

الإمارات.. معايير جديدة لتقييم مراكز الخدمات الذكية



دبي: «الخليج»

اعتمدت حكومة دولة الإمارات نموذجاً محدثاً لنظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، يتضمن معايير تقييم فئات جديدة تشمل مراكز الخدمات الذكية والمشاركة. وترتكز معايير النظام المحدث على 8 محاور رئيسية، هي: الربط الاستراتيجي، والتركيز على المتعاملين، والخدمات، وقنوات الخدمة، وتجربة المتعامل، وكفاءة الخدمة والإبداع، وتمكين الموارد البشرية، وتبني التكنولوجيا الناشئة، ويضم النظام 35 محوراً فرعياً، تشمل 315 سؤالاً تقييمياً. وأكدت عهود بنت خلفان الرومي وزيرة دولة للتطوير الحكومي والمستقبل، أن تحديث نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات يعكس سعي الحكومة لمواكبة التوجهات الجديدة وتجسيد توجيهات القيادة بتسريع مسيرة التحول الرقمي والذكي في مختلف مجالات العمل الحكومي، بما يعزز الجاهزية للمستقبل، ويرتقي بريادة حكومة دولة الإمارات وتنافسياتها في مختلف المجالات.

وقالت عهود الرومي إن حكومة الإمارات تركز على استدامة عمليات التطوير، وابتكار النماذج المستقبلية لتقديم الخدمات الحكومية الأفضل عالمياً من نواحي الكفاءة والسهولة والسرعة والجودة، مشيرة إلى أن شمول مراكز

الخدمات الذكية والمشاركة في نظام النجوم العالمي، يعكس الرؤية المستقبلية للحكومة، ويؤكد تفرّد النظام الأول من نوعه عالمياً على المستوى الحكومي، والفكر المتجدد المبتكر الذي يركز على التعامل ويسعى إلى استباق تطلعاته. وتمكينه من تجربة خدمات متكاملة وفعالة في أي وقت ومن أي مكان

• مواكبة التوجهات

من جهته، قال محمد بن طليعة، رئيس الخدمات الحكومية في حكومة الإمارات، إن تحديث نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، يؤكد مرونة النظام وسعيه إلى تطوير معايير وفئاته، بما يواكب توجهات حكومة دولة الإمارات، بتعزيز وتسريع التحول الرقمي للخدمات. وأضاف محمد بن طليعة، أن شمول المراكز الذكية والمشاركة، واستحداث معايير لتقييمها ضمن نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، يمثل حافزاً جديداً للجهات الحكومية في الدولة لتبني وابتكار الحلول الرقمية والتكنولوجية في تقديم خدماتها، وتوفير تجارب متعاملين سريعة وسهلة، توفر خدمات رقمية متكاملة ومتراصة وفعالة للمتعامل في أي وقت وفي أي مكان



محمد بن طليعة

• تحديث شامل

ويشمل تحديث تقييم مراكز الخدمة الجديدة في الإمارات، المركز الذي يقدم خدمات ذكية 100%، والمركز المشترك الذي يتم من خلاله عقد الشراكات بين الجهات الحكومية لتوفير خدمات متكاملة في مركز واحد، إضافة إلى مراكز الخدمات الحكومية، ومراكز الاتصال والقنوات الرقمية، بما في ذلك المواقع الإلكترونية، والتطبيقات الذكية. أتمتة الخدمات

ويركز النظام المحدث على تعزيز التحول الرقمي الحكومي في الخدمات، وتحفيز توجه الجهات إلى إطلاق المراكز الذكية التي تعتمد أحدث الحلول التكنولوجية في تقديم خدمات ذكية بنسبة 100%، بدون تدخل بشري، ورقمنة خطوات الحصول على الخدمة، وإعادة هندسة الخدمات على أسس مستدامة، وقياس أثر الخدمات في المجتمع ومستويات كفاءتها

الصورة

