JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الإدارة العامة الاستراتيجية وتخطيط تقديم الخدمات

24 – 28 أكتوبر 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الإدارة العامة الاستراتيجية وتخطيط تقديم الخدمات

المرجع: 115362_3041 **التاريخ:** 24 – 28 أكتوبر 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

الإدارة العامة الاستراتيجية وتخطيط تقديم الخدمات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري القطاع العام ورؤساء الإدارات الذين يحولون مقاصد السياسات إلى خدمات يعتمد عليها المواطنون، ويخرج المشاركون منها بخطة تقديم الخدمة العامة لوحداتهم. تواجه الجهات العامة اليوم توقعات متصاعدة من المواطنين ومخصصات إنفاق أضيق ورقابة أدق على كل نتيجة. صممت جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لتجعل الإدارة العامة الاستراتيجية ممارسة يومية.

لماذا تهم الإدارة العامة الاستراتيجية الآن

تتشكل الإدارة العامة الاستراتيجية اليوم تحت ثلاثة ضغوط: مواطنون يقارنون الخدمات الحكومية بالخدمات الرقمية التي يستخدمونها في حياتهم، وقيادات منتخبة أو معينة تنتظر نتائج ظاهرة خلال فترة ولايتها، وأجهزة تدقيق ورقابة تفحص كيف اتخذ كل قرار تخصيص. الجهات التي تحسن التعامل مع هذه الضغوط تكسب الثقة وتمويلا مستقرا، أما غيرها فتنجرف ولاياتها وتتزايد الشكاوى. وتستند الدورة إلى مفهوم القيمة العامة، وإلى سلاسل المنطق التي تربط المدخلات بالنتائج، وإلى رسم خرائط المصالح السياسية والمجتمعية بطريقة منظمة.

المستفيدون من الإدارة العامة الاستراتيجية

- المديرون الذين يحولون أولويات القيادة العليا إلى أهداف إدارية وخطط عمل سنوية
- رؤساء الإدارات الذين يوزعون الموظفين والموازنة على خطوط خدمة متنافسة
- مديرو الخدمات المسؤولون عن أوقات الانتظار ونطاق التغطية ورضا المواطنين
- قادة وحدات التخطيط والسياسات الذين يعدون أوراق الخيارات لكبار المسؤولين
- المديرون الذين يقدمون الإحاطات للجان الرقابة ويستجيبون لملاحظات التدقيق

تجني الفرق القيادية من مديرية واحدة الفائدة الكبرى عندما يحضر عدد من أعضائها معا، لأنها تتفق على منطق تنفيذ مشترك.

قدرات الإدارة العامة الاستراتيجية

يتدرب المشاركون على الأحكام التي يتخذها المدير العام بين إعلان السياسة وتشغيل الخدمة فعليا.

- تحديد القيمة العامة التي تحققها الخدمة والفئات التي تخدمها — توضيح الولاية مع كبار المسؤولين
- تحويل تعهد السياسة إلى نتائج ومخرجات ومعايير خدمة — صياغة الأهداف الإدارية
- رسم مصالح الأطراف السياسية والمجتمعية والشركاء وتخطيط التواصل مع كل منها — تصميم المشاورات
- موازنة المفاضلات في الموارد بين خطوط الخدمة تحت الرقابة العامة — طلبات الموازنة
- بناء محطات التنفيذ والمسؤولين عنها ومؤشرات الإنذار المبكر — المساءلة أمام لجان الرقابة
- إبلاغ القيادات والمواطنين بالتقدم والتعثر بشفافية — التقارير العامة

مصطلحات الإدارة العامة الاستراتيجية الأساسية

- القيمة العامة — المنفعة التي تحققها الخدمة العامة للمواطنين والمجتمع، وتقاس بالنتائج والعدالة والثقة لا بالإيراد.
- مقصد السياسة — التغيير في الأوضاع أو السلوك الذي يسعى القرار الحكومي إلى تحقيقه، ويحدد قبل أي خيار للتنفيذ.
- سلسلة المنطق — تسلسل مترابط يبين كيف تنتج المدخلات والأنشطة مخرجات تقود إلى نتائج وأثر بعيد المدى.
- بيئة التفويض — القيادات وأجهزة الرقابة والشركاء الذين يحتاج المدير العام إلى دعمهم ليتصرف.
- معيار الخدمة — تعهد معلن بشأن سرعة الخدمة العامة وإتاحتها وجودتها كما يتوقعها المواطن.
- المساءلة عن التنفيذ — واجب إظهار المسؤول عن كل نتيجة وما أنفق وأسباب اتخاذ القرارات.

الإدارة العامة الاستراتيجية يوما بيوم

اليوم 1: القيمة العامة وبيئة التفويض

- بيان القيمة العامة — توضيح ما ينبغي أن يكسبه المواطن من الخدمة
- مراجعة الولاية والاختصاص النظامي — رسم حدود عمل الإدارة
- خريطة بيئة التفويض — تحديد من يلزم دعمه لكل قرار
- ملف احتياجات المواطنين — ترتيب أولوية الفئات ذات الوصول المحدود أو غير المتكافئ
- مسح السياق الاستراتيجي — استباق الضغوط المالية والسكانية والتقنية

اليوم 2: من مقصد السياسة إلى تصميم الخدمة

- بيان مقصد السياسة — الاتفاق على التغيير الذي يجب أن يحققه القرار
- بناء سلسلة المنطق — ربط المدخلات والأنشطة بنتائج المواطنين
- تقييم خيارات التنفيذ — الاختيار بين التقديم المباشر أو بالشراكة أو بالتعاقد
- صياغة معايير الخدمة — تحديد وعود السرعة والإتاحة والجودة
- اختيار مؤشرات النتائج — قياس التغيير الذي يلمسه المواطن فعلا

اليوم 3: الأطراف السياسية والمجتمعية

- مصفوفة المصلحة والتأثير — ترتيب التواصل مع القيادات العليا
- مذكرة إحاطة للوزير أو المجلس — عرض الخيارات للقرار السياسي
- خطة استشارة المواطنين — اختيار أساليب تصل إلى الفئات قليلة الحضور
- بنود اتفاقيات الشركاء — توضيح المسؤوليات المشتركة بين الجهات
- حلقة الشكاوى والملاحظات — تحويل إشارات المواطنين إلى تحسينات في الخدمة

اليوم 4: الموارد والمفاضلات والرقابة

- ملف تكلفة خط الخدمة — مقارنة الإنفاق بالنتائج المتحققة
- مصفوفة ترتيب الأولويات — تحديد الخدمات التي تحمى أو تنمو أو تقلص
- فحص أثر العدالة — اختبار أثر الخيارات على فئات المواطنين المختلفة
- سجل مخاطر التنفيذ — تصعيد التهديدات التي تمس المحطات والمعايير
- حزمة أدلة لجنة الرقابة — الدفاع عن قرارات التخصيص علنا

اليوم 5: ممارسة خطة تقديم الخدمة العامة

- تطبيق بيان القيمة العامة — ربط الخطة بنتائج المواطنين
- تطبيق سلسلة المنطق — ربط المحطات بنتائج قابلة للقياس
- تطبيق مصفوفة ترتيب الأولويات — توثيق المفاضلات بوضوح أمام القيادات
- جدول المساءلة عن التنفيذ — تسمية المسؤولين والمراجعات والتقارير العامة
- خطة تقديم الخدمة العامة — عرض الخطة لمراجعة الزملاء ونقدهم

تطبيق الإدارة العامة الاستراتيجية بعد الدورة

- قيادة جلسة مع فريق المديرية لإعادة بناء سلسلة المنطق لخدمة ذات أولوية والاتفاق على مؤشرين للنتائج.
- إعداد مذكرة إحاطة للقيادات تعرض المفاضلات في تخصيصات الخدمة القادمة.

أسئلة حول الإدارة العامة الاستراتيجية

ما الإدارة العامة الاستراتيجية ولماذا تهم الآن؟

الإدارة العامة الاستراتيجية هي تحويل مقاصد السياسات إلى خدمات تحقق قيمة عامة. وتهم الآن لأن الموازنات أضيق وأجهزة الرقابة تفحص كل قرار ونتائجه.

من الأدوار الأكثر استفادة من دورة الإدارة العامة الاستراتيجية؟

يستفيد مديرو القطاع العام ورؤساء الإدارات أكثر من غيرهم. فهم يحولون الأولويات السياسية إلى أهداف، ويوزعون الموازنة، ويجيبون أمام لجان الرقابة.

كيف تختلف الإدارة العامة الاستراتيجية عن دورة عامة في التخطيط الاستراتيجي؟

تركز الإدارة العامة الاستراتيجية على القيمة العامة والتفويض السياسي ومساءلة المواطنين بدلا من الحصة السوقية أو الربح. وستعمل على الولايات والمشاورات وفحص العدالة وأدلة الرقابة.

ماذا تعود به من دورة الإدارة العامة الاستراتيجية؟

تعود بخطة تنفيذ لخدمة حقيقية في جهتك. تربط الخطة مقصد السياسة بالنتائج، وتوثق المفاضلات، وتسمي المسؤولين والمحطات.

الإدارة العامة الاستراتيجية: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة تقديم الخدمة العامة رئيس الإدارة وثيقة واحدة يدخل بها دورة الموازنة التالية، إذ تسند مصفوفة الأولويات وسلسلة المنطق فيها أول قرار تخصيص. ويستخدمها المديرون ومديرو الخدمات وشركاء المالية للاتفاق على المسؤولين والمحطات. وبعد أول دورة مراجعة، تستحق مؤشرات نتائج المواطنين إعادة النظر للتأكد من أنها ما زالت تعكس التغيير الذي يلمسه السكان.