



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

استراتيجية وزارة العمل

2016-2014



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

كلمة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس الدولة

«حفظه الله»



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل



«إن الاستراتيجية التنموية بالدولة اعتمدت مبدأ
التوازن وتفعيل كل الامكانيات المتوافرة دون استثناء،
والأهم من ذلك أن هذه الاستراتيجية أخذت على
عاتقها مواكبة حركة التطور و التحول التي يعرفها
الاقتصاد العالمي وبما يمثلته من تحديات»

صاحب السمو رئيس الدولة الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

كلمة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة - رئيس مجلس الوزراء - حاكم دبي
«حفظه الله»



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل



«إننا ندرك أن ما أنجزناه يعتبر ريادياً بكل المقاييس
... وندرك أيضاً أننا ما زلنا في بداية الطريق ... وأن
الطريق طويل، لكننا واثقون من سلامة الاتجاه»
«بغير رؤية بعيدة ترسم لنا الطريق، وبغير طموح
عالٍ ليس له سقف أو حدود، لن نستطيع بناء
مستقبل مشرق لأجيالنا القادمة»

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

كلمة معالي وزير العمل



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

رؤية مستقبلية ...

يعرف هذا الإصدار الخاص بمرتكزات التخطيط الإستراتيجي لوزارة العمل ومعالم خطتها الإستراتيجية المحدثة، إنطلاقاً من رؤية الإمارات 2021 التي أعلن عنها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي في مطلع شهر فبراير من عام 2010، والتي شكّلت إطاراً مرجعية لمجمل أنشطة التخطيط الإستراتيجي للحكومة الاتحادية وتحديث الخطط الإستراتيجية للوزارات والهيئات الاتحادية في دورتي 2011-2013 و2014-2016، وكذلك الأجندة الوطنية التي أطلقها سموه في مطلع يناير 2014 والتي شملت المهام المناطة بوزارة العمل في إطار الأهداف الإستراتيجية لحكومة الدولة وعلى رأسها إحقاق توظيف الوظائف بالقطاع الخاص والإرتقاء بمزيج المهارات في سوق العمل لتلبية متطلبات الإقتصاد المعرفي.

وقد حرصنا على أن تتضمن مقدمة هذا الكتيب شرحاً مقتضباً لمفاهيم ومصطلحات التخطيط الإستراتيجي ومنهجيته المعتمدة وأنشطته الدورية ليتمكن القارئ من تتبّع وإستيعاب المضمون العام لخطة الوزارة الإستراتيجية والتشغيلية المحدثة وإسهاماً منا في إشاعة ثقافة التخطيط الإستراتيجي في أوساط الرأي العام الإماراتي، وكمدخل لتناول محاور هذه خطة الوزارة من أهداف ومؤشرات إستراتيجية ومنظومة مبادرات تشغيلية وخدمات رئيسية تسعى إلى تحقيق هذه الأهداف وتؤسس لقياس الأداء المؤسسي.

ويهمني في هذا السياق أن اتوجّه بالشكر والتقدير لكوادر الوزارة التي أسهمت في تطوير وتحديث خطتنا الإستراتيجية وتشارك في متابعة تنفيذها، وجهودها في إرساء منهجية التخطيط الإستراتيجي وقياس الأداء وثقافة التميز لدى موظفي الوزارة عامة، ذلك عملاً بتوجيهات القيادة السياسية وإستجابة لطموحها في أن تتبوأ دولة الإمارات مركز الطليعة في جودة العمل الحكومي إقليمياً ودولياً.

كما يشرفني أن أهدي هذا الإصدار إلى سائر شركائنا الحكوميين نثميناً لما قدموه لنا من مشورة سديدة ومساهمة قيّمة أسهمت في تطوير وإغناء الخطة الإستراتيجية لوزارة العمل لدورة 2014-2016، وتعبيراً وتجسيداً للتضامن الحكومي في دفع مسيرة التنمية والرفع من شأن وطننا الغالي،

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

معالي صقر غباش
وزير العمل



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

المقدمة



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

«في ظل اتحاد قوي آمن، سيخطو الإماراتيون بثقة وطموح، متسلحين بالمعرفة والابداع، لبناء اقتصاد تنافسي منيع، في مجتمع متلاحم متمسك بهويته ينعم بأفضل مستويات العيش في بيئة معطاءة مستدامة»

رؤية الامارات 2021

انطلاقاً من اعلان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس الوزراء حاكم دبي «رؤية الإمارات 2021» مطلع شهر فبراير 2010 والأجندة الوطنية في مطلع يناير 2014، تحت شعار "نريد أن نكون من أفضل دول العالم"، قامت وزارة العمل بتوحيد جهودها و تسخير جميع طاقاتها ومواردها المالية و البشرية من أجل تحقيق رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد، و من هنا يأتي دور إدارة التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في عملية الإشراف على تطوير الخطة الاستراتيجية والتشغيلية ومتابعة تنفيذها على جميع مستويات الوزارة.

من منطلق نشر ثقافة التخطيط الاستراتيجي تم إعداد هذا الكتيب بناءً على منهجية التخطيط الاستراتيجي 2014 - 2016 حيث يتكون هذا «الكتيب الاستراتيجي» من ثلاث محاور رئيسية :-

- **مصطلحات استراتيجية:** وتشمل المصطلحات الاستراتيجية الرائجة في مجال التخطيط الاستراتيجي.
- **دورة التخطيط الاستراتيجي:** وتشمل الدورة الاستراتيجية بدايةً من عملية التحضير الى الإنتهاء من وضع خطة استراتيجية متكاملة الجوانب.
- **الخطة الاستراتيجية (2014-2016):** وتشمل الخطة الاستراتيجية (2014-2016) الخاصة بوزارة العمل : الرؤية، الرسالة، القيم، الاهداف ، المؤشرات الاستراتيجية و المبادرات/ الخدمات.



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

مصطلحات استراتيجية



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

مصطلحات استراتيجية تستخدم في عملية التخطيط الاستراتيجي

- الاستراتيجية: هي المنهجية التي تختارها الوزارة ما لوضع أهداف مُحدّدة وتحقيقها. وهي بمثابة إعلان عن النهج الذي ستعتمده الوزارة في إنجاز مهامها

- الهدف الاستراتيجي: هو نتيجة لها تأثير مباشر على المجتمع، ويستجيب لحاجات و/ أو مصالح مُحدّدة لمواطني دولة الإمارات.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

- مؤشرات الأداء الاستراتيجية (SKPIs):- هي مؤشرات مبنية على النتيجة وتقيس الأداء على المستوى الاستراتيجي. وهي قياسات رقمية للنتائج تقيس التقدم المحرز باتجاه تحقيق الهدف الاستراتيجي.

- مؤشرات الأداء التشغيلية (OKPIs):- هي مجموعة من المؤشرات الموضوعة على مستوى المبادرة ويمكن أن تكون مبنية على المخرج أو على النتيجة بحسب طبيعة المبادرة.

- مقاييس الأداء التشغيلية: هي نوعٌ من القياس يشير إلى أي مدى تُنفَّذ الأنشطة بشكلٍ جيّد.

- المبادرة: هي سلسلة أنشطة تعتمد عليها الوزارة لتحقيق هدف استراتيجي مُحدّد. وقياس المبادرة يمكن أن يكون مخرجاً- أو نتيجة - يساهم في تحقيق عامل نجاح رئيسي مرتبط بالهدف الاستراتيجي المذكور.

- الأنشطة: هي مجموعة من الأفعال التي تكوّن مبادرة متى جُمِعت معاً. وتوضع الأنشطة من قبل الوزارة وفقاً لاستراتيجيتها.



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

دورة التخطيط الاستراتيجي

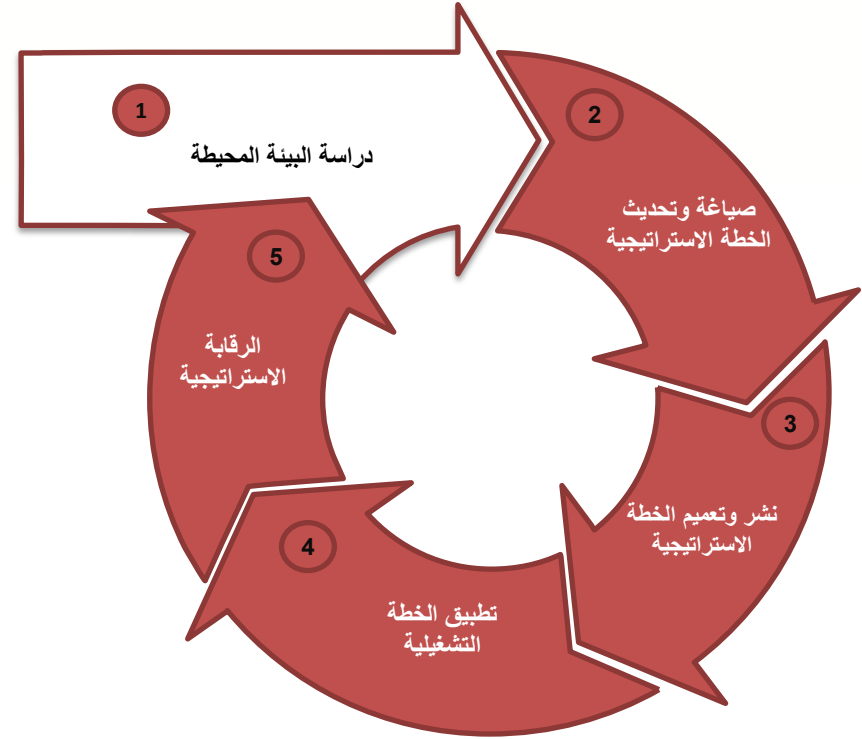


الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

دراسة البيئة المحيطة

الخطوات الرئيسية:

- تحديد البيانات المطلوب جمعها
- تحديد أدوات ومصادر جمع البيانات
- جمع البيانات
- تحليل البيانات التي تم جمعها
- اعداد التقرير النهائي للتحليل



الهدف من المشروع:

- تحديد بيانات عن مناطق الضعف والقوة الداخلية
- تحديد الفرص المتاحة والمخاطر المترتبة الخارجية

المخرجات:

- تقارير تحليل البيئتين الداخلية والخارجية

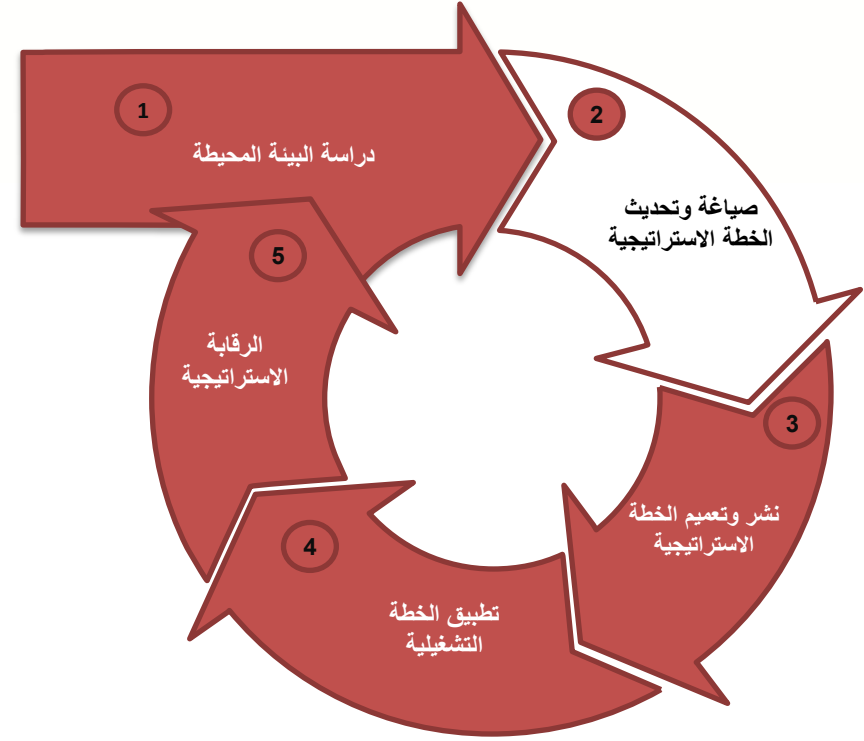


الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

صياغة وتحديث الخطة الاستراتيجية

الخطوات الرئيسية:

- تحديد مستوى التغير الاستراتيجي
- صياغة وتحديث الرؤية والرسالة والقيم
- تحديد الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الاستراتيجية
- وضع وتحديث المبادرات والخدمات الرئيسية للإدارات
- اعتماد الأنشطة والخدمات الفرعية والتكاملية ومقاييسها



الهدف من المشروع:

- وضع خطط ومشاريع خاصة بالوزارة تعكس طبيعة عمل الوزارة وما تريد تحقيقه وانجازه على المدى البعيد

المخرجات:

- الخطة الاستراتيجية والتشغيلية



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

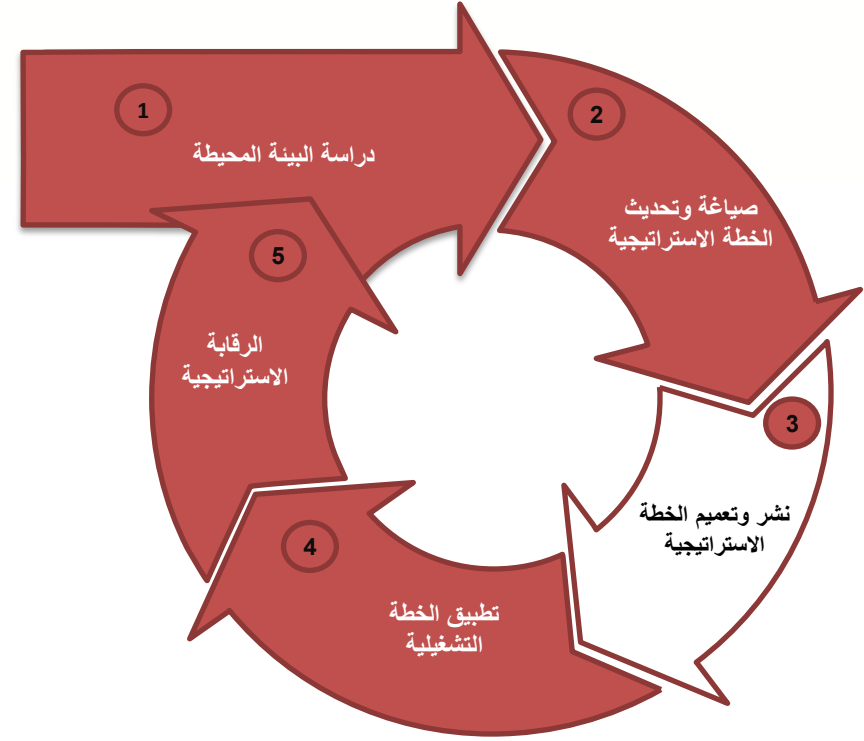
نشر وتعميم الخطة الاستراتيجية

الخطوات الرئيسية:

- حصر الجهات المعنية بمعرفة استراتيجية الوزارة
- تحديد الأساليب المراد استخدامها لنشر وتعميم

الاستراتيجية

- اعداد خطة تعميم ونشر الخطة الاستراتيجية وتنفيذها
- متابعة تطبيق خطة نشر وتعميم الخطة الاستراتيجية
- قياس الوعي بالخطة الاستراتيجية للوزارة



الهدف من المشروع:

- ترسيخ ثقافة التخطيط الاستراتيجي ونشر الخطة الاستراتيجية للفئات المعنية

المخرجات:

- الخطة التسويقية للخطة الاستراتيجية

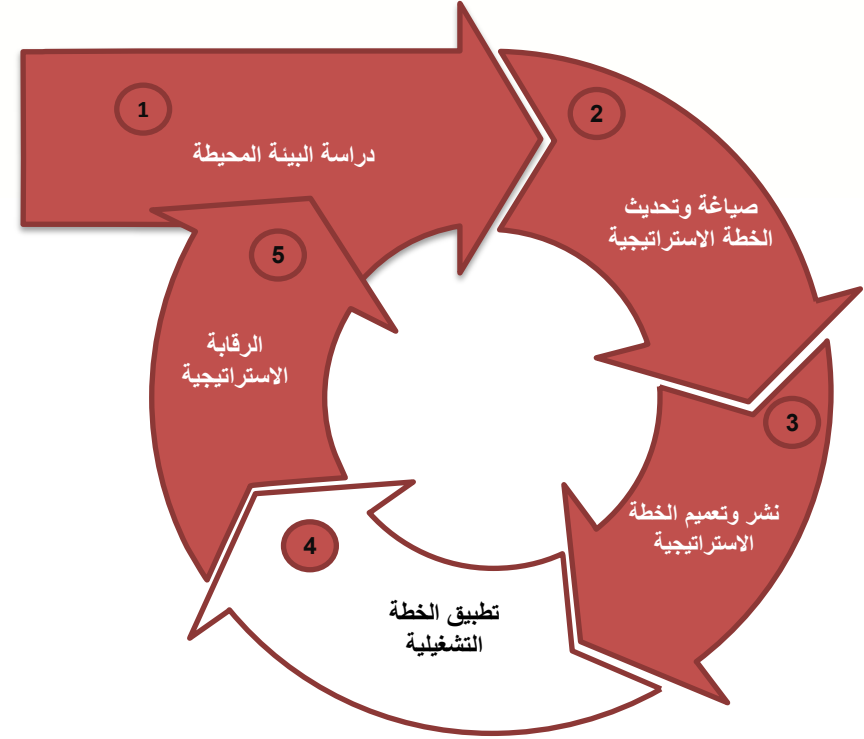


الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

تطبيق الخطة التشغيلية

الخطوات الرئيسية:

- وضع الخطط التنفيذية التي تخدم تحقيق الأنشطة
- إعداد تقرير المخاطر ووضع سيناريوهات وخطط بديلة
- لمراحل التنفيذ
- تحديد الموارد البشرية والموازنات اللازمة لتحقيق الأنشطة
- تنفيذ الأنشطة بكفاءة وفعالية



الهدف من المشروع:

- وضع الخطط التنفيذية التي تخدم تحقيق الأنشطة ومن ثم تغذية الأهداف الاستراتيجية

المخرجات:

- الخطط التنفيذية للأنشطة
- تقرير المخاطر
- تحديد الموارد اللازمة



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

الرقابة الاستراتيجية

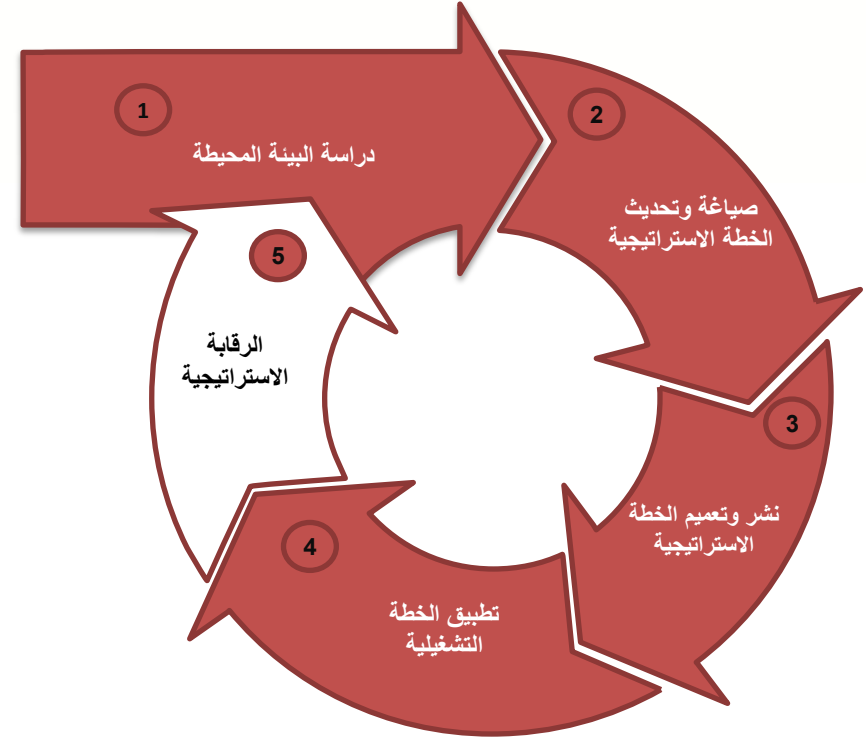
الخطوات الرئيسية:

- تحديد منسقين الوحدات التنظيمية للمتابعة والتقييم
- عقد اجتماعات دورية مع الوحدات التنظيمية
- قياس الأداء الفعلي للمؤشرات / المقاييس حسب دوية القياس المعتمدة

- تحليل الوضع الحالي

- إعداد تقارير مواطن التحسين والتوصيات

- اعداد تقارير الأداء السنوية وعرضها على القيادة



الهدف من المشروع:

- تحقيق الأهداف الاستراتيجية

المخرجات:

- تقارير الأداء السنوية
- تقييم الوحدات التنظيمية على مستوى الوزارة



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

ال خطة الاستراتيجية 2016-2014



الإمارات العربية المتحدة وزارة العمل

الرؤية

سوق عمل مستقر وقوى عاملة منتجة بما يعزز اقتصاد معرفي تنافسي محوره المواطن

الرسالة

تنظيم سوق العمل بما يعزز مشاركة القوى العاملة المواطنة وتحقيق الحماية والمرونة واستقطاب الكفاءات من خلال منظومة متكاملة من المعايير والسياسات والأدوات الرقابية والشراكة المؤسسية والخدمات المتميزة

القيم

- **المهنية:** نحن ننجز أعمالنا عن طريق منهجياتنا المعتمدة وفق أفضل المعايير لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية
- **احترام كرامة الإنسان:** نحن نحترم كرامة الإنسان من خلال المساواة في التعامل بين جميع المتعاملين دون محاباة وفق الأنظمة والقوانين والتشريعات الوطنية.
- **النزاهة والأمانة:** نحن نلتزم بأخلاقيات العمل ونطبق الأنظمة المؤسسية بكل جدية وإخلاص واستشعار لمسؤولية وحمل للأمانة التي عهدت إلينا.
- **العمل بروح الفريق:** نحن نشجع العمل الجماعي في الوزارة ونتعاون مع جميع شركائنا لتحقيق رؤية الامارات 2021
- **المبادرة والإبداع:** نحن نتبنى جميع الأفكار الإبداعية المتميزة التي تسهم في تطوير العمليات والخدمات المقدمة والتي تحقق أعلى مستويات الأداء وفق معايير التميز المؤسسي.



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الأول: تعزيز مشاركة المواطنين في القطاع الخاص
وتحقيق المرونة واستقطاب الكفاءات ورفع الانتاجية

المؤشر الاستراتيجي	وصف المؤشر
نسبة التوطين في القطاع الخاص (حسب بيانات العاملين المسجلين لدى وزارة العمل)	يرصد هذا المؤشر الاستراتيجي نسبة المواطنين العاملين في القطاع الخاص والمسجلين في وزارة العمل فقط مع الأخذ في الاعتبار أن هناك مواطنين يعملون في القطاع الخاص وغير مسجلين لدى الوزارة وهم العاملين في المناطق الحرة في إمارات الدولة المختلفة
نسبة التوطين في القطاع الخاص (مؤشر وطني)	يقيس المؤشر نسبة المواطنين العاملين في القطاع الخاص من إجمالي العاملين (المواطنين وغير المواطنين) في القطاع الخاص (مؤشر وطني خاص بالدولة) نتائج المؤشر تمثل النطاق الوطني (للدولة ككل) وتشمل المواطنين العاملين في القطاع الخاص (المسجلين وغير المسجلين في وزارة العمل) بما في ذلك العاملين في المناطق الحرة في كافة إمارات الدولة.



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الأول: تعزيز مشاركة المواطنين في القطاع الخاص
وتحقيق المرونة واستقطاب الكفاءات ورفع الانتاجية

وصف المؤشر

المؤشر الاستراتيجي

نسبة العاملين من أصحاب المهارات العالية والمهن رفيعة المستوى والذين يتم تحديدهم من خلال تصنيف منظمة العمل الدولية للوظائف والمهن (ISCO08) تضم هذه الوظائف المهن التالية: المشرعون والمدراء ومدراء الأعمال، الاختصاصيون في المواضيع العلمية والفنية والإنسانية، الفنيون في المواضيع العلمية والفنية والإنسانية (أي المستويات العليا من تصنيف المهن) يرصد هذا المؤشر نسبة عاملي المعرفة من إجمالي العاملين المسجلين في وزارة العمل فقط ولا يشمل العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الأمني والمناطق الحرة وعاملي القطاع الخاص غير المسجلين في وزارة العمل

نسبة عاملي المعرفة من إجمالي العاملين
المسجلين في وزارة العمل

نسبة العاملين من أصحاب المهارات العالية والمهن رفيعة المستوى والذين يتم تحديدهم من خلال تصنيف منظمة العمل الدولية للوظائف والمهن (ISCO08) وتضم هذه الوظائف المهن التالية: المشرعون والمدراء ومدراء الأعمال، الاختصاصيون في المواضيع العلمية والفنية والإنسانية، الفنيون في المواضيع العلمية والفنية والإنسانية (أي المستويات العليا من تصنيف المهن) (مؤشر وطني خاص بالدولة) نتائج المؤشر تمثل النطاق الوطني (للدولة ككل) وتشمل العاملين في القطاع الخاص (المسجلين وغير المسجلين في وزارة العمل) والعاملين في القطاع الحكومي والقطاع الأمني والعاملين في المناطق الحرة في كافة إمارات الدولة.

نسبة عاملي المعرفة من إجمالي العاملين
في الدولة (مؤشر وطني)



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الأول: تعزيز مشاركة المواطنين في القطاع الخاص
وتحقيق المرونة واستقطاب الكفاءات ورفع الانتاجية

المؤشر الاستراتيجي	وصف المؤشر
نسبة حجم انتقال العمالة الوافدة داخل سوق العمل الى حجم استقدام العمالة من الخارج	يهدف المؤشر إلى تحديد التغير الذي سيشهده حجم انتقال العمالة مقارنة بحجم العمالة المستقدمة من الخارج وما ستشهده من تغيير (وذلك للعمالة المسجلة في وزارة العمل فقط). وهذا المؤشر يقيس أثر مبادرات وأنظمة وإجراءات الوزارة التي تهدف إلى تشجيع زيادة نسبة انتقال العمالة وأثرها على حجم العمالة المستقدمة من الخارج.
نسبة المواطنين العاملين في القطاع الخاص من إجمالي المواطنين العاملين (مؤشر وطني)	يقيس المؤشر نسبة المواطنين العاملين في القطاع الخاص والقطاع المشترك من إجمالي المواطنين العاملين سواءاً في القطاع الخاص والقطاع المشترك والقطاع الأجنبي والهيئات الدبلوماسية والأسر الخاصة والأعمال بدون منشأة (مؤشر وطني خاص بالدولة)



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الثاني: تحقيق استقرار سوق العمل في إطار التوازن
بين مصالح طرفي الانتاج وفق التشريعات الوطنية

المؤشر الاستراتيجي	وصف المؤشر
نسبة الخفض في حالات التوقف عن العمل	يهدف القياس لتوفير الحماية للعمال وضمان التزام أصحاب العمل بالقانون والقرارات الوزارية لتحقيق التوازن بين مصالح طرفي الانتاج. تعرف حالات التوقف عن العمل بانها حالات التوقف عن العمل للتعبير عن مطالب عمالية مستحقة بحسب قانون العمل والقرارات المنفذه له وعلى أن يكون عدد العمال لا يقل عن 50 عامل فأكثر
نسبة تسوية المنازعات العمالية الفردية	يهدف المؤشر إلى تحقيق التوازن بين طرفي الانتاج بزيادة نسبة تسويات جميع الشكاوى العمالية الفردية (تستثنى الشكاوى الجماعية 10 عمال فاكث) والتي تقيد في الوزارة على مستوى الدولة وخفض نسبة الإحالة للقضاء



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الثاني: تحقيق استقرار سوق العمل في إطار التوازن
بين مصالح طرفي الانتاج وفق التشريعات الوطنية

المؤشر الاستراتيجي	وصف المؤشر
نسبة الخفض في إصابات العمل	يهدف المؤشر إلى توفير الحماية للعمال وضمان التزام أصحاب العمل بالقانون والقرارات الوزارية لتحقيق التوازن بين مصالح طرفي الانتاج التعريف المعتمد لإصابات العمل التي تدخل في نطاق المؤشر هو تعريف منظمة العمل الدولية لحالات الإصابة المهنية والأمراض والوفيات للعمال والتي تكون ناتجة عن طبيعة العمل.
نسبة خفض العمال المخالفين	يهدف المؤشر إلى قياس نسبة العمال المخالفين وهم العمال الذين خالفوا أحكام قانون العمل والقرارات الوزارية المنفذة له وتم قيد تلك المخالفة بسجلاتها بالوزارة. يشمل نطاق المؤشر العمال الذين يتم ضبطهم من قبل المفتشين من خلال الزيارات التفتيشية.



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الثاني: تحقيق استقرار سوق العمل في إطار التوازن
بين مصالح طرفي الانتاج وفق التشريعات الوطنية

المؤشر الاستراتيجي	وصف المؤشر
نسبة الخفض في عدد العمال المنقطعين عن العمل	يهدف المؤشر إلى تقليل نسبة العمالة المنقطعة عن العمل وذلك لتحقيق استقرار سوق العمل وحماية مصالح طرفي الإنتاج.
نسبة تغطية التفتيش للمنشآت المسجلة في وزارة العمل	يقيس المؤشر نسبة المنشآت التي يتم تغطيتها في برامج الرقابة والتفتيش التي تنفذها وزارة العمل وذلك من إجمالي المنشآت المسجلة في الوزارة. وذلك بهدف رفع فعالية برامج الرقابة والتفتيش ومستويات الالتزام بالقوانين والتشريعات وتحقيق استقرار سوق العمل.



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الثاني: تحقيق استقرار سوق العمل في إطار التوازن
بين مصالح طرفي الانتاج وفق التشريعات الوطنية

المؤشر الاستراتيجي

وصف المؤشر

يهدف المؤشر إلى تقليل عدد العمال الذين لا يستلمون أجورهم عن طريق نظام حماية الأجور وذلك من إجمالي عدد العمال الفعليين المسجلين في نظام الوزارة.

(العمال الفعليين: لا يشمل العمال الذين مقيد عليهم بلاغات الانقطاع عن العمل، أو العمال الذين مسجلين في نظام الشكاوي العمالية، والعمال الممقدمين لشكاوى عمالية جماعية، والعمال الذين لديهم تصاريح عمل مؤقتة أو تصاريح عمل ملهمة، والعمال في المنشآت المستثناة ، والعمال المجازين).

نسبة العمال الذي لا يستلمون أجورهم عبر نظام حماية الأجور



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الثالث: المساهمة في تعزيز سمعة ومكانة الدولة في المحافل الدولية

المؤشر الاستراتيجي

وصف المؤشر

مؤشر يقيس أثر جهود ومبادرات الوزارة في تحسين ترتيب الدولة في مؤشر كفاءة سوق العمل" وفق تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي نظراً لأهميته وللأولوية التي توليها الحكومة لتعزيز تنافسية سوق العمل وسياساته في هذا المجال

مؤشر كفاءة سوق العمل في الدولة
(وفق تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي)

يقيس المؤشر جهود دولة الامارات العربية المتحدة لتحسين ترتيب الدولة في مؤشر تكافؤ الفرص وفق تقرير الكتاب السنوي للتنافسية العالمي الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية

مؤشر تكافؤ الفرص في سوق العمل
(وفق تقرير الكتاب السنوي للتنافسية العالمي الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية)



المؤشرات الاستراتيجية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر الاستراتيجي	وصف المؤشر
نسبة رضا المتعاملين	يقيس المؤشر مستوى رضا المتعاملين عن خدمات الوزارة ويغطي بتصنيفه رضا المتعاملين عن مكاتب العمل بالإضافة إلى مراكز تسهيل
نسبة رضا المتعاملين عن مكاتب العمل	
نسبة رضا المتعاملين عن مراكز تسهيل	
نسبة المعاملات المنجزة في الوقت المحدد	يقيس المؤشر نسبة إنجاز المعاملات الواردة على الخدمات ذات الأولوية في الوزارة خلال الوقت المحدد للإنجاز (وفق الخدمة ذات الأولوية لقطاع العمل المعتمدة من قبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء)



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
دقة التخطيط المالي للإيرادات الذاتية	المالي
دقة التخطيط المالي للمصروفات	
دقة إعداد الميزانية	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
نسبة رضا المتعاملين	المتعاملين
نتيجة المتسوق السري	
نسبة الوعي بالخدمات والمبادرات الحكومية	
نسبة الملاحظات التي تم حلها ضمن الوقت المحدد	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية	الحكومة الذكية
نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية	
مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية / الذكية	
مستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية	
نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية	
نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
نسبة رضا الموظفين في الحكومة الاتحادية	الموارد البشرية
نسبة التوطين حسب الفئات الوظيفية المختلفة	
نسبة التوطين في الفئة القيادية	
نسبة التوطين في الفئة الإشرافية	
نسبة التوطين في الفئة التنفيذية	
نسبة التوطين في الفئة التخصصية والفنية	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الفئات الوظيفية المختلفة	الموارد البشرية
معدل الساعات التدريبية لكل موظف في الفئة القيادية	
معدل الساعات التدريبية لكل موظف في الفئة الإشرافية	
معدل الساعات التدريبية لكل موظف في الفئة التنفيذية	
معدل الساعات التدريبية لكل موظف في الفئة التخصصية والفنية	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
نسبة المتدربين حسب الفئات الوظيفية المختلفة	الموارد البشرية
نسبة المتدربين في الفئة القيادية	
نسبة المتدربين في الفئة الإشرافية	
نسبة المتدربين في الفئة التنفيذية	
نسبة المتدربين في الفئة التخصصية والفنية	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
نسبة الدوران الوظيفي للمواطنين	الموارد البشرية
نسبة الدوران الوظيفي لغير المواطنين	
نسبة الموظفين المواطنين الحاصلين على الشهادات المهنية والتخصصية من إجمالي المواطنين في فئة الوظائف التخصصية	
نسبة الوظائف التي تم توصيفها في الجهات الحكومية	
متوسط عدد أيام الغياب لكل موظف	
معدل الإجازات المرضية لكل موظف	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
متوسط عدد إصابات العمل	الموارد البشرية
نسبة تفعيل نظام بياناتي في الجهات الاتحادية	
نسبة الموظفين الذين لديهم وثائق أداء	
نسبة الترقيات حسب مستويات الاداء الوظيفية المعتمدة (ترقيات مالية ووظيفية)	
نسبة الموظفين الذين لديهم خطة تطوير الاداء الفردية	



الممكنات الحكومية

الهدف الخامس: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية

المؤشر	المحور
مستوى الالتزام بنظام التدريب والتطوير	الموارد البشرية
نسبة تظلمات الموارد البشرية التي تمت معالجتها ضمن الوقت المحدد	
عدد الاقتراحات المقدمة لكل 100 موظف سنوياً (المعدل)	
نسبة الاقتراحات المطبقة إلى الاقتراحات المقدمة	
مستوى الالتزام بخطة القوى العاملة	



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

الخطة الاستراتيجية لوزارة العمل (2014-2016)

المبادرات	الهدف الاستراتيجي
المبادرة (1): تطوير سياسة وطنية للعمل	الهدف الاول: تعزيز مشاركة المواطنين في القطاع الخاص وتحقيق المرونة واستقطاب الكفاءات ورفع الانتاجية
المبادرة (2): تنفيذ برامج تعزز مشاركة الاماراتيين في القطاع الخاص	
المبادرة (3): تطوير نظام شامل لمعلومات سوق العمل	
المبادرة (4): تطوير السياسات العمالية	



الهدف الاستراتيجي

المبادرات

المبادرة (1): تطوير أنظمة وآليات المنازعات العمالية تتسم بالشفافية وسرعة البت

المبادرة (2): تطوير منظومة أداء مفتشي العمل

المبادرة (3): تطوير أنظمة التفتيش

المبادرة (4): تعزيز برامج التوعية وتثقيف أطراف الانتاج والمجتمع

المبادرة (5): تطوير سياسة وطنية للتفتيش واستراتيجيات الإمتثال الطوعي والردعي

المبادرة (6): تطوير نظام الصحة والسلامة المهنية

الهدف الثاني: تحقيق استقرار سوق العمل في اطار التوازن بين مصالح طرفي الانتاج وفق التشريعات الوطنية



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

الخطة الاستراتيجية لوزارة العمل (2014-2016)

الخدمات الرئيسية	الهدف الاستراتيجي
الخدمة (1): خدمات علاقات العمل	الهدف الثاني: تحقيق استقرار سوق العمل في اطار التوازن بين مصالح طرفي الانتاج وفق التشريعات الوطنية
الخدمة (2): تفتيش اشتراطات العمل	
الخدمة (3): تصديق عقود المقاولة من الباطن	
الخدمة (4): حماية أجور العاملين في القطاع الخاص	
الخدمة (5): توعية العمال وأصحاب العمل	
الخدمة (6): التفتيش الخاص بالصحة والسلامة المهنية	



المبادرات	الهدف الاستراتيجي
المبادرة (1): تفعيل دور الدولة في المنظمات والمسارات والمحافل الدولية والإقليمية	الهدف الثالث: المساهمة في تعزيز سمعة ومكانة الدولة في المحافل الدولية
المبادرة (2): التعريف بجهود الدولة في تطوير السياسات العمالية وحماية حقوق العمالة	
المبادرة (3): تطوير مسار حوار أبوظبي	



الإمارات العربية المتحدة
وزارة العمل

الخطة الاستراتيجية لوزارة العمل (2014-2016)

المبادرات	الهدف الاستراتيجي
المبادرة (1): رفع وتطوير مستوى تقديم الخدمات	الهدف الرابع: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية



الهدف الاستراتيجي

الخدمات الرئيسية

الهدف الرابع: تعزيز الكفاءة المؤسسية لتقديم
خدمات حكومية ذات جودة عالية

الخدمة (1): خدمات بطاقة منشأة

الخدمة (2): خدمات تصاريح العمل

الخدمة (3): خدمات بطاقات العمل

الخدمة (4): خدمات تراخيص وكالات التوظيف الخاصة

الخدمة (5): خدمات تعزيز مشاركة المواطنين في القطاع الخاص

الخدمة (6): بطاقات المندوبين

الخدمة (7): خدمات مراكز الخدمة

الخدمة (7): خدمات علاقات المتعاملين



المبادرات	الهدف الاستراتيجي
المبادرة (1): توفير بيئة آمنة للبنية التحتية لتقنية المعلومات تنال رضى المستفيدين وتلبي احتياجاتهم	الهدف الخامس: ضمان تقديم كافة الخدمات الادارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية
المبادرة (2): تطوير الأنظمة المؤسسية	
المبادرة (3): تطوير رأس المال البشري	
المبادرة (4): تطبيق أفضل الممارسات في الموارد البشرية	
المبادرة (5): تطوير وتنفيذ برامج التميز	
المبادرة (6): تطوير مقاييس أداء العمليات	
المبادرة (7): تحسين بيئة العمل	
المبادرة (6): تفعيل التواصل الداخلي والخارجي	