

آراء الجمهور معيار جودة الخدمات في الإمارات



تتخذ دولة الإمارات من آراء جمهور المتعاملين في الميدان، معياراً لقياس مدى جودة خدماتها في المجالات كافة؛ وفي سبيل ذلك عملت خلال السنوات الماضية، على تأسيس منظومة متكاملة من قنوات التواصل معه، لاستشراف رؤيته في تطوير خدماتها، ضمن بيئة تفاعلية تفضي إلى تعزيز سعادة المجتمع

وتعدّ استطلاعات الرأي ومشروع «المتسوّق السري» إحدى أبرز الوسائل التي تعتمدها الدولة لتكريس مفهوم «الحكومة الذكية» التي تستمع إلى آراء المتعاملين والجمهور، في أي وقت وأي مكان، وتفتح أمامهم الباب للإسهام في صياغة المبادرات في جميع مفاصل العمل الحكومي

شارك - إمارات -.. من النماذج المضيئة في تعزيز التواصل مع الجمهور، التي تتيحها البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات، لتصويت الجمهور على مجموعة واسعة من استطلاعات الرأي والتقييمات عن مواضيع متنوعة تتعلق بجميع الوزارات والجهات الاتحادية

وتتميز استطلاعات الرأي التي تجريها البوابة، بملامستها لمختلف جوانب الحياة اليومية لأفراد المجتمع، بدءاً من الإسكان، والتوظيف، وأنظمة العمل، ووسائل النقل، والبيئة والطاقة.. مروراً بالبنية التحتية والسفر والجوازات، وكيفية الانتقال إلى دولة الإمارات، وصولاً إلى الاقتصاد والمال والشؤون الاجتماعية، والعدل والسلامة والقانون، والسياحة والأعمال الخيرية والإنسانية.

ومن أبرز استطلاعات الرأي التي طرحتها البوابة، أخيراً، عن الوسيلة التي يفضلها الجمهور للتواصل مع الجهات الحكومية. وعن جدية تعامل الجهات الحكومية مع شكاوى المتعاملين. وعن المظهر العام للبوابة الرسمية لحكومة الإمارات. وعن مدى الثقة بالدفع الإلكتروني لرسوم الخدمات الحكومية في الإمارات.

وانطلاقاً من سياستها القائمة على الشفافية، تتيح البوابة نتائج الاستطلاعات للجمهور للاطلاع عليها؛ وعلى سبيل المثال أظهرت نتائج الاستطلاعات الأخيرة للبوابة أن 62.28 في المئة، يفضلون البريد الإلكتروني، وسيلة للتواصل مع الجهات الحكومية. فيما 67 في المئة، عن ثقتهم بمستوى جدية الجهات الحكومية بالتعامل مع شكاوى المتعاملين. فيما تجاوزت نسبة الذين يثقون بالدفع الإلكتروني للخدمات الحكومية 93 في المئة.

وأدى مشروع «المتسوق السري» منذ إنطلاقه دوراً أساسياً في دفع عجلة تحسين خدمة العملاء، عبر قياس جودة خدمتهم داخل المؤسسات وتجربتهم. ويضمّ المشروع عشرات الآلاف ممن يتبعون رئاسة مجلس الوزراء، وعدداً من الأجهزة الاتحادية الأخرى.

وتستثمر نتائج «المتسوق السري» في تحسين أداء الجهات الحكومية، وترسيخ وبناء ثقافة تتمحور حول خدمة المتعاملين، لأنها أولوية لدى الحكومة. ويتمثل عمل «المتسوق السري» بالاطلاع على كيفية تعامل الموظفين مع المتعاملين، ومدى معرفتهم بمتطلبات الخدمات التي تقدمها جهة عملهم، والتعرف إلى مدى وضوح تلك المتطلبات، للحصول على الخدمة. ويركّز على الموظفين لكونهم نقطة الوصل بين الجهة والمتعامل.

يذكر أن حكومة دولة الإمارات، أطلقت عبر «برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة» الكثير من المبادرات التي كان لها بالغ الأثر في تحسين جودة الخدمات الحكومية، وفي طليعتها «النظام العالمي لتصنيف النجوم» و«مؤشر السعادة» و«مصنع الخدمات» الذي يركز على تدريب الجهات الحكومية على آلية تصميم الخدمات، والأخذ في الحسبان، رحلة المتعامل وتجربته، و«جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول»، وبرنامج «دراسات سعادة (المتعاملين) الذي يساعد في التعرف إلى دوافع السعادة لدى المتعاملين. (وام