

# التقرير السنوي

## لبرنامج دبي للتميز الحكومي DGEP Annual Report 2022

# المحتويات

## Table of Contents

مقدمة Introduction	3 الصفحة Page
الرؤية، الرسالة، الأهداف الاستراتيجية Vision, Mission and Strategic Goals	4 الصفحة Page
دراسات السعادة والمتسوق السري Happiness & Mystery Shopper Studies	5 الصفحة Page إلى to 6
مركز عالمي للمعرفة والابتكار Global Hub for Knowledge & Innovation	7 الصفحة Pages إلى to 11
مبادرة التميز المستدام Sustainable Excellence Initiative	12 الصفحة Page إلى to 13
صناعة المحتوى عبر قنوات التواصل الاجتماعي Content Development in Social Media	14 الصفحة Page
الدورة التقييمية 2021 Assesement Cycle 2021	15 الصفحة Page

# مقدمة

## Introduction

The DGEP Annual Report highlights the Dubai Government's commitment to achieving excellence and innovation in all aspects of its functions. Vice President and Prime Minister of the United Arab Emirates and Ruler of Dubai His Highness Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum said, "The Race of Excellence has no Finish line."

During the year of 2022, the Dubai Government Excellence Program has had many achievements and launched several new initiatives to further drive excellence and innovation in government entities.

يسلط التقرير السنوي لبرنامج دبي للتميز الحكومي الضوء على التزام حكومة دبي لتحقيق التميز والابتكار في جميع جوانب عملها. كما قال صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله" "في سباق التميز ليس هناك خط للنهاية".

أطلق برنامج دبي للتميز الحكومي خلال عام 2022 العديد من المبادرات الجديدة لتعزيز التميز والابتكار في الجهات الحكومية.



## الرؤية:

## Vision:

Achieving global leading position for Dubai government through excellence and innovation.

تحقيق الريادة العالمية لحكومة دبي من خلال التميز والابتكار

## الرسالة:

## Mission:

We strive to empower Dubai government entities to develop performance, results and services to reach a global leading position

نسعى لتمكين الجهات الحكومية في دبي لتطوير الأداء والنتائج والخدمات لتصل إلى مستوى رائد عالمياً

## Strategic Goals:

## الأهداف الاستراتيجية:

### Achieving global leading position for Dubai government through excellence and innovation

Through the continuous development and update of the model, its categories and criteria in accordance with the best international practices as well as Dubai government priorities, and conducting professional and objective assessment of government entities by teams of assessors and international subject matter experts specialized in the fields of government work. This assessment provides value-added assessment reports that draw a road map for the government entities to reach global leadership. Finally, recognising government entities and employees who have achieved distinguished performance at the program's award ceremony.

تحقيق الريادة لحكومة دبي من خلال التميز والابتكار من خلال التطوير والتحديث المستمر لنماذج وفئات ومعايير منظومة التميز والابتكار الحكومي بدبي وفقاً لأفضل الممارسات العالمية وتوجهات حكومة دبي، وإجراء عمليات تقييم مهنية وموضوعية للجهات الحكومية من قبل فرق تقييم تضم خبراء عالميين متخصصين في مجالات العمل الحكومي، وتوفير تقارير تقييمية ذات قيمة مضافة ترسم للجهات الحكومية خارطة طريق للوصول للريادة العالمية، ومن ثم تكريم الجهات الحكومية والموظفين الحكوميين الذين حققوا مراكز متقدمة في حفل جوائز البرنامج.

### Working as a global hub for the exchange of knowledge in the field of government excellence and innovation

By facilitating the exchange of knowledge, success stories and best practices within Dubai and with international partners through a range of activities, knowledge initiatives, diverse training programs and building a platform of international experts in the field of government excellence and innovation to be invested and employed in the field of assessment, transfer and exchange of knowledge.

### العمل بمثابة مركز عالمي لتبادل المعرفة في مجال التميز والابتكار الحكومي

من خلال تسهيل تبادل المعرفة وقصص النجاح وأفضل الممارسات داخل دبي ومع شركاء دوليين من خلال مجموعة من الأنشطة والمبادرات المعرفية والبرامج التدريبية المتنوعة وبناء شبكة من الخبراء الدوليين في مجال التميز الحكومي يتم الإستثمار فيها وتوظيفها في مجال التقييم ونقل وتبادل المعرفة.

### Through reports and analytical and diagnostic studies in the field of excellence and innovation which are based on the results of assessments and studies at the government level to support leaders in the decision-making in the field of government performance

Through the preparation of reports and analytical and diagnostic studies in the field of excellence and innovation based on the results of assessments and studies at the level of government sectors and at the level of the government as a whole to support leaders in the decision-making in the field of government performance.

دعم القيادة لاتخاذ القرار في مجال التميز والابتكار الحكومي من خلال إعداد التقارير والدراسات التحليلية و التشخيصية في مجال التميز والابتكار بناء على مخرجات عمليات التقييم والدراسات المتخصصة على مستوى القطاعات الحكومية وعلى مستوى الحكومة ككل وتقديمها للقيادة لدعم اتخاذ القرار في مجال التميز والابتكار الحكومي.

# دراسات السعادة والمتسوق السري

## Happiness and Mystery Shopper Studies

**1349**

عدد خطط التحسين التي نتجت  
من دراسة المتسوق السري

Total Number of improvement  
plans generated by the  
Mystery Shopper Study



**6592**

عدد زيارات  
المتسوقين السريين

Total Mystery  
Shoppers Visits



**6.1%**

نسبة التحسين التي نتجت من  
دراسة المتسوق السري

Percentage of  
improvement achieved by the  
Mystery Shopper Study



**12731**

حجم العينة المحققة في  
دراسة سعادة المتعاملين

Total sample achieved  
in Customer Happiness



تم إجراء دراسات السعادة السنوية، بهدف قياس سعادة المتعاملين، وسعادة الموظفين. كما تم إطلاق "دراسة المتسوق السري اليومي الجديدة"، التي تهدف إلى قياس جودة خدمة المتعاملين التي تقدمها الجهات الحكومية. وتم استخدام نتائج الدراسات لتحديد مجالات التحسين وتطوير مبادرات التحسين في كل جهة حكومية.

The Annual Happiness Studies were conducted, aimed at measuring customer happiness, employee happiness. while the newly daily Mystery Shopper Study were launched aiming at measuring the quality of customer service provided by government entities. The results of studies were used to identify areas for improvement and develop improvement plans in each government.

# دراسات السعادة والمتسوق السري

## Happiness and Mystery Shopper Studies

**24**

عدد المواقع الإلكترونية المشمولة في  
دراسة سعادة المتعاملين  
Number of websites covered in  
in Customer Happiness study



**28**

عدد التطبيقات الذكية المشمولة في  
دراسة سعادة المتعاملين  
Number of Mobile applications  
covered in Customer  
Happiness study



**332**

عدد مراكز الخدمة المشمولة في  
دراسة سعادة المتعاملين  
service centers covered in  
in Customer Happiness study



**26**

عدد مراكز الاتصال المشمولة في  
دراسة سعادة المتعاملين  
Number of call centers covered in  
Customer Happiness study



**212**

عدد الخدمات المشمولة في  
دراسة سعادة المتعاملين  
Services covered in  
Customer Happiness study



**73%**

حجم عينة دراسة سعادة الموظفين  
sample size for Employee  
Happiness study



**%88**

المعدل العام لمؤشر سعادة  
موظفي حكومة دبي  
Dubai Government Employee  
Happiness Index average



**%86**

المعدل العام لمؤشر سعادة  
متعاملي حكومة دبي  
Dubai Government Customer  
Happiness Index average



# مركز عالمي للمعرفة والابتكار

## Global Hub for knowledge and innovation

**5821**

عدد الحضور في الندوات المعرفية  
Number of Webinar Attendees



**367**

عدد حضور فعالية  
"سلسلة أفضل الممارسات"



Number of  
Best Practices Series" Attendees"

**92%**

نسبة سعادة الحضور عن الندوات المعرفية  
Webinar Attendees Happiness rating



**14**

عدد الندوات المعرفية  
Number of Webinars



**94%**

نسبة سعادة الحضور لفعالية  
"سلسلة أفضل الممارسات"



Attendee happiness rating  
"Best Practices Series"

بصفته مركزًا عالميًا للمعرفة والابتكار، نفذ برنامج دبي للتميز الحكومي سلسلة من الندوات الرقمية، لتعزيز تبادل المعرفة وأفضل الممارسات في الجهات الحكومية. بالإضافة إلى تنظيم "سلسلة أفضل الممارسات"، وهي فعالية امتدت ليومين، تهدف لعرض قصص نجاح الفائزين بجوائز البرنامج على المستويين المؤسسي والفردى، ونقل المعرفة بين الجهات الحكومية، والتعرف على أفضل الممارسات العالمية والتوجهات الكبرى في مجالات التميز.

كما أطلق البرنامج مبادرة "شركاء الريادة" التي تجمع جهات النخبة مع جهات المستوى الأساسي في حكومة دبي، لتسهيل تبادل المعرفة وتعزيز الأداء والخدمات من خلال نهج استراتيجي للشراكة. حيث شاركت 14 جهة حكومية وتم توقيع اتفاقيات شراكة كجزء من المبادرة.

Acting as a global Hub for Knowledge and Innovation DGEP conducted a series of webinars to promote knowledge sharing and best practices across government entities, in addition to "The Best Practices Series", which is a two-day event, was also conducted to showcase success stories in Dubai Government, transfer knowledge between government entities, and to be exposed to international best practices and mega trends in the areas of excellence.

The "Partners for Pioneering" Initiative brought together elite government entities with entities in the foundation level, to facilitate the rapid exchange of knowledge and enhance performance & services through a strategic partnership approach. A total of 14 government entities have signed partnership agreements as part of the initiative.

# مركز عالمي للمعرفة والابتكار

## Global Hub for knowledge and innovation

5



عدد مشاريع برنامج  
مستشار الابتكار

Number of projects in  
Innovation Professionals  
Program

93%



متوسط سعادة المشاركين  
في برنامج مستشار الابتكار

Average happiness of  
participants in Innovation  
Professionals Program

2



عدد زيارات  
مراكز الابتكار

Number of Innovation  
visits conducted

50



عدد المتدربين في  
برنامج مستشار الابتكار

Enlisted trainees in the  
Innovation Professionals  
Program

100%



نسبة نجاح أول دفعة في  
برنامج مستشار الابتكار

First batch graduation  
rate Innovation  
Professionals Program

30



عدد الجهات المشاركة في  
برنامج مستشار الابتكار

Number of entities  
participating in  
Innovation  
Professionals  
Program

كما أطلق البرنامج، برنامج مستشار الابتكار، الذي يهدف إلى تطوير مهارات الابتكار بين موظفي حكومية دبي، باستخدام أحدث أدوات الابتكار بما يشمل إطار الابتكار الحكومي.

The Innovation Professionals Program (IPP) was also launched, aimed at developing innovation skills among government employees. The program was designed using latest tools of innovation including Dubai Government Innovation Framework



# مركز عالمي للمعرفة والابتكار

Global Hub for knowledge and innovation

19

عدد الجهات المشاركة

Number of participating entities



20

عدد التوصيات بأفضل الممارسات

Number of recommendations of best practices



4

عدد مشاريع مبادرة دبي لأفضل الممارسات

Number of projects of "Dubai Best Practices" initiative



3

المشاريع التي حققت مستوى 7 نجوم

Number of projects achieved 7 stars level



40

عدد المشاركين في مبادرة دبي لأفضل الممارسات

Number of participants in "Dubai Best Practices" initiative



مبادرة دبي لأفضل الممارسات، برنامج متخصص يتضمن الإشراف على عدد من مشاريع التعلم المؤسسي التي تنفذها مجموعة من فرق العمل المختارة من الجهات الحكومية يتم تدريبهم تدريباً مكثفاً على استخدام أداة عالمية للتعلم المؤسسي والمقارنات المرجعية.

The Dubai Best Practices initiative, is an organizational learning consists of intensive training and facilitation of a number benchmarking projects for selected teams from government entities.

# مركز عالمي للمعرفة والابتكار

## Global Hub for knowledge and innovation

11

عدد أعضاء المجلس العالمي للتميز

Number of Members in the Global  
11 Excellence Council (GEC)



5

عدد اجتماعات المجلس العالمي  
للمؤسسات المبتكرة

Number of Meetings held in  
Global Council for Innovative  
Organisations (GCIO)



2

عدد فعاليات المجلس العالمي للتميز

Number of Activities of GEC



6

عدد أعضاء المجلس العالمي  
للمؤسسات المبتكرة

Number of members in the  
Global Council for Innovative  
Organisations (GCIO)



2

عدد فعاليات المجلس العالمي  
للمؤسسات المبتكرة

Number of (GCIO) Events



3

ندوات معرفية للمجلس العالمي  
للمؤسسات المبتكرة

Global Council for Innovative  
Organisations (GCIO) Series



تم إصدار وثيقة إعلان دبي لمجلس التميز العالمي هذا العام، ويتكون المجلس من 11 عضوًا مؤسسًا، من خمس قارات بما في ذلك برنامج دبي للتميز الحكومي، ويهدف المجلس إلى تعزيز ثقافة التميز وتطبيق الممارسات الرائدة في مجال التميز في جميع أنحاء العالم.

كما نفذ البرنامج عدد من الفعاليات من خلال المجلس العالمي للمؤسسات المبتكرة والتي تم تأسيسه من قبل البرنامج بهدف تعزيز ثقافة الابتكار وتبادل المعرفة والتعرف على أفضل الممارسات في هذا المجال.

Dubai Declaration of the Global Excellence Council was issued this year, the council consists of 11 founding members, including DGEP, from five different continents. The council aims to promote a culture of excellence and to implement leading practices in excellence organizations across the globe.

The program also implemented a number of activities through the Global Council of Innovative Organizations, which was established by DGEP With the aim of promoting a culture of innovation, knowledge sharing and learning from best practices in this the field.

# مركز عالمي للمعرفة والابتكار

Global Hub for knowledge and innovation

11 

المشاركات الداخلية

Internal Participations

10 

المشاركات الخارجية/العالمية

External Participations

شارك برنامج دبي للتميز الحكومي في فعاليات متعددة لنقل المعرفة والتعريف بقصص النجاح لشركاء من داخل وخارج الدولة.

Dubai Government Excellence Program participated in various events to transfer the knowledge and introduce the success stories of Dubai to our partners from inside and outside the country.

# مبادرة التميز المستدام

## Sustainable Excellence Initiative

تعمل مبادرة التميز المستدام من خلال عمليات تقييم مستمرة على مدار العام لتحسين الأداء وزيادة كفاءة وإنتاجية الجهات الحكومية. تركز المبادرة على تحقيق المهام الرئيسية والأولويات الحكومية، من خلال التركيز على عدد محدد من المؤشرات ذات الأولوية. كما يسلط القياس المستمر للتميز الضوء على فعالية أداء الجهات الحكومية بعيدًا عن التقييم الموسمي ومن خلال الاعتماد على القياسات الخارجية والتكنولوجيا.

كما يساهم التميز المستدام في تخفيف العبء على الجهات الحكومية عند التحضير لعمليات التقييم ويضمن تزويدها بالتوصيات الملائمة والتقارير الدورية لتحسين أدائها وخدماتها بشكل مستمر.

The Sustainable Excellence Initiative brought a year-round and continuous review process to raise standards, drive efficiency, and boost productivity of government entities. The initiative focuses on the realisation of key tasks and government priorities, by focusing on a specific number of indicators that will result in the desired impact.

The continuous measurement of excellence highlights the effectiveness of government performance away from seasonal assessment and rely on external measurements and technology.

It also plays a key part in reducing any burden on government entities when preparing for their assessment and ensures that they are provided with the right recommendations and periodic reports to continuously improve their performance, rather than just focusing on awards.

مبادرة من نوعها في  
العالم للتقييم  
المؤسسي 7/24

initiative of its  
kind in the world  
for 24/7

Organizational  
Assesment

أول  
**FIRST**

**3**

عدد الجهات المشاركة

Number of entities  
participating in excellence



# مبادرة التميز المستدام

## Sustainable Excellence Initiative

**20**



عدد الخبراء المتخصصين  
المقيمين المشاركين  
Number of Subject  
Matter Experts  
participated

**65**



عدد اجتماعات المنسقين  
Number of meetings  
with coordinators

**5**



عدد فرق التقييم  
Number of  
assessors Teams

**5**



عدد الجلسات التدريبية  
Number of Assessors  
Training sessions

**45**



عدد التقارير  
Generated  
reports

# صناعة المحتوى عبر قنوات التواصل الاجتماعي

## Content Development in Social Media

نحن فخورون أيضًا بتواجدنا المتزايد باستمرار على وسائل التواصل الاجتماعي، والذي يسمح لنا بتعزيز ثقافة التميز وزيادة الوعي من خلال التواصل مع جمهور أوسع وتعزيز مبادراتنا وإنجازاتها.

We are also proud of our ever-expanding social media presence, which allows us to promote excellence, raise awareness & to connect with a wider audience and promote our initiatives and achievements.

**293K**



إجمالي الوصول في انستجرام

Total Reach on Instagram

**6.5K**



إجمالي المشاركة على تويتر

Total Engagement on Twitter

**13K**



إجمالي المشاركة على انستجرام

Total Engagement on Instagram

**14K**



مجموع المشاهدات على تويتر

Total Views on Twitter

**136K**



مجموع المشاهدات على انستجرام

Total Views on Instagram

**130K**



إجمالي عدد الظهور على تويتر

Total Impressions on Twitter

**19.5K**



عدد المشاركة على جميع المنصات

Total Engagement on all platforms

**14.3K**



نمو عدد المتابعين

Number of followers growth

**208K**



إجمالي الانطباعات على انستجرام

Total Impressions on Instagram

**383K**



إجمالي مرات الظهور على جميع

منصات التواصل الاجتماعي

Total Impressions on all platforms

**150K**



مجموع المشاهدات على جميع المنصات

Total views on all platforms

**70**



إجمالي عدد منشورات وسائل التواصل الاجتماعي

Total Number of Social Media posts

# الدورة التقييمية 2021

## Assessment cycle 2021

قام البرنامج بتطوير تقرير ملخص تنفيذي تحليلي لنتائج التقييم لكل جهة حكومية بحيث يتضمن التقرير تحليلًا لنتائج الجهة في تقييم التميز المؤسسي بالإضافة لنتائج أبرز مؤشرات الأداء المركزية ونتائج دراسات المتسوق السري و سعادة المتعاملين وسعادة الموظفين وجاهزية الابتكار بهدف تمكين قيادات الجهات الحكومية من تحديد أولويات جهود التطوير والتحسين

كما قام البرنامج بتطوير تقارير تحليلية لنتائج التقييم والخدمات الحكومية والحكومة الرقمية والذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات على مستوى حكومة دبي وتم إرسالها للجهات الحكومية المعنية بتطوير هذه المجالات في مركز حكومة دبي.

DGEP developed assessment outcomes analytical executive summary report for each government entity. The report includes an analysis of the entity's results in the organizational excellence assessment, in addition to the results of the most important central performance indicators, the results of mystery shopper study, customer happiness, employee happiness, and innovation readiness studies in order to enable leaders of the government entities to prioritize development and improvement efforts.

DGEP also developed analytical reports for the assessment results for Government Services, Digital government, artificial Intelligence & Data Sciences on Dubai Government level. The reports were sent to government entities responsible for developing these fields in the center of Dubai Government.

**1**  
تقرير لنتائج تقييم الحكومة الرقمية والذكاء  
الاصطناعي وعلوم البيانات



Report for assessment results  
of digital government, artificial  
intelligence and data sciences

**31**  
تقرير ملخص تنفيذي تحليلي لنتائج التقييم  
Analytical executive summary report



**1**  
تقرير لنتائج تقييم الخدمات الحكومية  
Report for results of government  
services assessment





دبي للتميز الحكومي  
Dubai Government Excellence