

# جريدة الرسمية

السنة الأربعون - العدد السابع

## محتويات العدد

### الصفحة

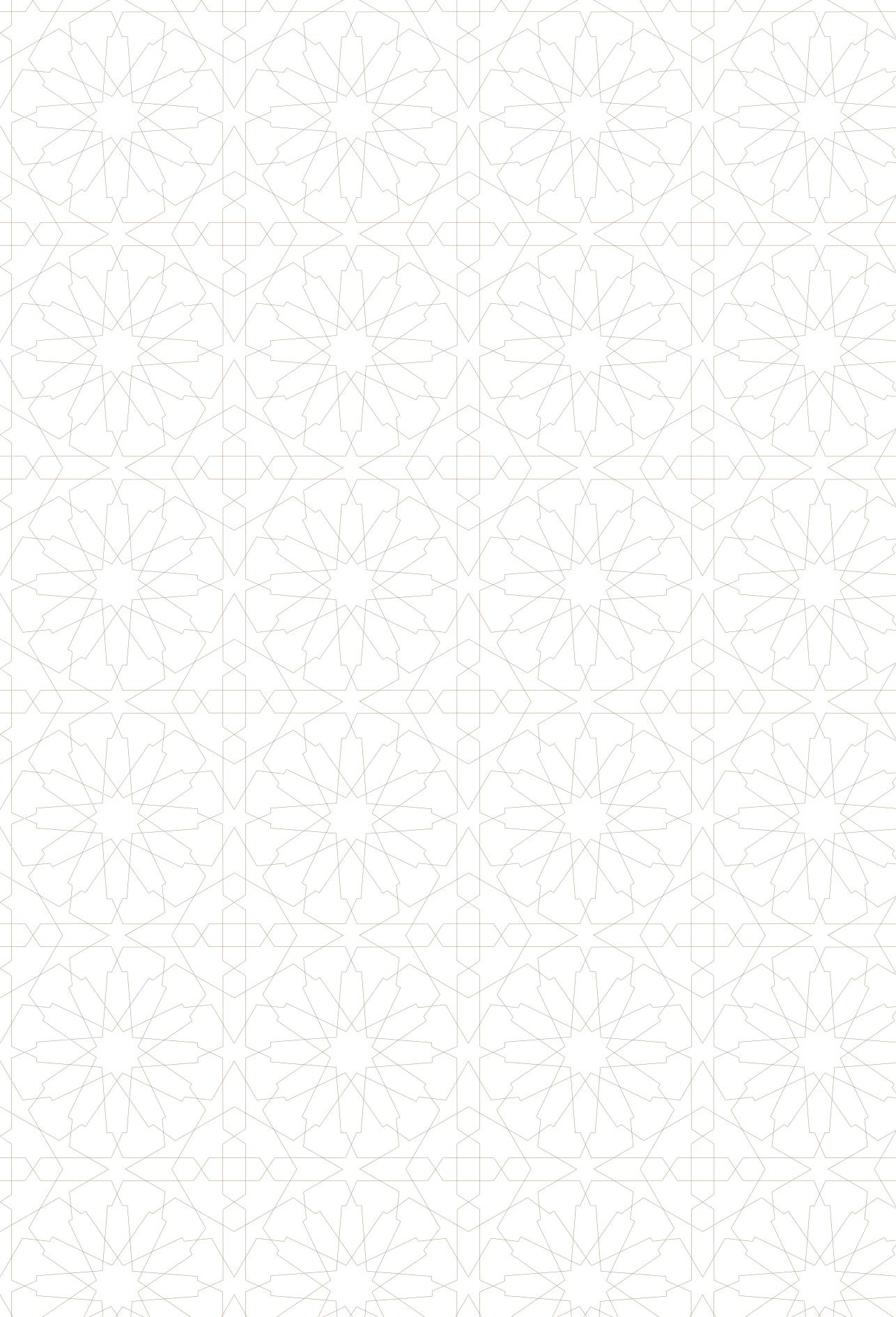
### قرار رئيس المجلس التنفيذي:

- ٢- قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (٢٢) لسنة ٢٠١١ في شأن تشكيل مجلس إدارة هيئة الصحة – أبوظبي.
- ٤- قرار رئيس المجلس التنفيذي رقم (٢٣) لسنة ٢٠١١ في شأن إلغاء لجنة الإشراف على مشروع قطار نقل الركاب والبضائع.

### تعاميم الأمانة العامة للمجلس التنفيذي:

- ٥- تعليم رقم (١٩) لسنة ٢٠١١ بشأن الدوام الرسمي في شهر رمضان.
- ٧- تعليم رقم (٢٠) لسنة ٢٠١١ بشأن مبادرة قياس تجربة المتعاملين مع حكومة أبوظبي في الدورة الثالثة لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز .
- ١٦- تعليم رقم (٢١) لسنة ٢٠١١ بشأن عطلة عيد الفطر المبارك.





# قرار رئيس المجلس التنفيذي

قرار رئيس المجلس التنفيذي



قرار رئيس المجلس التنفيذي  
رقم (٢٢) لسنة ٢٠١١  
بتشكيل مجلس إدارة هيئة الصحة - أبوظبي

-نحو محمد بن زايد آل نهيان، ولي العهد رئيس المجلس التنفيذي.

-بعد الاطلاع على القانون رقم (١) لسنة ١٩٧٤ بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في

إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.

-وعلى القانون رقم (١) لسنة ٢٠٠٧ بشأن إنشاء هيئة الصحة - أبوظبي .

-وبناء على ما عرض على المجلس التنفيذي وموافقة المجلس عليه.

-أصدرنا القرار الآتي :

### المادة الأولى

يشكل مجلس إدارة هيئة الصحة - أبوظبي برئاسة سعادة / محمد سلطان غنوم

الهاملي، وعضوية كل من أصحاب السعادة :

١- م. زيد داود السكاك.

٢- سيف بدر القبيسي.

٣- خالد عبد الله القبيسي.

٤- د. منها بركات.

### المادة الثانية

مدة العضوية في المجلس ثلاث سنوات قابلة للتجديد.



### **المادة الثالثة**

ينفذ هذا القرار من تاريخ صدوره ، وينشر في الجريدة الرسمية.

**محمد بن زايد آل نهيان  
ولي العهد  
رئيس المجلس التنفيذي**

صدر عنا في أبو ظبي :-

بتاريخ : ٢٤ أغسطس ٢٠١١ م

الموافق : ٢٤ رمضان ١٤٣٢ هـ



# قرار رئيس المجلس التنفيذي

رقم (٢٣) لسنة ٢٠١١

## بشأن إلغاء لجنة الإشراف على مشروع قطار نقل الركاب والبضائع

- نحن محمد بن زايد آل نهيان، ولي العهد رئيس المجلس التنفيذي.

- بعد الاطلاع على القانون رقم (١) لسنة ١٩٧٤ بإعادة تنظيم الجهاز الحكومي في إمارة أبوظبي والقوانين المعدلة له.

- وعلى قرارنا رقم (٣٥) لسنة ٢٠٠٩ بشأن إعادة تشكيل و اختصاصات لجنة الإشراف على مشروع قطار نقل الركاب والبضائع.

- وبناء على ما عرض على المجلس التنفيذي و موافقة المجلس عليه.

- أصدرنا القرار الآتي:

### المادة الأولى

تلغى لجنة الإشراف على مشروع قطار نقل الركاب والبضائع المشكلة بقرارنا رقم (٣٥) لسنة ٢٠٠٩ المشار إليه.

### المادة الثانية

ينفذ هذا القرار من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

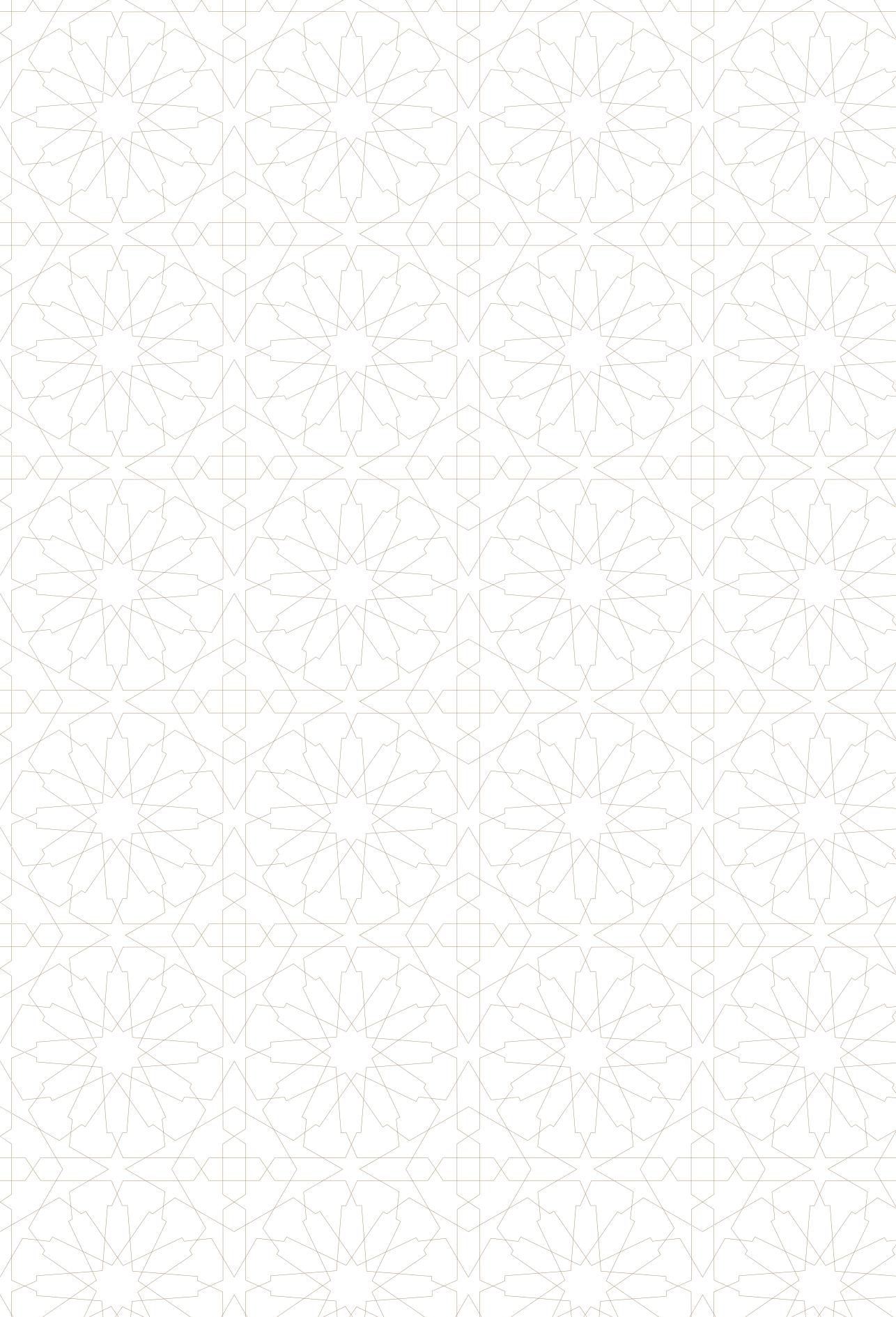
محمد بن زايد آل نهيان  
ولي العهد  
رئيس المجلس التنفيذي

صدر عنا في أبوظبي :-

بتاريخ: ٢٤ أغسطس ٢٠١١ م

الموافق : ٢٤ رمضان ١٤٣٢ هـ





# تعاميم الأمانة العامة للمجلس التنفيذي



التاريخ : ٢٠١١ / ٧ / ٢٥

## تحميم رقم ( ١٩ ) لسنة ٢٠١١ في شأن الدوام الرسمي في شهر رمضان

إلى كافة الدوائر والجهات الحكومية في إمارة أبوظبي المحترمين  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، ، ،

بمناسبة حلول شهر رمضان المبارك أعاده الله على الجميع بالخير والبركات ،

وأستناداً إلى أحكام اللائحة التنفيذية لقانون الخدمة المدنية رقم (١) لسنة ٢٠٠٦

وتعديلاته بشأن مواعيد العمل ، والتي تقضي بتخفيض ساعات العمل الرسمي خلال شهر رمضان المبارك ساعتين يومياً.

نود الإفادة بأن ساعات الدوام الرسمي لموظفي الدوام العادي تبعاً لنظام ساعات العمل المرن خلال هذا الشهر الكريم، ستكون كما يلي :

- من الساعة ٩:٠٠ صباحاً وحتى الساعة ٣:٠٠ عصراً

أو

- من الساعة ١٠:٠٠ صباحاً وحتى الساعة ٤:٠٠ عصراً

على أن تضع كل جهة جداول مواعيد العمل لموظفي المناوبات بما يتلاءم ومتطلبات العمل بها .

ويسرنا بهذه المناسبة أن نرفع أسمى آيات التهاني وأطيب الأمنيات إلى مقام صاحب السمو الشيخ / خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة وسمو الشيخ / محمد بن زايد آل نهيان ولـي عهد أبوظبي رئيس المجلس التنفيذي - حفظهما الله - وأعضاء

المجلس التنفيذي للموقرين.

كما نهئ شعب دولة الإمارات العربية المتحدة والأمتين العربية والإسلامية بهذه المناسبة الكريمة، سائلين المولى عز وجل أن يعيدها وقد تحقق للأمتين النصر والعزة.

وكل عام وأنتم بخير ،،

د. أحمد مبارك المزروعي  
نائب الأمين العام



التاريخ : ٢٠١١/٨/١٨

## تحميم رقم ( ٢٠١١ ) لسنة ٢٠١١

### بشأن مبادرة قياس تجربة المتعاملين مع حكومة أبوظبي في الدورة الثالثة لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز

إلى كافة الدوائر والجهات الحكومية والمؤسسات العامة  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يعمل مكتب جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي على مبادرة قياس تجربة المتعاملين مع حكومة أبوظبي وذلك ضمن المؤسسات المشاركة في الدورة الثالثة للجائزة لتحسين خدمة المتعاملين مع الحكومة.  
ولضمان تنفيذ المشروع بدقة وبسلامة يرجى التكرم بترشيح من ترونه مناسبًا  
للتنيق معكم بخصوص هذه المبادرة بحيث تتتوفر لديه المعرفة بخدمات المؤسسة  
وقياس رضا المتعاملين ويتحدث اللغتين العربية والإنجليزية لتمثيلكم ويكون حلقة التواصل بينكم وبين جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز .

نرفق لكم استماراة خاصة ببيانات المنسقين يرجى تعبئتها وإرسالها في موعد أقصاه  
يوم الاثنين الموافق ٢٠١١/٩/١٢ كما نرجو الالتزام بالموعد المحدد نظرًا لأهمية  
هذه البيانات .

لمزيد من المعلومات يرجى التواصل مع الآنسة / حصة الكعبي، هاتف رقم :

adaep@ecouncil.ae ، البريد الإلكتروني : 026688500

إجراءاتكم ،،،

وقفكم الله ،،،

محمد أحمد الباردي  
الأمين العام



## **المرفقات :**

- الدليل الإرشادي لمبادرة قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي.
- استماراة خاصة ببيانات المنسقين .

### **استماراة بيانات المنسقين**

المنسق (٢)	المنسق (١)	المنسق التفاصيل
		الاسم
		المسمى الوظيفي
		البريد الإلكتروني
		الهاتف المباشر
		الهاتف المتحرك
		الفاكس





الإمارات العربية المتحدة  
الإتحاد العام للمجلسين التنفيذيين  
General Secretariat Of The Executive Council

# الدليل الإرشادي لمبادرة قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي

جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز  
أغسطس ٢٠١١



جائزة أبوظبي للأداء  
الحكومي المتميز  
Abu Dhabi Award for Excellence  
in Government Performance

الدورة الثالثة لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز



**مبادرة قياس تجربة المتعاملين في إمارة أبوظبي**

3.....	الغرض من الدليل
4.....	2. مقدمة
4.....	3. نبذة عن المبادرة
4.....	3.1 أهداف المبادرة
5.....	3.2 نطاق المبادرة
6.....	4. المنهجية
6.....	5. المنسقين
6.....	5.1 من هم المنسقين؟ وما دورهم في المبادرة
7.....	5.2 بيانات التواصل مع المنسق:



## ١. الغرض من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تزويد كافة المستخدمين بدليل شامل عن مبادرة قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي.

جائزة أبوظبي للاء الحكومي المتميز هي برنامج ديناميكي شهد إدخال العديد من التحسينات بما يتناسب مع أفضل الممارسات والمنهجيات العالمية وتعقيبات الأطراف المعنية.

سيتم توفير جميع المعلومات اللاحقة بواسطة مكتب جائزة أبوظبي للاء الحكومي المتميز، والذي سيتلقى جميع الاستعلامات حول هذا الموضوع.

المكتب:

جائزة أبوظبي للاء الحكومي المتميز

الأمانة العامة للمجلس التنفيذي - أبوظبي

العنوان:

مبني الخزنة / الطابق الثالث

شارع (٤) / خلف مبني كارفور

أبوظبي – الإمارات العربية المتحدة

ص.ب: 19

الهاتف:

02-6688500

فاكس:

02 - 6688501

البريد الإلكتروني:

[adaep@ecouncil.ae](mailto:adaep@ecouncil.ae)

الموقع الإلكتروني:

[www.adaep.ae](http://www.adaep.ae)



## 2. مقدمة

وفقاً لتوجيهات القيادة العليا لإمارة أبوظبي، الرامية إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للحكومة المتعلقة بالتطوير الحكومي وخدمة المتعاملين، فقد تم إطلاق «مبادرة قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي» والتي تهدف إلى تقييم مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين ودرجة رضاه عن الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية في الإمارة ، واستخدام المعلومات الناجة عن القياس في تعزيز وعي الجهات الحكومية وإيجاد مبادرات وأنشطة تطويرية مستمرة، وخلق التنافس ما بين الجهات الحكومية لتقييم أفضل الخدمات.

## 3. نبذة عن المبادرة

تدعم «جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز» والتي تضم مبادرة «قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي» تحقيق الأهداف الإستراتيجية لحكومة أبوظبي الخاصة بالتطوير الحكومي، وتهدف إلى مساعدة الجهات الحكومية على زيادة كفاءتها وتطوير خدماتها من خلال التركيز على تجربة المتعاملين وزيادة نسبة الرضا لديهم.

### 3.1 أهداف المبادرة

تهدف المبادرة إلى تركيز جهود الجهات الحكومية لتحقيق التحول الإيجابي اللازم في تجربتها في خدمة المتعاملين وكفاءة الخدمات بما يخدم خطة أبوظبي الإستراتيجية 2030. وتركز المبادرة على :

1. رفع رضا المتعاملين من خلال وضع المتعامل في قلب عملية خدمات حكومة أبوظبي وتحويل التركيز إلى المتعامل واحتياجاته وتوقعاته
2. توفير الدعم لتحقيق الأهداف الإستراتيجية لحكومة أبوظبي والتي تتعلق بتطوير القطاع الحكومي ولاسيما التميز في الخدمة ورضا المتعاملين.
3. الارتقاء بأداء الخدمات في الجهات الحكومية عن طريق : الاستخدام الأمثل للموارد بكافة أنواعها عند تقديم الخدمات .
4. نشر ثقافة التميز والجودة التي تدعم رضا المتعاملين.
5. إبراز أفضل الجهات الحكومية التي توفر أفضل الممارسات في خدمة المتعاملين.
6. تحسين أداء الجهات الحكومية بناءً على نتائج القياس .
7. بناء قدرات وكفاءات الجهات الحكومية.



### 3.2 نطاق المبادرة

ستشمل المبادرة الجهات المشاركة في جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز التالية:

1. هيئة أبوظبي للسياحة
2. القيادة العامة لشرطة أبوظبي
3. هيئة مياه وكهرباء أبوظبي
4. هيئة البيئة - أبوظبي
5. هيئة الصحة - أبوظبي
6. طيران الرئاسة
7. بلدية مدينة أبوظبي
8. صندوق معاشات ومكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي
9. هيئة أبوظبي للثقافة والتراث
10. جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية
11. بلدية مدينة العين
12. دائرة المالية
13. دائرة التنمية الاقتصادية
14. الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب
15. دائرة النقل
16. مؤسسة التنمية الأسرية
17. المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة
18. مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة
19. دار زايد للثقافة الإسلامية
20. بلدية المنطقة الغربية
21. مجلس تنمية المنطقة الغربية
22. مجلس أبوظبي للتطوير الاقتصادي
23. مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات
24. مجلس أبوظبي الرياضي
25. مجلس أبوظبي للتورطين
26. مجلس أبوظبي للتعليم
27. جهاز حماية المنشآت والمرافق الحيوية
28. دائرة الشؤون البلدية
29. صندوق خليفة لتطوير المشاريع
30. مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني



31. دائرة القضاء - أبوظبي
32. المركز الوطني للتأهيل
33. شركة أبوظبي للخدمات العامة (مساندة)
34. مركز الإحصاء - أبوظبي
35. مركز تنظيم النقل لسيارات الأجرة
36. مركز إدارة النفايات
37. مكتب التنظيم والرقابة
38. هيئة المنطقة الإعلامية - أبوظبي
39. شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة)
40. شركة أبوظبي لخدمات الصرف الصحي
41. شركة الاتحاد للطيران
42. شركة أبوظبي للمطارات
43. شركة موانئ أبوظبي

#### 4. المنهجية

سيتم قياس أداء خدمة المتعاملين في الجهات الحكومية في مجال تقديمها للخدمات الرئيسية والخدمات الفرعية، من خلال الواقع الذي يلمسه المتعاملون، وتنبع الدراسة طرifice واحدة لقياس درجة الرضا وهي استبيانات رضا المتعاملين وذلك من خلال:

1. إجراء مقابلات الشخصية مع المتعاملين باستخدام الاستبيانات.
2. إجراء اتصالات هاتفية مع المتعاملين الفعليين مع الجهات الحكومية لقياس آرائهم عن الخدمات الإجرائية من خلال تعينة استبيان.

#### 5. المنسقين

##### 5.1 من هم المنسقين؟ وما دورهم في المبادرة؟

هم حلقة الوصل بين الجهة الحكومية وبين «جازة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز»، ودورهم هو مساعدة مكتب الجازة في:

1. توفير جميع الوثائق والمعلومات الازمة لدراسات قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي.
2. توفير الدعم اللازم طوال فترة المبادرة.
3. حضور كافة الاجتماعات الدورية وبرامج التدريب وورش العمل المتعلقة بمبادرة قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي.
4. التنسيق مع الجهات المختصة من أجل تيسير المتطلبات الازمة بمكتب الجازة.
5. تشجيع المتعاملين لتعبئة الاستبيانات.

6. رفع تقارير بالملحوظات حول الاستبيانات إلى إدارة جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز.
7. التنسيق الداخلي مع الإدارات في الجهات الحكومية لضمان سير عمل المبادرة في مراحلها المختلفة.

**5.2 بيانات التواصل مع المنسق:**

المنسق (2)	المنسق (1)	المنسق التفاصيل
		الاسم:
		المسئى الوظيفي:
		البريد الإلكتروني:
		الهاتف المباشر:
		الهاتف المتحرك:
		الفاكس:



التاريخ: ٢٠١١ / ٨ / ٢٢

## تحميم رقم ( ٢١ ) لسنة ٢٠١١ بشأن عطلة عيد الفطر المبارك

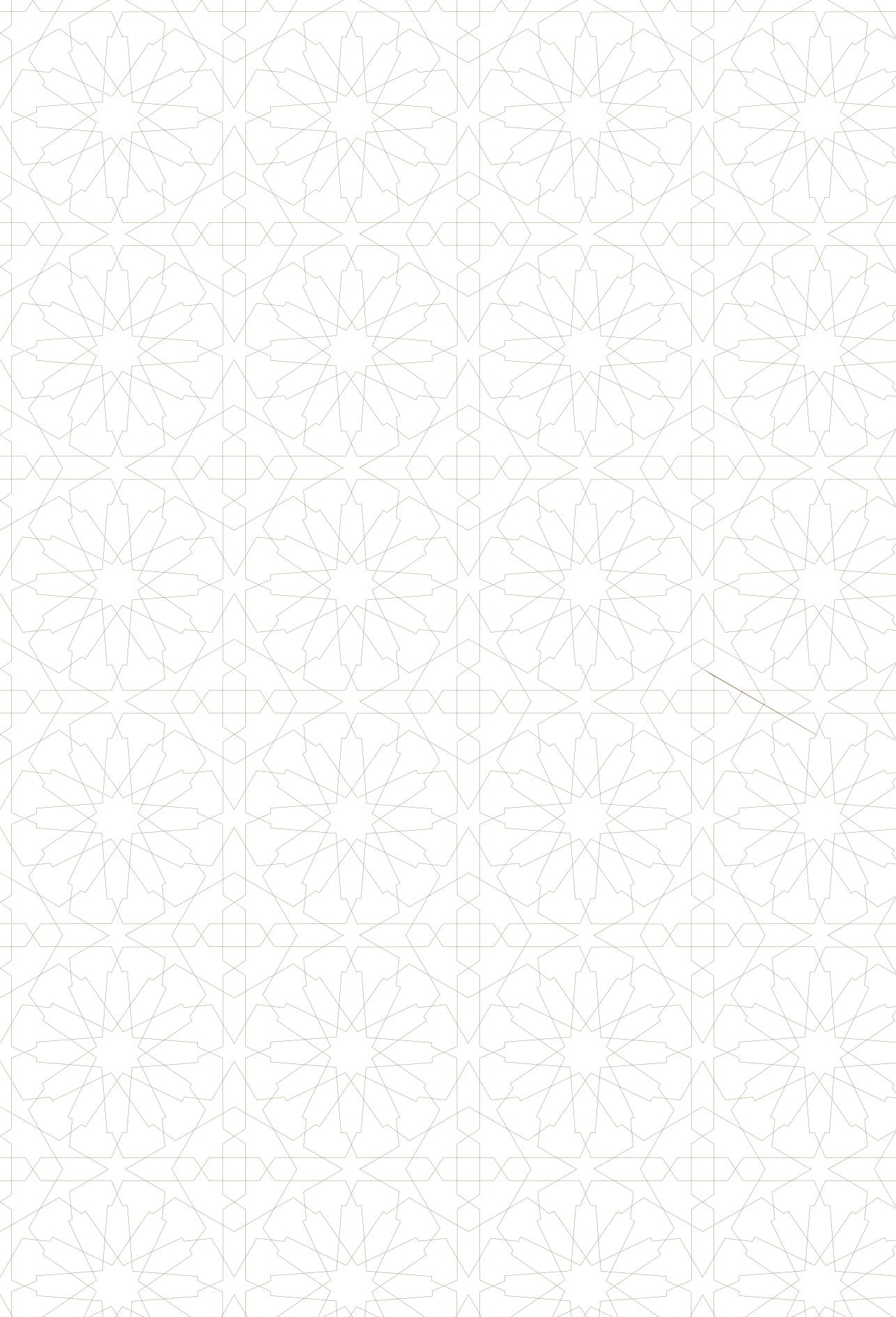
إلى كافة الدوائر والجهات الحكومية

بمناسبة قرب حلول عيد الفطر المبارك أعاده الله علينا وعليكم بالخير والبركات، واستناداً لأحكام اللائحة التنفيذية لقانون الخدمة المدنية رقم (١) لسنة ٢٠٠٦ .  
فقد تقرر أن تكون أجازة عيد الفطر المبارك اعتباراً من يوم الأحد ٢٨ رمضان ١٤٣٢ هـ الموافق ٢٠١١ أغسطس ٢٠١١ م وحتى ٣ شوال ١٤٣٢ هـ، على أن يستأنف الدوام الرسمي يوم الأحد الموافق ٤ سبتمبر ٢٠١١ م.

ويسرنا بهذه المناسبة المباركة أن نرفع أسمى آيات التهاني وأطيب التمنيات إلى مقام صاحب السمو الشيخ / خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة - حفظه الله - وصاحب السمو الشيخ / محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس المجلس التنفيذي - حفظه الله - وأعضاء المجلس التنفيذي الموقرين، سائلين الله العلي القدير أن يعيده عليهم بموفور الصحة والعافية. كما نهنئ شعب دولة الإمارات العربية المتحدة والأمتين العربية والإسلامية بهذه المناسبة الكريمة، سائلين المولى عز وجل أن يعيدها وقد تحقق للأمة العربية والأمة الإسلامية النصر والعزّة.

وكل عام وأنتم بخير ،،

محمد أحمد الباركي  
الأمين العام



الإمارات العربية المتحدة

إمارة أبوظبي

تصدر عن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي

إدارة الشؤون القانونية

أبوظبي - ص.ب. ١٩

هاتف: +٩٧١٢٦٦٩٩٨١ - فاكس: +٩٧١٢٦٦٨٨٤٤٦

Email.: [gazette@ecouncil.ae](mailto:gazette@ecouncil.ae)