتراحات الخدمية": الضمان الأخلاقي للعدالة في تقديم المبادرات والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة الاستباقية: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية ونزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة رحلة الحياة والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالخدمات الاستباقية

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "تخصيص الخدمات وتصنيف الفجوات"

- أخلاقيات العدالة المهنية في الاستباقية: ضمان نزاهة تقييم احتياجات الفئات المختلفة بناءً على واقعها الفعلي والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الاستشعار الآلي للمتطلبات": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط الخدمة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "مؤشرات جودة الحياة الرقمية" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "الخدمات الحكومية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في التنبؤ بحدث" 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 والنمو.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض الاستباقي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الخدمة بلا طلب"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والريادة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في الاستباقية: 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 الامتيازات: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل الأنظمة أو فشلها.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (شركات البيانات) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة والنزاهة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات المواطن

- 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 والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات الاستباقية 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 الاستباقي"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

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



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة الاستباقية تضمن نزاهة التعامل مع المواطن بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "استباقية 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 دورة الحياة 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 سعادة المتعاملين، الخدمات الحكومية، الاستراتيجية، التحول الرقمي، والسيادة والتميز والنزاهة والنمو.
- مهندسو البيانات، محللو النظم، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو الشامل والتميز.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع التكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة والوضوح.
- رؤساء فرق مشاريع "الخدمات الاستباقية والمدينة الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد الاستباقية في عصر البيانات الضخمة والسيادة والنزاهة والتميز والنمو الشامل.

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 والخاص. (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)