

مركز نموذج دبي ينتهي من تقييم «برنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية»



أبرز الحقائق:

- التقييم تم بتعاون مركز نموذج دبي التابع لأمانة التنفيذي وهيئة دبي الرقمية
- شمل التقييم 17 مركزاً للاتصال و38 موقعاً إلكترونياً و25 تطبيقاً ذكياً
- أفضل مراكز الاتصال «ديوا» وهيئة الطرق والمواصلات وبلدية دبي
- حققت مراكز الاتصال نتيجة 71% بزيادة 11% مقارنة بالتقييم السابق
- % جميع الخدمات المشتركة حققت النتائج الريادية المستهدفة بمعدل 89
- دمج وتقنين 29 تطبيقاً للهواتف المحمولة لتسهيل تجربة المتعاملين

دبي: الخليج

تجسيداً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، وتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، الرامية إلى تحقيق أرقى مستويات الأداء في تقديم الخدمات الحكومية، أعلن مركز نموذج دبي، التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي، وبالتعاون مع هيئة دبي الرقمية، عن مخرجات عملية التقييم التي شملت المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية ومراكز الاتصال والخدمات المشتركة، في إطار عملية التقييم لـ «برنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية»، الذي يستند إلى محاور رئيسية عدة، تم اعتمادها بالتعاون مع الهيئة، والذي يهدف لقياس مدى الجاهزية لتحقيق رؤية خدمات 360 واستراتيجية التحول الرقمي ضمن نهج الحكومة الواحدة.

وشملت عملية التقييم عن العام 2021، 4 خدمات مشتركة بين 17 جهة حكومية محلية، و3 جهات اتحادية، و3 مؤسسات من القطاع الخاص والمبادرات الريادية التي انبثقت عنها، و17 مركزاً للاتصال، إضافة إلى المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية وعددها 38، والتطبيقات الذكية وعددها 25 التابعة لحكومة دبي، حيث يشكل التقييم أحد أهم الخطوات لقياس الكفاءة ولتحسين جودة الخدمات لمواكبة وتلبية احتياجات وتوقعات المجتمع المستقبلية، استناداً إلى نهج الحكومة الواحدة والمتكاملة. خدمات عالمية

وفي هذه المناسبة، أكد عبد الله محمد البسطي، الأمين العام للمجلس التنفيذي لإمارة دبي، أن المرحلة القادمة تتطلب مضاعفة الجهود بهدف خلق تجربة استثنائية للمتعاملين باعتبارها محوراً أساسياً ترتكز عليها منهجية العمل في حكومة دبي، تجسيداً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، وتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، بتحقيق أرقى مستويات الأداء في تقديم الخدمات بكفاءة وجودة عالية.

وأضاف البسطي: «هدفنا اليوم الريادة في العمل الحكومي، فجهود الجهات الحكومية في دبي في تطوير وتقييم الخدمات الحكومية مستمرة، وغايتنا واضحة لتكون مركزاً تتجه إليه أنظار العالم ليس في مجال الخدمات الحكومية فحسب، بل في كل القطاعات المعنية بتوفير حياة أفضل للناس، من خلال تلبي احتياجات المتعاملين على مدار الساعة».

وشدد على ضرورة السعي الحثيث لكل الجهات الحكومية للتطوير والتحسين المستمر في مجال الخدمات الحكومية وتطوير القطاع الحكومي، بشكل عام، والتأكيد على المكانة العالمية البارزة للإمارة ضمن مصاف المدن الأكثر ريادة في شتى المجالات. وأثنى البسطي على التعاون والتكامل مع هيئة دبي الرقمية وفريق عملها ودعمهم الدائم لتطوير الخدمات الحكومية وتعزيز التحول الرقمي في دبي

الصورة



معايير موحدة

وعلق حمد عبيد المنصوري مدير عام هيئة دبي الرقمية على هذه الخطوة قائلاً: «يقدّم التعاون المشترك بين هيئة دبي الرقمية، ومركز نموذج دبي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي، مثلاً واضحاً على الجهود التكاملية التي تنصب نحو هدف واحد يتمثل في دعم التحول الرقمي لتحقيق سياسة خدمات 360. وقد تجلّى ذلك من خلال تطوير المعايير الموحدة للقنوات الخدمية الرقمية للمتعاملين للتأكد من تكامل رحلة المتعاملين لمختلف الخدمات. ولا يسعنا إلا أن ننهي على فرق العمل التي أشرفت ونفذت عملية التقييم، ونؤكد أهمية المرحلة المقبلة التي ستقوم خلالها الهيئة بالتأكد

من تطبيق الجهات لنقاط التحسين التي وردت في تقرير التقييم.»

وأضاف: «يقدم هذا التقييم دليلاً آخر على ديناميكية دبي التي تواصل تطوير خدماتها وحضورها الرقمي، استناداً إلى أفضل الممارسات العالمية، ومعطيات استشراف المستقبل، وانسجاماً مع توجيهات القيادة الرشيدة واستراتيجيات بناء المستقبل».

جودة وكفاءة الخدمات الحكومية

من جانبها، أكدت إيمان السويدي، مدير أول مركز نموذج دبي، أن تحسين الخدمات والقنوات الحكومية مستمر ليواكب المستجدات ومتطلبات المستقبل، حيث تم تحديد عدد من المستهدفات الطموحة في تقديم الخدمات، وتشمل 100% خدمات استباقية ومؤتمتة، و90% خدمات متكاملة، و90% تقديم الخدمات من دون الحضور الشخصي للمتعامل ضمن رؤية خدمات 360.

وقالت: «تأتي عملية التقييم السنوية ضمن إطار «برنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية»، لتكامل وتوحيد ومضاعفة ومتابعة جهود تحسين الخدمات، سعياً لقياس مدى جاهزيتها لتحقيق رؤية خدمات 360 ضمن نهج الحكومة الواحدة، وبهدف الوصول لأعلى درجات الريادة في تقديم الخدمات الحكومية باعتبارها أولوية قصوى نضعها في مقدمة الخطط الاستراتيجية لتكون على أتم الجاهزية للمستقبل»، لافتة إلى أنه منذ إطلاق مركز نموذج دبي منذ عشرة أعوام، تم العمل على أكثر من 1078 مبادرة لتحسين أكثر من 412 خدمة رئيسية مقدمة للمتعاملين. عملية التقييم

ويستند برنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية، إلى محاور رئيسية عدة، تعمل على تقييم نتائج الكفاءة والفعالية، والاستدامة، ونهج الحكومة الريادية، والابتكار، والتي من شأنها ضمان توفير الدعم اللازم للجهات الحكومية في دبي للارتقاء بمستوى خدماتها، وتنفيذ توجيهات القيادة الرشيدة في تطوير منظومة العمل الحكومي، سعياً لتحقيق نهج الحكومة الواحدة المتجسدة في رؤية خدمات 360.

وارتكزت عملية التقييم هذا العام على مراكز الاتصال تفصيلاً، حيث تضمن التقييم أربعة محاور، بدأت بتجربة المتعاملين، والتي تشمل كيفية تعامل موظف مركز الاتصال مع الاتصالات والمواقف المختلفة من المتعاملين، بما في ذلك قنوات الاتصال المؤتمتة للجهات؛ ومن ثم محور أقسام الموارد البشرية والبرامج التدريبية التي تقدمها، وتقييمات الأداء التي تُجرىها. أما المحور الثالث فقد قاس فعالية عمليات الدعم مثل ضمان الجودة وإدارة القوى العاملة وغيرها؛ بالإضافة إلى المحور الأخير الذي يشمل التكنولوجيا التي يستخدمها مركز الاتصال لتلبية لاحتياجات المتعاملين. كما أجرى ممثلو مراكز الاتصال تقييماً ذاتياً وفقاً للمحاور الأربعة المذكورة، متبوعاً بتنفيذ عمليات تقييم ميدانية قام بها مدققون معتمدون بناءً على نتائج التقييم الذاتي.

الدرجات وتم تقييم 17 مركزاً للاتصال بدبي وفقاً لمعايير مركز الاتصال، وتبين من خلال عملية التقييم تحسّن متوسط من 64% إلى 71% (تحسن بنسبة 11%). بين عامي 2019 و2021. كما نتجت عن عملية التقييم نتائج أفضل الجهات، وهي (من دون ترتيب): هيئة كهرباء ومياه دبي، هيئة الطرق والمواصلات، وبلدية دبي.

كما أسفرت عملية تقييم المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية والتي تمحورت حول تجربة المتعامل والتكنولوجيا المستخدمة، والأداء والأمن والأثر، عن جهود الجهات الحكومية الداعمة لتحقيق رؤية خدمات 360 من خلال تكامل خدماتها معاً، والعمل على توفيرها ضمن القنوات الرقمية المشتركة والموحدة المتواجدة في حكومة دبي بهدف جعل التجربة انسيابية وسلسة للمتعاملين.

وأظهر التقييم أولويات الجهات الحكومية للارتقاء بتجربة المتعاملين عبر جميع قنواتها الرقمية من خلال دمجها وتقنينها بما يلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم، فقد تمكنت الجهات منذ عام 2019 إلى الآن، من دمج وتقنين 29 تطبيقاً للهواتف المحمولة، و9 من المواقع الإلكترونية حسب التوجهات الاستراتيجية للإمارة لتسهيل وصول المتعاملين إليها

من خلال منصات موحدة وتحقيقاً للكفاءة الحكومية.

خدمات مشتركة

إضافة للجهود الفردية لتحسين خدماتها والارتقاء بها، فقد عملت الجهات الحكومية مجتمعة بروح الفريق الواحد تحقيقاً لرؤية خدمات 360، حيث تم تقييم نتائج مجموعة من الخدمات المشتركة بينها، من خلال مبادرة بناء المدينة، وإبراز الجهود المبذولة من الفرق المشاركة التي تم تشكيلها من عدة جهات حكومية لهدف رئيس وهو الارتقاء بالتجربة المتكاملة وتسهيل حياة الناس.

وحققت عدد من الخدمات المشتركة نتائج مرموقة بما معدله 89%، وهي: خدمة نقل المواد الخطرة المشتركة بين كل من: هيئة دبي للطيران المدني، ووزارة الدفاع وجمارك دبي والقيادة العامة لشرطة دبي والهيئة الاتحادية للرقابة النووية وطيران الإمارات ودناتا، وخدمة رعاية الأطفال مجهولي النسب المشتركة بين كل من: هيئة تنمية المجتمع وهيئة الصحة بدبي ووزارة الصحة ووقاية المجتمع ومحاكم دبي والقيادة العامة لشرطة دبي والنيابة العامة ومؤسسة الأوقاف وشؤون القصر، وخدمة الخدمات الحكومية في المناطق الحرة المشتركة بين سلطة مدينة دبي الملاحية والمنطقة الحرة بمطار دبي (دافزا)، ومجموعة تيكوم والمنطقة الحرة لجبل علي (جافزا)، وهيئة الصحة بدبي والإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب، وخدمة الإعلانات المشتركة بين بلدية دبي وهيئة الطرق والمواصلات ودائرة الاقتصاد والسياحة وتراخيص وهيئة دبي للطيران المدني وسلطة دبي للتطوير وسلطة مدينة دبي الملاحية.

الصورة

