

مؤشر جاذبية عجمان 2021



جميع الحقوق محفوظة © مركز الإحصاء

حكومة عجمان - الإمارات العربية المتحدة @ 2022

يمنع نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب من قبل أي شخص أو شركة أو جهة بأية وسيلة تصويرية أو إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك التسجيل الفوتغرافي والتسجيل على أقراص مقروءة أو بأية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات و استرجاعها دون الحصول على موافقة مسبقة صادرة من مركز عجمان للإحصاء، حكومة عجمان، دولة الإمارات العربية المتحدة.

في حالة الاقتباس يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي:

مركز عجمان للإحصاء والتنافسية – حكومة عجمان
مؤشر جاذبية عجمان - 2021
الإصدار الأول 2022

للتواصل وطلب البيانات الإحصائية يرجى التواصل:

مركز عجمان للإحصاء

البريد الإلكتروني: info.scc@ajman.ae

رقم الهاتف: +971 6 701 6770

الموقع الإلكتروني: scc.ajman.ae

ص.ب: 6556، عجمان - دولة الإمارات العربية المتحدة

@sccajman

التعريف بمركز عجمان للإحصاء

تم إنشاء "مركز عجمان للإحصاء" استناداً للمرسوم الأميري رقم (8) لسنة 2022. ويعتبر المركز هو الجهة المختصة محلياً في إمارة عجمان والمصدر الرئيس والمرجع الوحيد فيها في الشؤون الإحصائية المنصوص عليها في هذا المرسوم. يهدف المركز إلى تحقيق الغايات التالية:

1. تنظيم وتطوير العمل الإحصائي بما يحقق مصالح الدولة والإمارة.
2. بناء نظام إحصائي محلي متكامل.
3. دعم منظومة اتخاذ القرار في الحكومة ببيانات ومعلومات دقيقة وحديثة.

الرؤية



بالمعرفة نعزيز مستقبل عجمان.

الرسالة



الارتقاء بالعمل الإحصائي من خلال تطبيق أفضل الممارسات بإتباع المنهجيات العلمية الإحصائية والمعايير الموصى بها دولياً لتلبي احتياجات مستخدمي البيانات ومتخذي القرار في الإمارة.

القيم



الجودة / الحيادية / الإحترافية / الموثوقية / الإبداع والابتكار / السرية / الشفافية

مؤشر جاذبية عجمان 2021

فهرس المحتويات

6	المقدمة
7	الملخص التنفيذي
8	الفصل الأول: تصميم الدراسة
8	أهداف الدراسة
8	أسئلة الدراسة
8	منهج الدراسة
10	جمع البيانات
11	حدود الدراسة
11	أداة الدراسة
11	الأساليب الإحصائية المستخدمة
12	الفصل الثاني: النتائج
12	(أولاً) مؤشر جاذبية عجمان
13	(ثانياً) الرضا حسب القطاع الخدمي
14	(1-2) الرضا عن خدمات الرعاية الصحية
16	(2-2) الرضا عن خدمات التعليم
18	(3-2) الرضا عن الخدمات العامة
19	(4-2) الرضا عن خدمات الاتصالات
21	(5-2) الرضا عن خدمات المواصلات العامة
21	(6-2) الرضا عن البنية التحتية
22	الفصل الرابع: التوصيات

المقدمة

نُفذت دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان وعددها ست دراسات من خلال إجراء المقابلات وجهاً لوجه مع عينة طبقية عشوائية من أسر مجتمع الإمارة بشكل شمولي وتمت تغطية كافة المناطق السكنية مستهدفة الأسر المواطنة وغير المواطنة وشملت غير الناطقين باللغة العربية، وقد كانت المشاركة اختيارية من قبل الأسرة للإدلاء برأيها من خلال الشخص الممثل لها والمتواجد فترة زيارة الباحث لمكان سكن الأسرة (ولا يقل عمر مدلي البيان عن 18 سنة).

وتم تصميم مجموعة الدراسات المجتمعية لتوفر قياساً لمؤشر جاذبية عجمان بالإضافة إلى المعلومات الموثوقة والمحدثة حول خصائص ومواقف ورأي الأسرة والأفراد على المستوى المحلي تجاه مجموعة مهمة من المحاور ذات الصلة بالخدمات العامة والبنية التحتية في الإمارة.

حيث يطرح نموذج الدراسة المستخدم مجموعة من الأسئلة على عينة طبقية عشوائية من الأشخاص في المساكن الخاصة بالأسر في مختلف مدن إمارة عجمان ويلخص هذا التقرير نتائج رضا المجتمع عن المحاور الرئيسية لهذه الأسئلة.

وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على نتائج مؤشر جاذبية عجمان عن الخدمات العامة والبنية التحتية في الإمارة، وتوفير قراءة خط الأساس لنتيجة مؤشر جاذبية عجمان المحققة، وتقديم التحليل المعمق لمستويات الرضا لمختلف محاور قياس رضا المجتمع عن الخدمات العامة المقدمة والبنية التحتية في الإمارة لتمكين صانعي القرار المعنيين من تحديد المجالات ذات الأولوية للتحسين من منظور المجتمع، بالإضافة إلى دعم تقييم مدى نجاح السياسات والخطط والمبادرات في تحقيق أهدافها تجاه تلبية احتياجات وتوقعات المجتمع.

وتم إجراء المقابلات الشخصية بمساعدة الكمبيوتر (CAPI) لجمع بيانات الدراسة والتي وفرت العديد من المزايا الهامة عن الأساليب التقليدية لإجراء المقابلات (القلم والورقة) ومن أهمها تضمين النموذج الإلكتروني (أداة الدراسة) قواعد التحقق التلقائي وسرعة تدفق المعلومات (بشكل لحظي) من جهاز الباحث (التابلت) إلى قاعدة بيانات نظام الدراسات الذكي كفاءات الدولية KIGSMS.

وللحصول على مزيد من المعلومات بشأن خصائص العينة والنتائج التفصيلية لمحاور وأسئلة الدراسة يرجى الاطلاع على التقارير الشاملة لكل من هذه الدراسات المتخصصة.

الملخص التنفيذي

يقدم هذا التقرير تحليلاً لنتائج مؤشر جاذبية عجمان وتفصيلاً لنتائج محاور نموذج القياس المستخدم في دراسات رضا المجتمع على الخدمات العامة والبنية التحتية في إمارة عجمان، والتي شملت تحليل استجابات عينة الأسر المقيمة في إمارة عجمان (مواطنة وغير مواطنة).

وأظهر تحليل البيانات النتائج التالية:

- بلغت نتيجة مؤشر جاذبية عجمان نسبة 91.5%.
- 94.2% من المشاركين راضون عن خدمات الرعاية الصحية.
- 94.5% من المشاركين راضون عن خدمات التعليم.
- 90.9% من المشاركين راضون عن الخدمات العامة.
- 86.2% من المشاركين راضون عن خدمات الاتصالات.
- 93.9% من المشاركين راضون عن خدمات المواصلات العامة.
- 89.1% من المشاركين راضون عن البنية التحتية.
- وبالنظر إلى محاور نموذج القياس، فقد بينت النتائج التباين الآتي:
- حقق محور الملموسات (لرعاية الصحية 99.0% القطاع الخاص، 97.1% القطاع الحكومي)، ومحور السلامة (لخدمات التعليم 98.4% القطاع الخاص، 98.1% القطاع الحكومي)، ومحور الشعور بالأمان (لرعاية الصحية 97.8% القطاع الخاص، 97.7% للمواصلات العامة)، ومحور الاعتمادية والموثوقية للرعاية الصحية 97.6% القطاع الخاص أعلى نسبة للرضا من بين كافة المحاور المقاسة في مؤشر جاذبية عجمان.
- بينما حقق محور الاستجابة (شركة دو 81.4% وشركة اتصالات 81.5%)، ومحور جودة الخدمات (شركة دو 84.6% وشركة اتصالات 83.1%) ومحور الاعتمادية والموثوقية (شركة دو 86.7%، شركة اتصالات 87.9%) في قطاع الاتصالات، ومحور الاعتمادية والموثوقية 85.9% للبنية التحتية، ومحور سهولة الوصول للخدمات العامة 86.6%، ومحور الاهتمام 86.7% لخدمات الرعاية الصحية في القطاع الخاص، ومحور جودة الخدمات 87.5% لخدمات التعليم في القطاع الخاص أقل نسبة للرضا من بين كافة المحاور المقاسة في مؤشر جاذبية عجمان.

الفصل الأول: تصميم الدراسة

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على نتائج مؤشر جاذبية عجمان عن الخدمات العامة المقدمة في الإمارة، حيث تسعى هذه الدراسة إلى:

- توفير قراءة خط الأساس لنتيجة مؤشر جاذبية عجمان.
- تقديم التحليل المعمق لمستويات الرضا لمختلف محاور قياس رضا المجتمع عن الخدمات العامة المقدمة في الإمارة.
- تمكّن صانعي القرار المعنيين من تحديد المجالات ذات الأولوية للتحسين من منظور المجتمع.
- دعم تقييم مدى نجاح السياسات والخطط والمبادرات في تحقيق أهدافها تجاه تلبية احتياجات وتوقعات المجتمع.

أسئلة الدراسة

وتجيب هذه الدراسة عن الأسئلة التالية:

- ما هي نتائج قياس مؤشر جاذبية عجمان؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات الرعاية الصحية؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات التعليم؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن الخدمات العامة؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات المواصلات العامة؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات الاتصالات؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن البنية التحتية؟

منهج الدراسة

لقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لإنجاز الدراسة وذلك بعد أن تم تصميم أداة الدراسة (نموذج الاستبيان باللغة العربية والإنجليزية) والتي شملت المحاور ذات الصلة بقياس رضا المجتمع عن

الخدمات العامة المقدمة في الإمارة وهي خدمات الرعاية الصحية والتعليم والمواصلات العامة والاتصالات والبنية التحتية، والمبنى على نموذج جودة الخدمة (Servqual) وأبعاده المتعددة:

- جودة الخدمات
- الملموسات
- الاعتمادية والموثوقية
- الاستجابة
- الشعور بالأمان
- الاهتمام

وتم إجراء المقابلات الميدانية المباشرة من قبل الباحثين للعيينة المستهدفة وتسجيل بياناتهم وآراء الأسر والأفراد من مجتمع إمارة عجمان إلكترونياً ومن ثم تحليل النتائج للوقوف على نتائج قياس مؤشر جاذبية عجمان.

حيث تم التركيز على عرض نسبة الرضا في هذا التقرير والتي تمثل نسبة المستجيبين من أفراد المجتمع الذين تحقق رضاهم عن الخدمات المقدمة في الإمارة وذلك باختيارهم درجة "راضي تماماً" أو "راضي" على المقياس المستخدم في الدراسة. ويتم احتساب نسبة الرضا وفق المعادلة التالية:

$$\text{نسبة الرضا} = (\text{عدد الأفراد الذين اختاروا "راضي تماماً" أو "راضي"} / \text{العدد الكلي للعيينة المستجيبة}) * 100\%$$

عيينة الدراسة

تضم إمارة عجمان 95,531 أسرة استناداً إلى بيانات تعداد عجمان التي تم جمعها عام 2017 من قبل مركز الإحصاء ، وقد تم استخدام هذه البيانات لتصميم عينة الدراسة للمواطنين وغير المواطنين وشملت الناطقين بغير اللغة العربية.

وقد تم تصميم عينة طبقية عشوائية لإجراء الدراسة لتمثيل مجتمع المواطنين ومجتمع غير المواطنين وتم اختيار الأسر بشكل عشوائي في المنطقة السكنية، مما يعني أن المجموعات من مختلف الطبقات الاجتماعية، والمهنية، وطبقات الدخل سيكون لها فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة.

ويوضح الجدول رقم (1) العينة المستهدفة من مجتمع الإمارة وعدد الاستجابات لكل دراسة.

جدول رقم (1) عينة الدراسة

ت	الدراسة	العينة المستهدفة	عدد الاستجابات
1	الرضا عن الرعاية الصحية	971	1030
2	الرضا عن خدمات التعليم	971	1018
3	الرضا عن الخدمات العامة	971	1020
4	الرضا عن خدمات الاتصالات	971	1020
5	الرضا عن المواصلات العامة	971	1008
6	الرضا عن البنية التحتية	971	1014

وكذلك تم تحديد عمر المستجيب 18 عاماً فأكثر (الشخص البالغ الذي يمثل الأسرة)، من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة وغير الإماراتيين المقيمين في المنطقة.

جمع البيانات

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الأجهزة اللوحية على نظام الدراسات الذي كفاءات الدولية KIGSMS، حيث تم إعداد خطة توزيع العينة المستهدفة على الباحثين حسب المناطق السكنية (جغرافياً) بشكل نسبي يتناسب مع عدد الأسر في كل منطقة سكنية وذلك من خلال النظام الإلكتروني، وكما تم تدريب الباحثين على نظام الدراسات وأسئلة كل دراسة، ولضمان تغطية الأسر كافة تم اختيار الباحثين ممن يتحدثون اللغة العربية والإنجليزية والأردو.

ومن ثم تم البدء بالزيارات الميدانية وتسجيل البيانات لحظياً وبشكل آني ومتابعة إنجاز خطة العمل الميداني ونسب الإنجاز على مستوى المنطقة والمدينة والباحث، وكما تم تفعيل عملية توكيد الجودة بشكل موازي للزيارات الميدانية حيث قام ضابط الجودة بالتواصل مع الأسر المستجيبة للتحقق من مطابقة البيانات المسجلة من قبل فريق الباحثين.

وتشجيعاً لأفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة فقد تم تخصيص جوائز عينية قيمة يتم سحب عليها بشكل عشوائي للأفراد الذين سجلوا بياناتهم الشخصية بشكل اختياري وموافقتهم على استلام دعوات للمشاركة في استطلاعات رأي أخرى، مما ساهم في رفع نسبة الاستجابة وتحسين مستوى التفاعل المجتمعي مع الدراسة، وقد تم إجراء السحب العشوائي في نهاية الدراسة وتكريم الفائزين من أفراد

المجتمع الذين عبروا عن شكرهم وامتنانهم لحرص حكومة عجمان وقادتها على التعرف على احتياجات المجتمع ودراستها.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: الإمارات العربية المتحدة – إمارة عجمان – مدينة عجمان ومنطقتي مصفوت والمنامة والمناطق السكنية التابعة لهذه المدن.

الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة الأسر القاطنة ضمن الحدود المكانية المذكورة آنفاً من مواطنين وغير مواطنين وأيضاً منهم الغير ناطقين باللغة العربية.

الحدود الزمانية: تم جمع بيانات هذه الدراسة خلال الفترة من أكتوبر إلى ديسمبر 2021م.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات الأولية اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي على نموذج استبيان مؤلف من الأجزاء التالية:

- 1- التأكد المبدئي من أهلية المستجيب للمشاركة
- 2- الجزء الأول: دوافع استخدام الخدمة
- 3- الجزء الثاني: البيانات الشخصية للفرد/ الأسرة المستجيبة
- 4- الجزء الثالث: الوعي والاستفادة من الخدمات
- 5- الجزء الرابع: الرضا عن الخدمات
- 6- الجزء الخامس: أداء الخدمات

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم جمع بيانات الاستبيان إلكترونياً ولحظياً على نظام الدراسات الذكي فور تسجيل استجابة الفرد/ الأسرة من قبل الباحث خلال المقابلة المباشرة مع الأسرة، حيث تضمن هذه الآلية عدم وجود أية أخطاء في عملية جمع البيانات بوجود قواعد المطابقة المعرفة مسبقاً على النظام، ومن ثم يتم تحليل البيانات المرحلي وعرض التكرارات والنسب على النظام والتحليل النهائي باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

الفصل الثاني: النتائج

(أولاً) مؤشر جاذبية عجمان

تعتمد آلية احتساب مؤشر جاذبية عجمان بشكل مباشر على نتائج رضا المجتمع عن الخدمات العامة المقدمة في الإمارة، وذلك باحتساب المتوسط الحسابي لرضا المجتمع لكل من خدمات الرعاية الصحية والتعليم والمواصلات العامة والاتصالات والبنية التحتية. وتم استخدام هذه الآلية لاحتساب مؤشر جاذبية عجمان، ويعرض الجدول رقم (2) نتائج مؤشر جاذبية عجمان للعام 2021 والذي حقق نسبة 91.5%، وتفصيلاً بلغت نسبة الرضا عن الرعاية الصحية 94.2%، ونسبة الرضا عن خدمات التعليم 94.5%، ونسبة الرضا عن الخدمات العامة 90.9%، ونسبة الرضا عن خدمات الاتصالات 86.2%، ونسبة الرضا عن المواصلات العامة 93.9%، ونسبة الرضا عن البنية التحتية 89.1%.

جدول رقم (2) مؤشر جاذبية عجمان

ت	دراسات رضا المجتمع	نسبة الرضا (%)
1	الرضا عن الرعاية الصحية	94.2%
2	الرضا عن خدمات التعليم	94.5%
3	الرضا عن الخدمات العامة	90.9%
4	الرضا عن خدمات الاتصالات	86.2%
5	الرضا عن المواصلات العامة	93.9%
6	الرضا عن البنية التحتية	89.1%
مؤشر جاذبية عجمان 2021		91.5%

(ثانياً) الرضا حسب القطاع الخدمي

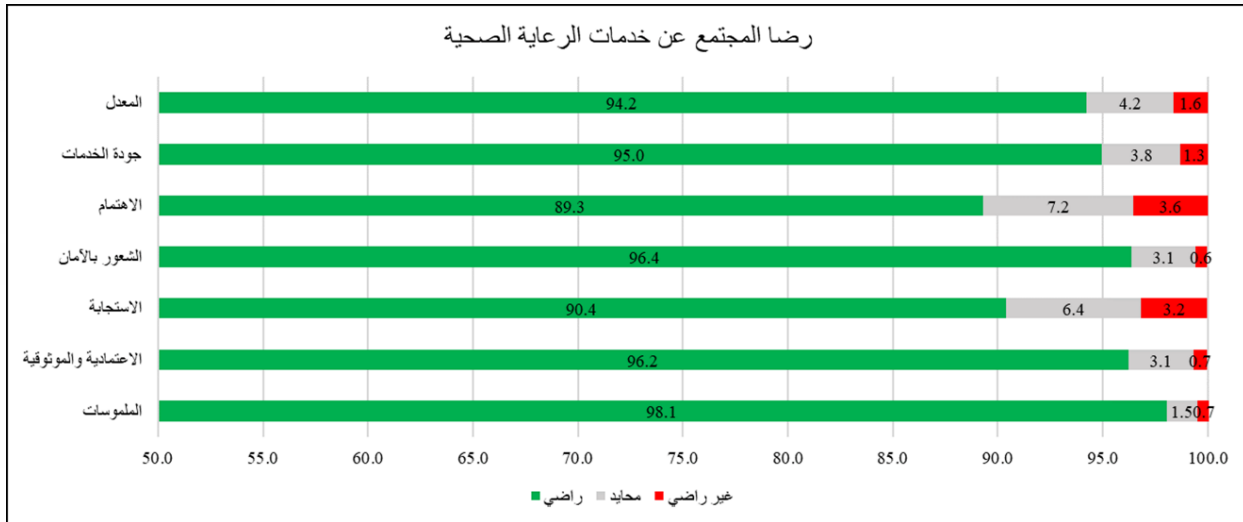
يعرض هذا الجزء من التقرير نتائج الرضا لكل من القطاعات الخدمية ومحاورها الرئيسية:

- الرضا عن الرعاية الصحية
- الرضا عن خدمات التعليم
- الرضا عن الخدمات العامة
- الرضا عن خدمات الاتصالات
- الرضا عن المواصلات العامة
- الرضا عن البنية التحتية

(1-2) الرضا عن خدمات الرعاية الصحية

يوضح الشكل رقم (1) أن نسبة الرضا عن الرعاية الصحية قد بلغت نسبة 94.2%، وحقق محور الملموسات أعلى نسبة بلغت 98.1%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاهتمام والذي حقق نسبة 89.3%.

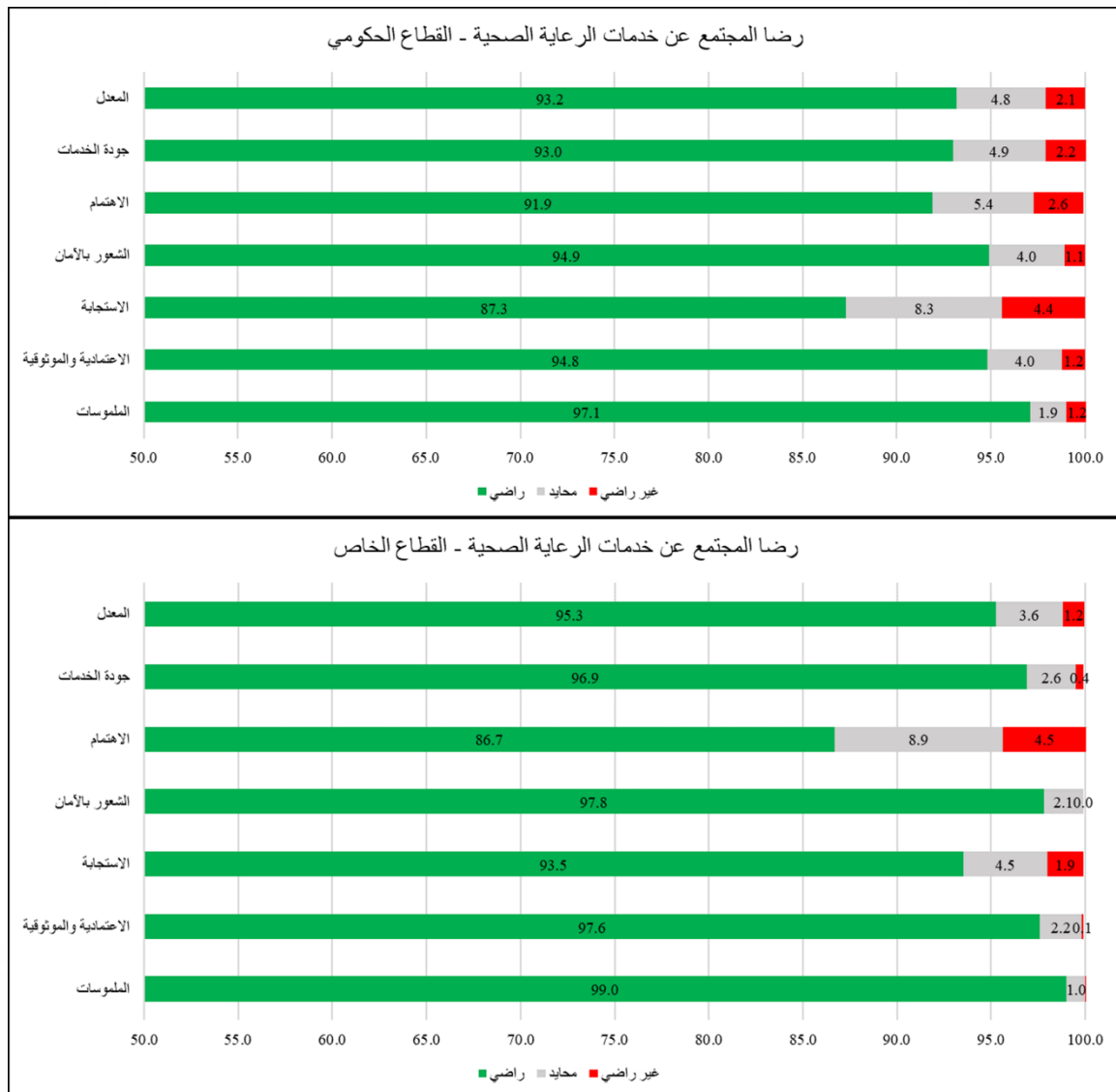
شكل رقم (1) الرضا عن خدمات الرعاية الصحية



يوضح الشكل رقم (2) أن نسبة الرضا عن الرعاية الصحية – القطاع الحكومي قد بلغت 93.2%، وحقق محور الملموسات أعلى نسبة بلغت 97.1%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 87.3%.

وكذلك نسبة الرضا عن الرعاية الصحية – القطاع الخاص والتي قد بلغت نسبة 95.3%، وحقق محور الملموسات أعلى نسبة بلغت 99.0% أم أقل نسبة فقد كانت لمحور الاهتمام والذي حقق نسبة 86.7%.

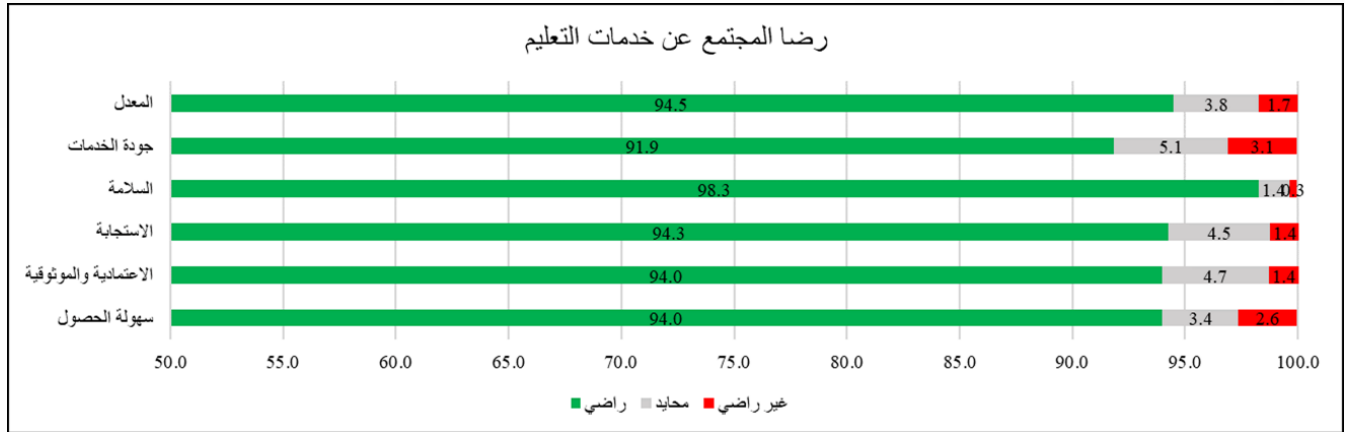
شكل رقم (2) الرضا عن خدمات الرعاية الصحية حسب القطاع



(2-2) الرضا عن خدمات التعليم

يوضح الشكل رقم (3) أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم قد بلغت نسبة 94.5%، وحقق محور السلامة أعلى نسبة بلغت 98.3% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمات والذي حقق نسبة 91.9%.

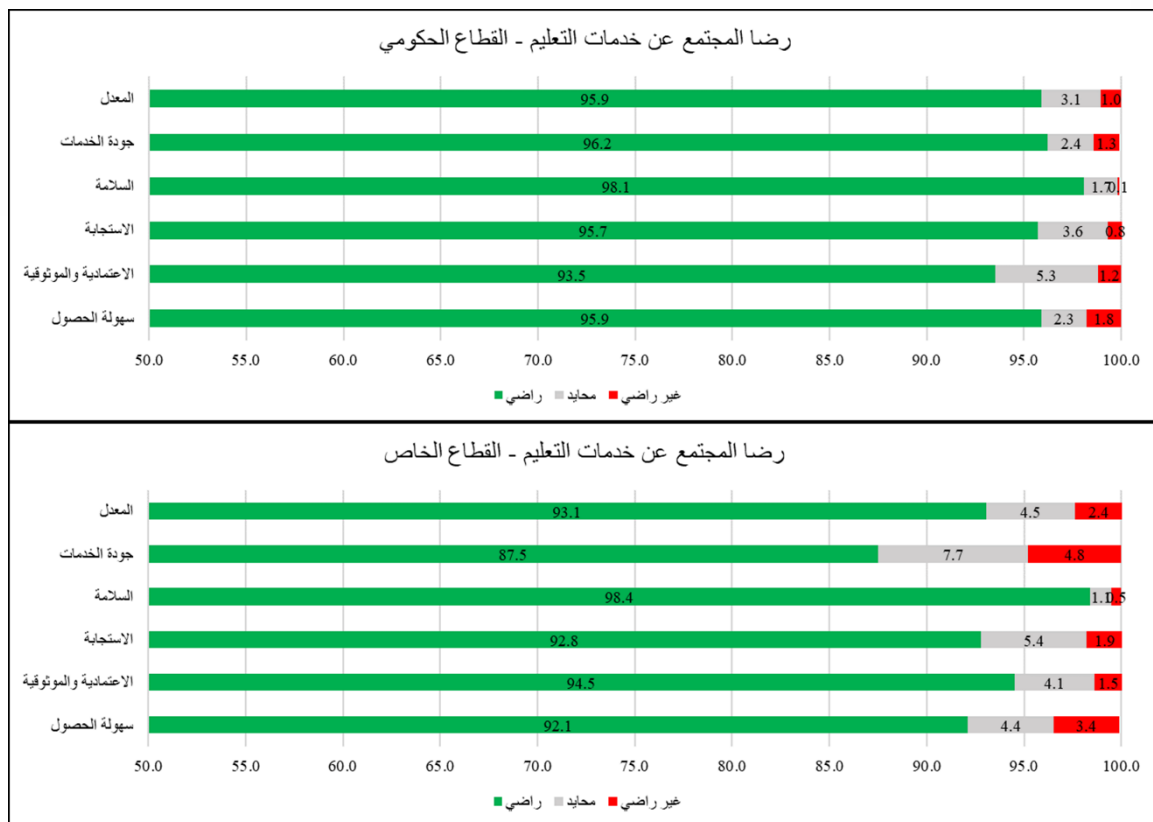
شكل رقم (3) الرضا عن خدمات التعليم



يوضح الشكل رقم (4) أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم – القطاع الحكومي قد بلغت نسبة 95.9%، وحقق محور السلامة أعلى نسبة بلغت 98.1%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاعتمادية والموثوقية والذي حقق نسبة 93.5%.

وكذلك نسبة الرضا عن خدمات التعليم – القطاع الخاص والتي قد بلغت نسبة 93.1%، وحقق محور السلامة أعلى نسبة بلغت 98.4% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمات والذي حقق نسبة 87.5%.

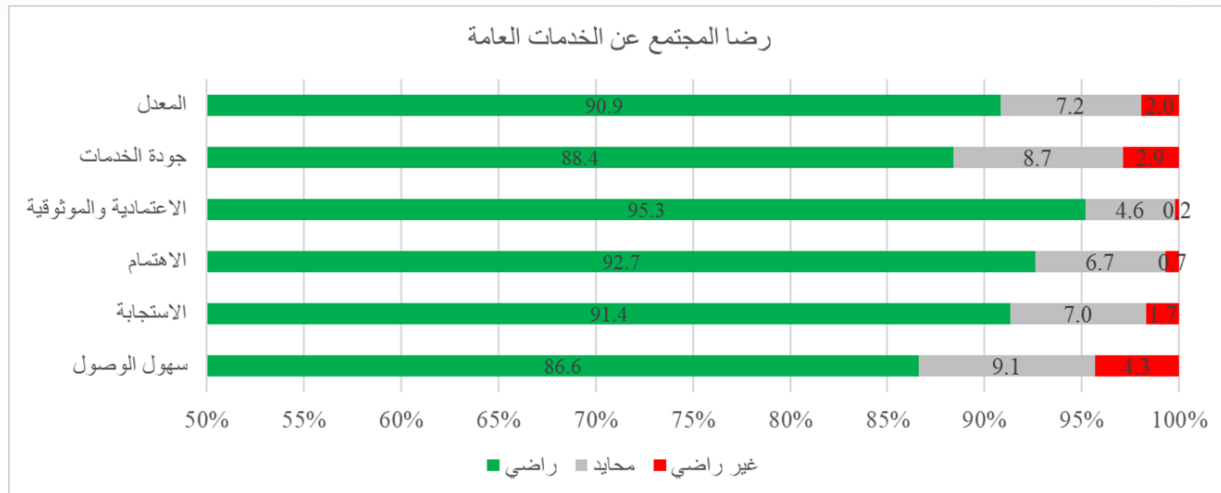
شكل رقم (4) الرضا عن خدمات التعليم حسب القطاع



(3-2) الرضا عن الخدمات العامة

يوضح الشكل رقم (5) أن نسبة الرضا عن الخدمات العامة قد بلغت نسبة 90.9%، وحقق محور الاعتمادية الموثوقية أعلى نسبة بلغت 95.3% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور سهولة الوصول والذي حقق نسبة 86.6%.

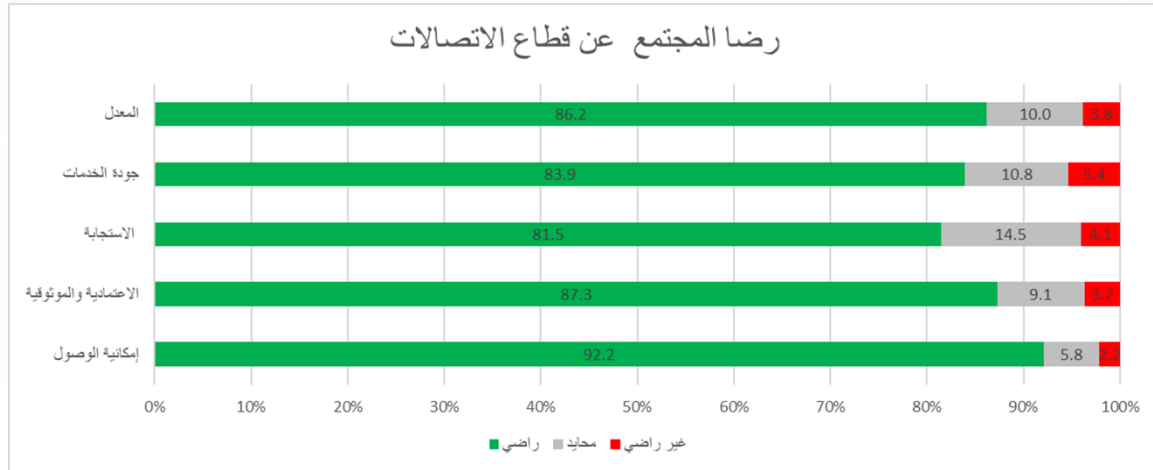
شكل رقم (5) الرضا عن الخدمات العامة



(4-2) الرضا عن خدمات الاتصالات

يوضح الشكل رقم (6) أن نسبة الرضا عن خدمات قطاع الاتصالات قد بلغت نسبة 86.2%، وحقق محور إمكانية الوصول أعلى نسبة بلغت 92.2% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 81.5%.

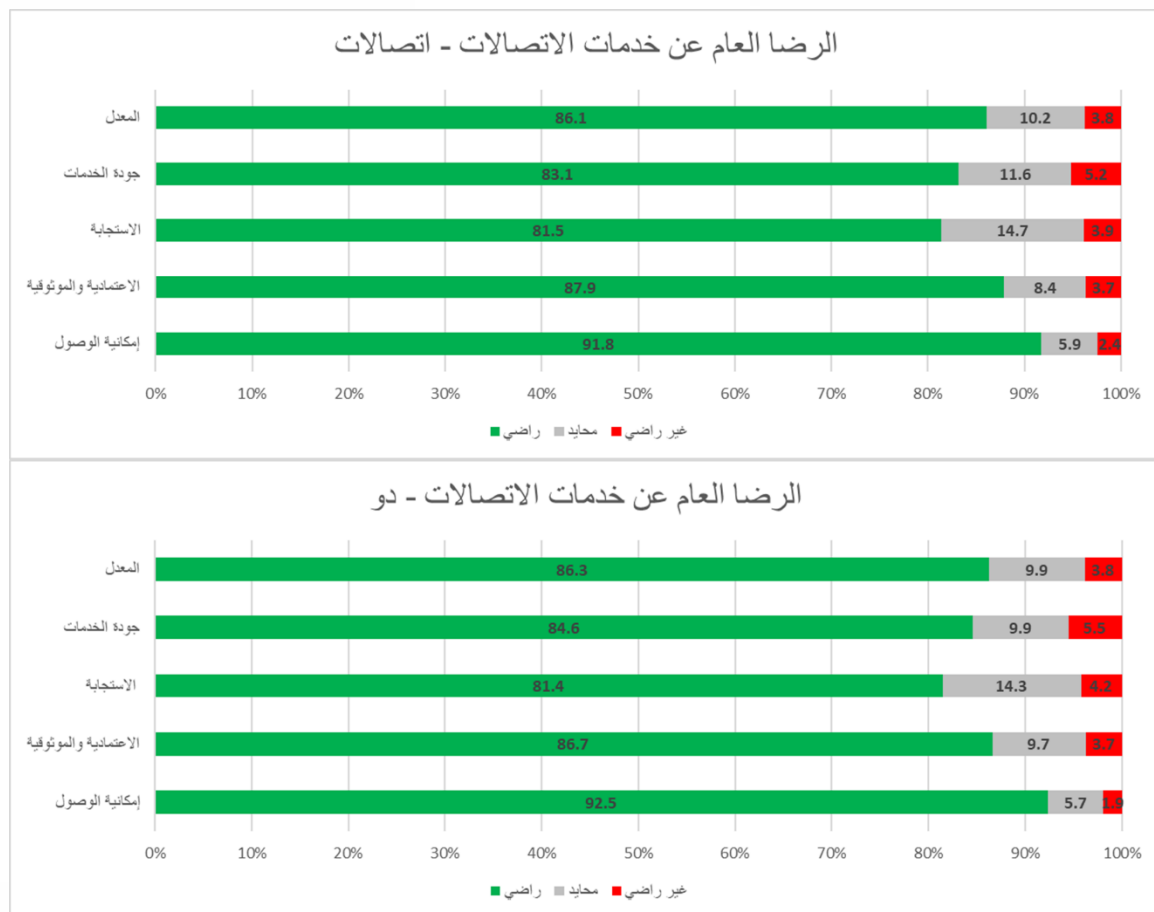
شكل رقم (6) الرضا عن خدمات الاتصالات



يوضح الشكل رقم (7) أن نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة اتصالات والتي قد بلغت نسبة 86.1%، وحقق محور إمكانية الوصول أعلى نسبة بلغت 91.8% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 81.5%.

وكذلك نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة دو قد بلغت نسبة 86.3%، وحقق محور إمكانية الوصول أعلى نسبة بلغت 92.5%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 81.4%.

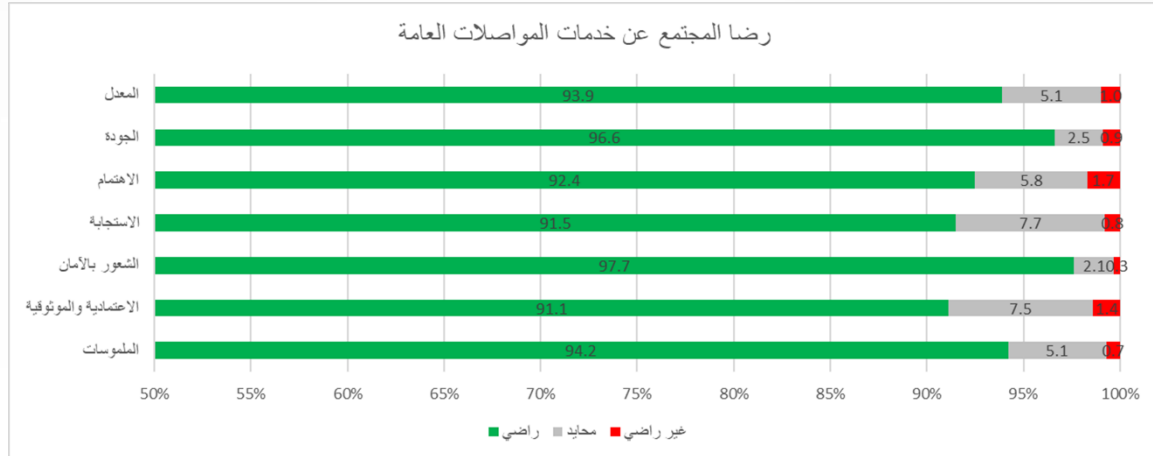
شكل رقم (7) الرضا عن خدمات الاتصالات حسب مزود الخدمة



(5-2) الرضا عن خدمات المواصلات العامة

يوضح الشكل رقم (8) أن نسبة الرضا عن خدمات المواصلات العامة قد بلغت نسبة 93.9%، وحقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة بلغت 97.7% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاعتمادية والموثوقية والذي حقق نسبة 91.1%.

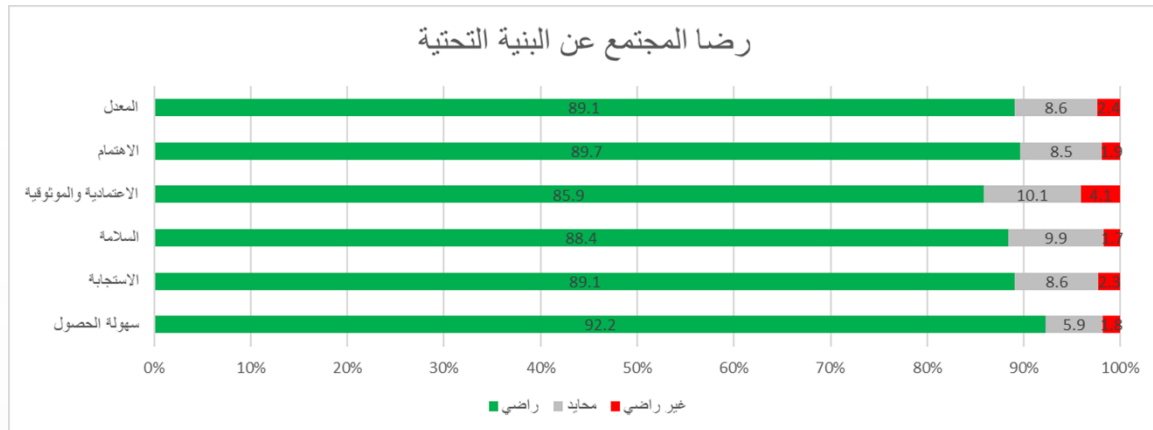
شكل رقم (8) الرضا عن خدمات المواصلات العامة



(6-2) الرضا عن البنية التحتية

يوضح الشكل رقم (9) أن نسبة الرضا عن البنية التحتية قد بلغت نسبة 89.1%، وحقق محور سهولة الحصول أعلى نسبة بلغت 92.2% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاعتمادية والموثوقية والذي حقق نسبة 85.9%.

شكل رقم (9) الرضا عن البنية التحتية



الفصل الرابع: التوصيات

من خلال استعراض نتائج الرضا لمؤشر جاذبية عجمان 2021 يمكن النظر في عدد من التوصيات لدعم عملية

التخطيط ووضع المبادرات التي من شأنها المحافظة وتعزيز مؤشر جاذبية عجمان كما هو موضح أدناه:

- التوجيه بأهمية وضرة الالتزام في زمن الاستجابة خلال 48 ساعة للشكاوى والمقترحات.
- تطوير منهجية لدورة حياة الخدمات وإدارتها وخصوصاً خلال مرحلة إلغاء إتاحة الخدمة في مراكز تقديم الخدمة وتوفيرها من خلال القنوات الإلكترونية.
- تعزيز الشراكة بين القطاع الحكومي ومزودي خدمة الاتصالات.
- إنشاء فرق عمل مشتركة (مع الأطراف ذات العلاقة) للوقوف على نتائج التقرير وتحديد المبادرات التطويرية.
- النظر في إمكانية تنفيذ نموذج الدراسة على قطاع الأعمال في الإمارة والتعرف على فرص تمكين هذا القطاع الحيوي.
- وضع المبادرات لتحسين القيمة مقابل المال وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة وتطوير برامج ولقاء المتعاملين.
- تشكيل مجلس أو لجنة توجيهية تعنى بالتنسيق مع الأطراف المعنية ذات الصلة بشأن خدمات قطاع التعليم الحكومي والخاص في الإمارة وتوجيه وتنظيم ورعاية ومتابعة:
 - الترويج لفرص الاستثمار في خدمات التعليم في الإمارة.
 - تعزيز جاذبية الخدمات التعليمية المتاحة في الإمارة للشرائح التي يستهدفها قطاع التعليم الخاص من مجتمع الإمارة وخارجها .
 - وضع الضوابط بشأن آليات تحديد رسوم وكلفة النقل المدرسي لطلاب القطاع الخاص.
 - تطوير عملية التنسيق بين الأطراف المعنية بتقديم المساعدات المالية والمنح الدراسية للطلاب وتسهيل الإجراءات الخاصة بها.
 - مراجعة اللوائح الناظمة لعملية دفع رسوم الخدمات التعليمية المقدمة من القطاع الخاص.
- تصميم برامج توعية بالخدمات العامة التي توفرها الإمارة وقنوات إتاحتها والتشجيع على الاستفادة من هذه الخدمات.

- متابعة العمل على تصميم وإنشاء الحدائق والمتنزهات العامة في مواقع مناسبة سهلة الوصول لأفراد المجتمع والمحافظة عليها بشكل فعال.
- وضع مبادرات لتوفير خدمات المكتبات العامة والتي تستهدف أفراد المجتمع وعلى سبيل المثال المكتبات الإلكترونية، المكتبة المنزلية، وغيرها.
- تحسين حالة وإنارة الشوارع والطرق الرئيسية والفرعية حسب حاجة المجتمع في المناطق المعنية
- تطوير وتصميم البرامج الثقافية المناسبة.
- مراجعة وتبسيط إجراءات خدمات الصرف الصحي والعمل على تعزيز تجربة المتعامل .
- إبراز الجهود المبذولة للحفاظ على أمن المجتمع والتي ساهمت في تحقيق مستويات رضا مرتفعة (99.0%)، خدمات الإنقاذ والإطفاء والحماية من الحريق (98.6%)، استمرارية التيار الكهربائي (98.7%).
- تشكيل مجلس أو لجنة توجيهية تعنى بالتنسيق مع الأطراف المعنية ذات الصلة بشأن خدمات الرعاية الصحية في الإمارة المقدمة من القطاعين الحكومي والخاص والإشراف على توجيه وتنظيم ورعاية ومتابعة:
 - وضع السياسات والآليات المناسبة بشأن الدعم المالي للعلاج وضمان سرعة الاستجابة لهذه الحالات في القطاع الخاص.
 - مراجعة الإجراءات وآليات العمل المستخدمة لحل الشكاوى وتحسين زمن الاستجابة لمعالجتها، وتسهيل عملية اختيار الطبيب المختص في القطاع الحكومي وتحسين تجربة المستفيد.
 - الترويج لفرص الاستثمار لتطوير هذا القطاع الحيوي لمجتمع واقتصاد الإمارة.
 - إبراز نتائج رضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة إعلامياً .
- وضع برامج شاملة لحصر الأصول الحكومية ومتطلبات صيانتها والمحافظة عليها .
- وضع المبادرات لتحسين القيمة مقابل المال للمرافق والخدمات المدفوعة مثل الماء والكهرباء والصرف الصحي.

والله الموفق