

الخليج

الخليج, القمة الحكومية ,

12 فبراير 2013 10:50 صباحا

ورش العمل تؤكد أهمية تبادل التجارب



شدد المشاركون في مختلف ورش العمل في اليوم الأول من القمة الحكومية، على أهمية نقل التجارب بين مختلف دول العالم، ودور ذلك في تحقيق التطور في مختلف المجالات الحكومية، ومنها الخدمات المختلفة، كما تساعد على تحقيق أعلى مستويات الجودة في الخدمات المقدمة، وتشكل أساس التنمية المستدامة التي يمكن البناء عليها وفق ما تم تحقيقه .

وتطرقت ورشة العمل التي أدارتها زكية العامري مدير تطوير الخدمات الحكومية في مكتب رئاسة مجلس الوزراء، وتحدث فيها كل من ربي جويي مسؤول الشؤون الدولية في مؤسسة الأتمتة الدنماركية، وتوماس جاكوبسون الرئيس التنفيذي لخدمات المواطنين ببلدية كوبنهاجن، وسيدسل سكوفبورج رئيس الأتمتة في بلدية فريديريزج، إلى أهم العبر المستفادة من التجربة الدنماركية، التي ألغت التعامل الورقي بين مختلف القطاعات الحكومية، وكذلك، في التعاملات مع الجمهور والشركات الخاصة، وآلية التطور الإلكتروني التي شهدته خلال المرحلة الأخيرة، فضلاً عن التخطيط الفعال لتحقيق المزيد من التكامل بين الجهات الحكومية من جهة، والجمهور من جهة أخرى .

وتساءلت عن أهم المحطات التي مرت بها، من أجل قيادة وتمكين التحول الإلكتروني في الخدمات الحكومية، وأبرز التحديات التي شهدتها لإنجاح ذلك .

قال بي جوبي: تسعى الدنمارك إلى توفير تكلفة الخدمات الحكومية المختلفة من خلال أتمتتها، ونحن نوفر ما يزيد على 600 خدمة عبر البوابة الإلكترونية الحكومية، ونهدف من خلال ذلك إلى تحقيق رفاهية المواطن، وتخفيف العبء عنه

وأضاف: الحكومة الإلكترونية تعمل على هيكليتها الشاملة، من أجل تحقيق الهدف المرجو منها، وتحقيق رؤية الدنمارك، 2020 وتحقيق اتصال رقمي بين مختلف الجهات في الدولة، وقدرة السكان على استخدامات التكنولوجيا ساعدت الحكومة بشكل كبير على تحقيق أهدافها، في أتمتة الخدمات الحكومية

من جانبه قال توماس جاكوبسون: الطريقة الإلكترونية التي اتبناها من قبل بلدية كوبنهاجن، سمحت بتوفير الكثير من الأموال، حيث إن المواطنين، يلجأون إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية للبلدية بمعدلات مرتفعة سنوياً، ويعمل 80% من سكان المنطقة على تغيير عناوين سكنهم إلكترونياً، ما ساعد على خلق رفاهية عالية لدى الكثيرين من سكان الدنمارك

وأضاف: تقوم الدنمارك على شمول الخدمات الحكومية كافة، عبر ورقة صغيرة، تحتوي رقماً شخصياً لكل مواطن، تمكنه من الدخول إلى مواقع البنوك الإلكترونية، ومختلف الخدمات الحكومية في الدولة

ولفتت سيدسل سكوفبورج إلى أن الخدمات الحكومية في منطقتها تساعد المواطنين على إجراء مختلف معاملاتهم عن طريق أجهزة الكمبيوتر من منازلهم، ما ساعدهم على توفير الكثير من الوقت والجهد

التجربة الأسترالية

وتحدث الأمين المساعد لعمليات تقديم الخدمات في هيئة خدمات الموارد البشرية الأسترالية جرانت تيدسويل، في ورشة عمل عن تجربة الخدمات الحكومية في أستراليا، عن نموذج تقديم الخدمة الذي اتبعته (سنترلينك) والذي يكمن في خلق مركز واحد لتقديم الخدمات الحكومية، أي بأسلوب النافذة الواحدة . وأوضح في حديثه عمل القنوات الرئيسية لتوفير خدمات (سنترلينك) والمقومات الأساسية لضمان جودة وفعالية الخدمات، إضافة إلى الخطوات المستقبلية للنهوض بالخدمات للمرحلة الثانية

وقال تيدسويل في الجلسة التي أدارها مدير قطاع السياسات والاستراتيجيات في مكتب رئاسة مجلس الوزراء عبدالله بن طوق، إن لهيئة الخدمات أكثر من 1000 نقطة خدمة وهناك 1.2 مليون مستخدم سجلوا في موقعها على شبكة الإنترنت و3.4 مليون يستخدمون خدمة الجوال الخاصة بها

وأفاد أن تركيز الخدمات هو في الجزء الجنوبي من أستراليا، مشدداً على أن مهمة الهيئة هو توفير الخدمات لكل من يحتاجها

وأردف: تأسست (سنترلينك) في 1997 كمركز لتوفير الخدمات الحكومية . وفي 2004 تحولت إلى إدارة حكومية قبل أن تتحول إلى هيئة في العام الماضي

ونوه تيدسويل إلى أن الهيئة وضعت خطط استراتيجية من 2012-2016 تتشابه مع خطة الإمارات-2021 . وذكر أن

الهيئة تقوم بمحورة خدماتها حول الأفراد وتنظر إلى تنسيق كل حالة للتأكد من وضع الخدمات في مجموعة واحدة، بحيث تأخذ الوقت الكافي للاستماع إلى الأفراد .

وقال: لدينا مركز يتلقى الاتصالات الهاتفية ومندوبون عن العلاقات مع المواطنين . كما أشار إلى أن الهيئة تعمل مع منظمات غير حكومية لخلق فرص لموفري خدمة آخرين لمساعدة الهيئة على توفير الخدمات

ولفت إلى قيام الهيئة باستثمار كبير على صعيد المكاتب المتحركة أو المؤتمتة، بسبب الفيضانات التي تضرب أستراليا بين الفينة والأخرى، حيث دفع الحاجة إلى ذلك إلى تشكيل مكاتب متحركة تتوجه هي إلى الأشخاص بدلاً من انتظار هؤلاء إلى أن يأتوا إليها .

وعلى صعيد الأتمتة أيضاً، أوضح تيدسويل أن تقديم الخدمات عبر شبكة الإنترنت أحرز تقدماً أيضاً، حيث بات بإمكان الشخص أن يرسل مثلاً صورة هويته الشخصية بشكل رقمي عبر الشبكة العنكبوتية، بما يعني تخفيف الاعتماد على الأوراق واللجوء إلى الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي بدلاً

ونوه تيدسويل إلى أن النتيجة وراء كل ذلك كانت: القدرة على مواجهة الأزمات وأداء قوي لجهة اعتماد المواطن الأسترالي على الحكومة والهيئة بشكل خاص . وشدد في هذا الصدد على أن العوامل الأساسية للنجاح تكمن في وضع الزبون في قلب العمل والتركيز على توصيل الخدمة، إضافة إلى نضج مقاربات الحوكمة

وبشأن مستقبل التجربة الأسترالية، ذكر تيدسويل أن الهدف هو الوصول إلى منظمة لا تضع المواطن الأسترالي في قلب الخدمة فحسب بل تحسن حياته . وكذلك، فإن الهدف المستقبلي، بحسب تيدسويل، تسهيل العمليات الحكومية وتحسينها لتركيز جهود المساعدة على من يحتاجها في الأوقات الحساسة

ومن جهة أخرى، أكد المسؤول الأسترالي أن دوافع إعادة لهيكلية الخدمات الحكومية العام 1997 هي تعقيد النظام، الذي وصفه مع ذلك بأنه سخي لناحية تركيزه على حقوق الاستراليين، فضلاً عن الرغبة الموازية في تبسيط الخدمات للمواطنين .

وأفاد في هذا السياق إلى أن التحدي الأبرز تمثل في سحب السلطات من الوزارات ووضعها في مركز واحد ونافذة واحدة، مشيراً إلى أن الوزراء في الحكومات المختلفة قدروا بأن الهيئة تسعى إلى تقديم الخدمات، خاصة أن الوزراء في نهاية المطاف يركزون على النتائج . فوزير التعليم يرغب على سبيل المثال في تحسين نوعية التعليم . ولذلك، يبقى التحدي ألا نبقي فرضية الحصول على الخدمات الحكومية في 10 أماكن مثلاً

واختتم تيدسويل نقاشه قائلاً إن الهيئة نجحت في تغيير ثقافة الموظف، حيث كان لدى بعض العاملين رؤية في أن دورهم يكمن في تطبيق القواعد

ولفت في هذا السياق إلى نجاح الهيئة في دفع الموظفين الحكوميين إلى التعامل مع المواطنين كزبائن أو عملاء، بما يفضي إلى الانتقال من ثقافة أن يأتي المواطن الأسترالي إلينا للتعرف إلى القواعد، إلى ثقافة تحويل المراجعين إلى زبائن . . ونوه إلى أن ذلك خلق بيئة فريدة من نوعها في العمل الحكومي

التجربة السنغافورية

على هامش الجلسة التي استعرضت تجربة الخدمات الحكومية في سنغافورة التي أدارها محمد خليفة الحضري نائب الرئيس التنفيذي للخدمات المؤسسية والمساندة في هيئة الأوراق المالية، وصف ووي سنغافورة بالدولة التي حققت المعجزات حيث تفتقد للموارد الطبيعية إلا أنها تتمتع بموقع جغرافي ممتاز يربط الشرق بالغرب، مضيفاً أن الشعب المتعلم والمدرّب تدريباً جيداً في سنغافورة الذي يمتلك الإنتاجية العالية والحوكمة الجيدة كان وراء قصة نجاح سنغافورة .

وأضاف أن إحصاءاتهم تشير إلى ارتفاع توقعات السنغافوريين تجاه جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الحكومة السنغافورية بنحو 40% مقارنة بمعدل توقعات الخدمات العالمية . في حين أن 80% من السنغافوريين يرون أن حصولهم على خدمات حكومية ذات جودة عالية يعد أولوية بالنسبة لهم .

وأضاف أن حكومة بلاده أنفقت نحو 25 مليون دولار على مبادرة تحث المؤسسات من خلالها على تقديم الأفكار المبتدعة والمبتكرة إلى جانب مبادرة جديدة للحكومة السنغافورية تتمثل في تعزيز جودة الخدمات، وكذلك مبادرة التقاسم المشترك وهي مبادرة أخرى جديدة للحكومة السنغافورية .

تقنياً أكد وينكوان يو أستاذ مساعد في قسم الإدارة العامة في جامعة نانينج التقنية على ثقل سنغافورة في القطاع الرقمي، حيث قال إن 70% من السنغافوريين يميلون لاستخدام القنوات الرقمية للتواصل مع الخدمات الحكومية، أي أكثر من المعدل العالمي لذلك بنسبة 49% طبقاً لإحصاءات إيسوس موري والتي أظهرت أيضاً أن 56% من السنغافوريين يشعرون بالرضا تجاه الخدمات الحكومية مقارنة بالمعدل العالمي 36%، فيما أظهر 70% من السنغافوريين ممن استطلعت آراؤهم بقدرة حكومة بلادهم على تقديم خدمات متميزة



وقال إن سنغافوره تعتمد على الثورة الرقمية حيث إن أكثر من 100% اعتماد المنازل في سنغافورة على الإنترنت، مضيفاً أن الحكومة الإلكترونية في سنغافورة تعد جزءاً من التنمية الوطنية السنغافورية، وأن سنغافورة تمتلك خطة كل خمس سنوات (2011-2015) لتعزيز الحكومة والخدمات الإلكترونية قائلاً إنه في سنغافورة هناك أكثر من 1600 نوع من الخدمات الإلكترونية .

من جانبه أكد الدكتور شان سو سين أستاذ بمركز نانينج للإدارة العامة ووزير سابق لوزارات التجارة والصناعة والتنمية الاجتماعية والشباب والصحة وعضو برلمان سابق في سنغافورة أهمية الانسجام الاجتماعي وتبني أساسيات الحوكمة الرشيدة في المجتمعات قائلاً إن خلو المجتمعات من الانسجام لا يمكن أن يقود للحوكمة الرشيدة .

وتحدث عن خصوصية المجتمع السنغافوري كونه خليطاً من الأديان والأعراق حيث المهاجرين من أصول صينية وهندية وبلدان أخرى عديدة من بلدان قائلين إن عدم خلق انسجام في المجتمعات المتعددة الأعراق والثقافات يمكن أن يكون قنبلة موقوتة، وتلك المجتمعات يجب أن تدار بسياسة مدروسة . وانتقد توسع الهوة ما بين الأغنياء والفقراء في المجتمع السنغافوري، قائلاً إن من بين الجهود الحثيثة لحكومة بلاده هو تأسيس الجمعية الاجتماعية تعنى بالتواصل بين الحكومة والشعب، وتسعى لتعزيز الانسجام وتضييق الهوة بين الفقراء والمجتمعات، مضيفاً أن حكومة بلاده عملت على تشجيع القادة القادمين من المجتمعات المحلية والتي ترتبط بتعدد عرقي وثقافي لتحقيق الانسجام بين أفراد الشعب على كافة المستويات إلى جانب هيئة مجالس التنمية المجتمعية التي تعنى بالمؤسسات الطوعية التي تعمل على قدم

وساق مع كل من الأغنياء والفقراء على حد سواء، وكذلك تقدم المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة الذين يطلق عليهم . في سنغافورة تجربة الأيادي البيضاء

وذكر أن المدارس يجب أن تنفذ 6 ساعات طوعية لكل تلميذ في سنغافورة، وهو أمر مهم للغاية إلى جانب جهود . الحكومة السنغافورية للتخفيف من وطأة عدم الانسجام في المجتمع السنغافوري

خدمات للمراجعين

وقال المشاركون في جلسة استعراض تجربة الخدمات في كندا إن الحكومة الكندية أنشأت نافذة موحدة للخدمات الحكومية وقامت بتصميم خدمات مرتكزة على حاجة المتعاملين، ووضعت خطط مستقبلية لتحقيق المزيد من التكامل . في تقديم الخدمات

وأضافوا: إن خدمات كندا وخدمة اونتااريو تعتبران من التجارب الرائدة عالمياً ونموذجاً لتقديم خدمات حكومية . متميزة من خلال جعل الوصول إليها بشكل أسرع وأسهل وأكثر راحة

وشارك في الجلسة التي أدارها عبدالله البسطي المدير العام في المكتب التنفيذي لإمارة دبي، كل من ريتشارد ستيل مساعد نائب الوزير سيرفيس اونتااريو كندا، وشيريل فيشر المدير العام الأول لإدارة الخدمات في سيرفيس كندا، وجاي . جوردن المدير التنفيذي في معهد الخدمات المرتكزة على المواطنين في كندا

وفي البداية تحدث جاي جوردن عن التجربة الكندية الرائدة في تقديم الخدمات تحت مظلة واحدة من خلال خدمة الشباك بحيث يتم تقديم جميع الخدمات التي يحتاجها العملاء من خلال هذه النافذة، وذلك بالاعتماد على النهج التشاركي ودعم توصيل الخدمات وتدريب جيل من المديرين ومقدمي الخدمات، إلى جانب تحديد تقديم الخدمة على . ثلاث مستويات محلية وإقليمية واتحادية

وذكر أن العميل بإمكانه الاتصال على رقم واحد للحصول على أي خدمة يريدها، حيث أصبحت خدمة النافذة منصة لجميع الخدمات وللتعامل بين الحكومة والعميل، لافتاً إلى أنه تم التركيز على إيجاد ثقافة ولغة موحدة للخدمات والنظر . من الخارج إلى الداخل والتفكير بماذا يريد العميل واستيعاب هذا الأمر وتلبيته بأفضل الطرق الممكنة

بدورها تحدثت شيريل فيشر عن خدمات كندا وقالت إن خدمات كندا أنشأت في 2005 لأول مرة وأصبحت جميع . الخدمات تقدم من خلال نافذة واحدة وقمنا بتحسين هذا النموذج في 2008

وأصبحنا المركز الوحيد الذي يقدم هذه الخدمات، ومنصة تعتبر شبكة لتوصيل المعلومات ولدينا ملايين الزائرين والمتعاملين الذي يزورون موقعنا الإلكتروني ولدينا 15 ألف موظف يقدمون الخدمات في هيئة الأعمال في كندا، وقسمنا كندا إلى أربع مناطق ووضعنا معياراً بأن يتمكن 90% من الشعب من الوصول إلى خدماتنا من خلال مراكز الخدمة . بمسافة لا تبعد عن مناطق سكنهم بأقصى حد 50 كيلومتراً

وقمنا بتحويل البرامج الفريدة إلى ثقافة الخدمات المجمعمة وتنظيمها وأنشأنا كلية خدمات كندا للتحويل للعمل الاحترافي ووضعنا نموذجاً للإدارة الخدمات ثم نفذنا نموذجاً ينصب على العميل وآخر ينصب على تجربة العميل وقمنا بإنشاء . %مكتب لرضا العميل والمتسوق الغامض وحصلنا على نسبة رضا 80

من جانبه استعرض ريتشارد ستيل نموذج خدمات أونتاريو إحدى المقاطعات العشر في كندا وقال إن حكومة أونتاريو قررت في 2006 أن تصبح المركز الوحيد الذي يقدم جميع الخدمات للعملاء في المقاطعة، ونقلنا خدمات الوزارات والهيئات المشتتة إلى مركز واحد، وأصبحنا نقدمها، وتم نقل الميزانية التي ترافق الخدمة من الوزارات إلى مركزنا، وقمنا بوضع سياسات لتطوير الخدمات، وانصب جل عملنا على العميل ورضاه وتقديم خدمات وفقاً لتوقعاته، وطورنا مفهوم سلسلة قيمة الخدمات بحيث يمكن قياسها، وركزنا على تدريب الموظفين وقياس أدائهم، وعملنا هيكل موحد . وشبكة واحدة لتوفير جميع الخدمات

خميس جمعة بوعميم: الإيجابية تخدم مصلحة البلد

قال خميس جمعة بوعميم رئيس مجلس إدارة الأحواض الجافة العالمية إن مبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، امتداد لمبادرات سموه المتواصلة

وأضاف أن سموه ركز ومن جديد على أهمية التمكين والتوطين، والتركيز على المستقبل وبناء غد أفضل وهذا شيء طيب .

. وأكد أن مبادرة سموه ترسخ نهج الإبداع الذي تقوم عليه الدولة، وتضمن فهم استراتيجية البناء طويلة المدى للحكومة

وأضاف أن سموه أكد كذلك على أهمية الطاقة الإيجابية وعدم التفكير بسلبية، وقال إن الإيجابية تخدم مصلحة البلد . ومصلحة الشخص نفسه

وقال أن مبادرة سموه رائعة، والأهم أنها شملت القيادات من مختلف المجالات لتبادل الخبرات والتعلم من الدروس . الاستفادة

سلطان بن سليم: أجب عن أسئلة بأذهان المواطنين

أكد سلطان بن سليم رئيس مجلس إدارة موانئ دبي العالمية أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم دائماً ما يقدم لنا المفاجآت السارة

وأضاف أن الحوار معه كان غنياً، حيث شرح وبأسلوبه المبسط تصوره لحكومة المستقبل، وأجاب عن الكثير من . الأسئلة التي تدور بأذهان المواطنين

وأكد أن مبادرة سموه هي دليل على وعي القيادة، فصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم قائد واع يدرك . مصالح شعبه وبلده

. وقال إن الحوار اتسم بالبساطة وعكس الطريقة التي يجب أن يكون عليها التواصل بين القائد وشعبه

وأضاف أن سموه وبذكاء تمكن من تحقيق هدفه وإيصال رسالته وببساطة ومن خلال ضرب الأمثلة حول لماذا نحرص . على أن تكون الدولة دوماً في المركز الأول، وكيف أننا في الإمارات بنينا الدولة في الوقت الذي هدم فيه آخرون دولاً

وقال إن سموه قائد بمعنى الكلمة، بما حقق من إنجازات، واليوم هو يطرح لحكومات العالم درساً حميمياً في فن

. التواصل الذي يريده الحاكم مع شعبه

أحمد عبد الكريم جلفار: قصص نجاحه رواية بلا نهاية

قال أحمد عبد الكريم جلفار الرئيس التنفيذي لاتصالات إن مبادرات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لا تتوقف، وإن قصص النجاح في دبي والإمارات هي رواية بلا نهاية

وأضاف أن هذه المبادرة تتوج جهود سموه لتحفيز المسؤولين للإبداع في العمل، ولتطوير نهج القيادة بصورة متواصلة . ومستمرة

وأكد أن سموه ركز على التمكين، وعلى إشراك الناس في صناعة القرار، وهذا ما حرص عليه سموه دوماً بسماع الآراء . والتواصل المباشر، وهذا جزء من سر نجاح دبي والإمارات وما تحقق في بلدنا من إنجازات

محمد عبد العزيز الشحي: الارتقاء بالخدمات لنكون الأوائل

قال محمد عبد العزيز الشحي وكيل وزارة الاقتصاد إن لقاء صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم مع مواطني الدولة وكبار مسؤوليها، كان له تأثير كبير وتأكيد على تواصل القيادة مع العاملين في القطاع الحكومي

وأضاف أن القمة بصفة عامة هي تأكيد على رؤية واستراتيجية الإمارات القائمة على الارتقاء بالخدمات، لنكون الأوائل عالمياً

وقال إن مبادرة سموه بالتحاور مع المواطنين تميزت بما صاغه من أمثلة ناجحة على القيادة والريادة، وسموه يقوم . دوماً بتقديم المثل على كيفية القيادة الناجحة

وأضاف أنه من المهم أن تكون هناك مبادرات دورية مماثلة تحفز المواطنين وتشجعهم على المزيد من التطور والنمو . لنكون مرجعية لدول العالم

عبد الله الطريفي: مدرسة فريدة وظاهرة في فن القيادة

أكد عبد الله الطريفي الرئيس التنفيذي لهيئة الأوراق المالية والسلع أن الجلسة الحوارية لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، نموذج لمدرسة فريدة وظاهرة مميزة . في فن القيادة

وقال في سياق الحديث عن انطباعاته عن الجلسة: أود أن أعرب عن سعادي البالغة بالمشاركة في أعمال القمة . الحكومية الأولى من نوعها في المنطقة والأكبر في العالم العربي، والتي ضمت أضخم تجمع حكومي في المنطقة

لقد كانت الجلسة الحوارية المفتوحة التي شارك بها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، في مستهل أعمال القمة بمثابة ظاهرة فريدة، ودرساً بليغاً في فن القيادة، وقد قدمت مثلاً يحتذى به بما تضمنته من منهج علمي وفكر منظم يقوم على أساس من الرؤية الثاقبة والخبرة والتجربة العملية .

