

رقمنة الخدمات الحكومية

الكاتب



إيمان عبدالله

مشهد صفوف الانتظار أمام المؤسسات الحكومية اختفى، فلم يعد المواطنون والمقيمون يترددون لمرات عدة للحصول على خدمة، والانتفاء من المعاملة، فكل ما يريده المتعامل يجده في المواقع الرسمية والتطبيقات الذكية التابعة للمؤسسات، ليحصل على الخدمة في أي وقت، ومتى أراد، ومن أي مكان، وبكبسة زر.

هكذا كانت رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، قبل سنوات مضت، راسماً صورة حكومة المستقبل بكل وضوح، لنعيش اليوم في المستقبل، ونشهد تطبيق تلك الرؤية في مؤسساتنا تدريجياً، وآخرها إعلان وزارة العدل إغلاق مراكز إسعاد المتعاملين في دبي، بعد أن أصبحت الخدمات ذكية.

إغلاق مراكز خدمة المتعاملين تدريجياً مؤشر على قوة البنية الرقمية في الدولة، وانتهائها من تقديم جميع الخدمات عبر القنوات الذكية، لتختصر الحكومة الوقت والجهد، وتصل إلى نسبة عالية من رضا المتعاملين وإسعادهم، لأن هذا هدفها.

حكومة لا تنام، هي باختصار حكومة دولة الإمارات، والآليات التي وضعتها الدولة منذ سنوات مضت للانتقال إلى حكومة ذكية كانت مدروسة، ليكون الانتقال تدريجياً، حتى اعتاد الموظفون على تدقيق المعاملات عبر القنوات الذكية، وإكمالها واعتمادها، واعتاد المتعامل على طلب الخدمات عبر المنصات الذكية، ليكمل معاملته وهو في منزله، وينتهي من الإجراءات كافة بكبسة زر.

قد يتطلب منا الانتهاء من بعض المعاملات تحميل بعض الأوراق، ومع الربط الإلكتروني الكامل وتقليل عدد التطبيقات الذكية والمنصات الذكية للحصول على الخدمة، سيقل عدد الأوراق التي يطلب منا تحميلها، وتقل عدد الخطوات تدريجياً، لنتمكن من الحصول على الخدمة الذكية بسهولة أكثر وخطوات أقل ووقت مختصر، وهذا التقدم السريع في تقديم الخدمات ليس غريباً على حكومتنا، فالسعي مستمر للتحسين والتطوير، ومن ثم إسعاد المجتمع.

الانتقال إلى المعاملات الرقمية ساهم لا محالة في تقليل النفقات على الحكومة، عبر تقليل استخدام الأوراق، وأعداد الموظفين العاملين في مراكز تقديم الخدمات، لتوظيف تلك الميزانيات في تطوير الموارد وتحسين جودة الخدمات. رقمنة الخدمات الحكومية غيرت حياتنا، وجعلت الحصول على الخدمات أكثر سهولة، والحكومة الإماراتية تسعى لتحقيق الكثير من الأهداف في هذا المجال، لتصبح خدماتنا ذكية 100% وحكومة مفتوحة لتقديم الخدمات على مدار اليوم والأسبوع، وهذا الهدف تحقيقه ليس بعيداً، بعد أن تمكنت من تأسيس بنية تحتية رقمية قوية، وتأهيل كوادر قادرة على مراجعة تلك المعاملات الإلكترونية، وتوظيف الذكاء الاصطناعي للمراجعة الأسرع، وتدريب المتعاملين عبر الممارسة على تقديم طلباتهم عبر تلك المنصات، لتكون الإمارات أول دولة تقدم جميع خدماتها بطريقة ذكية كاملة. السباق للوصول إلى المراكز الأولى مستمر، فالإمارات هي المستقبل، وحكومتها واعدة، وشعبها مستعد لكل جديد من أجل التحسين.

Eman.editor@hotmail.com

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.