

شمول الخدمات الرقمية

الكاتب



إيمان عبدالله

شهدت منظومة الخدمات الحكومية في الدولة، خلال العشرين سنة الماضية، تحولات فريدة، كانت سبباً في الارتقاء بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين، وحققت ريادة عالمية في المنطقة، والمؤشرات العالمية في التحول الرقمي في قطاعات عدة، وتتبنى الدولة ضمن استراتيجيتها واضحة وهادفة، اعتمادها مجلس الوزراء، تقييم الخدمات الحكومية كافة سنوياً، وتحقيق مستهدفات استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية، قبل حلول عام 2023، في تقديم خدمات رقمية متطورة، في أي مكان، وعلى مدار الساعة.

الوضع الحالي يشير إلى أن ثمة جهات حكومية أداؤها ضعيف في تقديم الخدمات الرقمية، ورغم وجود سياسة المتعامل الرقمي، والخدمة الحكومية الرقمية، فإن بعض الجهات لم تطبقها، وخرجت عن الدرب، وعطلت مصالح المتعاملين، بتأخير حصولهم على الخدمة، وتراجع خدماتها الرقمية، ودليل على ذلك، قائمة أسوأ الجهات في الخدمات الرقمية.

وفي عام 2021، تشير البيانات إلى انخفاض تصنيف 19 مركزاً في نظام «النجوم العالمي» في الدورة الرابعة، وشمل 69 مركز خدمة حكومية في 12 جهة اتحادية، وهذا النظام يركز على تجربة المتعامل والخدمات الرقمية أيضاً، ما يدلّ على أن هناك جهات خدماتها لا تتوافق مع الاستراتيجية.

تعمل القيادة الرشيدة على التركيز الكبير على الحكومة وتطويرها، بناء على المتغيرات والاستعداد للمستقبل، فقد خصصت ميزانية الاتحاد حتى عام 2026، لتصل إلى 290 مليار درهم، لتحقيق أهدافها في المؤشرات المحلية والعالمية، واعتمدت منهجية جديدة لعمل الحكومة، لترتكز على الاستراتيجية القطاعية، عبر تنفيذ المشاريع بفرق عمل قطاعية، مرتكزة على قياس الأداء، بتنفيذ المشاريع والمبادرات الميدانية، وليس على الخطط الموضوعية، وهذا الأمر سيحقق التقدم الأفضل في الخدمات.

الأمر المتوقع إنجازه قريباً، تفعيل المنصة الرقمية الموحدة، التي تعدّ قناة رقمية تمكّن المتعامل من الوصول إلى كل

الخدمات الحكومية في مكان واحد، ما يسهم في تحقيق استراتيجية الدولة في الرقمنة. وبحسب استراتيجية الخدمات الحكومية، فإن المنصة يجب أن توفر 90% من الخدمات الحكومية عام 2023، ونستنتج من ذلك، أنه يجب أن تكون الحكومة الاتحادية انتهت من الربط الكلي بين أنظمتها في جميع الجهات الاتحادية، ولكن الواقع أن الجهات الاتحادية مازالت معتمدة على مواقعها الإلكترونية في تقديم خدماتها، ولا توجد خدمات استباقية بالمعدل الذي حددته الاستراتيجية. وثمة جهات ارتبطت صورياً بالهوية الرقمية، ما يؤدي إلى استمرارية تعدد القنوات الرقمية، وتشتت المتعامل بين هذا الكم الهائل من التطبيقات. التغير في كيفية تقديم الخدمات الحكومية، يجتاح العالم، نتيجة التطورات الكثيرة للتقنيات المستخدمة، ما جعل الحكومات أمام ضغط كبير لمتابعة تلك المتغيرات المتسارعة، في ظل الثورة الصناعية الرابعة، وإنترنت الأشياء و«بلوك تشين» وغيرها، ولذلك فقد باتت توقعات المتعاملين تفوق ما تقدمه الجهات

Eman.editor@hotmail.com

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024