

«تغريدة محمد بن راشد تغير حال «بريد الإمارات»



دبي: محمود محسن

صورة وصلتني عبر متسوق سري لمستوى الخدمات في بريد الإمارات، لن يكون هذا مستوانا ولا خدماتنا، ولن يكون ضمن فريق من يستمر في تقديم هذا المستوى».

تغريدة أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، منذ 4 أشهر، وأرسل بعدها فريقاً للتحقق من مستوى خدمات بريد الإمارات في أحد المراكز، ليعود الفريق إلى سموه بتقرير نشره عبر وسائل التواصل الاجتماعي بكل شفافية، مؤكداً للقطاعات الحكومية كافة، أن الجميع تحت المتابعة وبكل شفافية.

تلك التغريدات كانت بمثابة نقطة تحول في مستوى مركز خدمة عملاء بريد الإمارات الذي شهدت صالته نقلة نوعية، سواء من ناحية الأثاث أو مستوى الخدمات، ما يؤكد أن تغريدة سموه قد أتت أكلها.

لطالما كانت تغريدات سموه بمثابة دافع للعمل والمنافسة، وبما أننا في بداية موسم عمل جديد، جاءت رسالة سموه

لترسم خريطة طريق لما ستكون عليه الخدمات الحكومية مستقبلاً. بعض الدوائر والمؤسسات بدأت العمل على عجلة، لتثبت جدارتها وكفاءتها في تقديم الخدمات، والبعض الآخر لم يكن بالقدر الكافي من الوعي بثقافة التميز والتفوق، ليقع في نهاية المطاف ضمن قائمة أسوأ خمسة مراكز خدمة على مستوى الدولة، وذلك عبر قائمة نشرها سموه عبر حسابه الشخصي على تويتر، ليؤكد فيها ما أعلن عنه سابقاً وهو الخروج من فريق عمله الحكومي، حيث تضمنت تغريدات سموه أن يجري تغيير مديري أسوأ المراكز على الفور، وإحلالهم بمديرين يعرفون كيفية التعامل مع الجمهور. اليوم، وبعد تحديد أفضل وأسوأ خمسة مراكز خدمة عملاء ضمن 600 مركز على مستوى الدولة، ارتفعت وتيرة المنافسة بين جميع فرق المراكز، وصارت ثقافة التغيير والتحول إلى الأفضل شعار المرحلة القادمة لخطط المسؤولين، ليس للوقوع ضمن الأسوأ، بل لإثبات جدارة استحقاق الأفضلية والاستثنائية. التطلعات والاستراتيجيات النوعية الجديدة، قوى تحريك الفرق الحكومية على مستوى الدولة نحو التميز، استمدت ثقافتها من فكر قائد استثنائي ملهم، لا يرضى إلا بالتفوق والمراكز الأولى.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024