

حمدان بن محمد: تحسين الأداء الحكومي يرسخ قيادة دبي



أكد سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، أن الارتقاء بمنظومة الخدمات الحكومية في جميع المجالات، يشكل ركيزة أساسية في نهج حكومة دبي، لتجسيد رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، الرامية إلى الارتقاء بالخدمات الحكومية في الإمارة، والوصول بها إلى مستويات ريادية جديدة. وشدد سموه على أن تحسين أداء الخدمات الحكومية يسهم في ترسيخ مكانة دبي الريادية عالمياً، ويعزز التميز في العمل الحكومي بمفهومه الشامل. جاء ذلك خلال اطلاق سموه، على تقرير مؤشر الريادة في الخدمات الحكومية، الذي أعده «مركز نموذج دبي» التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي، وتضمن تحليلاً لأداء الخدمات التابعة للجهات الحكومية في إمارة دبي، استناداً إلى مجموعة من المقاييس المترابطة في محاور عدة تُعنى بالخدمة، وتعكس مدى التقدم في واقع الخدمات الحكومية، حيث أظهر التقرير تحقيق جمارك دبي، وهيئة كهرباء ومياه دبي، وهيئة الطرق والمواصلات، أعلى النتائج في متوسط محاور مؤشر الريادة، إلى جانب ما تضمنه من تحليل للمؤشرات الفرعية لمحاور المؤشر، ضمن قائمة الجهات الحكومية. وضم التقرير نتائج أداء الخدمات لثلاثين جهة حكومية مختلفة، ومراجعة شاملة لأكثر من 10 آلاف مؤشر فرعي، ومقاييس أخرى مرتبطة بالخدمات.

وفي نتائج محاور المؤشر، حققت الجهات الحكومية 89% في محور تجربة المتعامل، وبلغ مؤشر ثقة المتعاملين بالخدمات الحكومية 91%، ضمن المحور نفسه، فيما بلغ متوسط مشاركة موظفي الجهات الحكومية في تحسين الخدمات 78%، بحسب نتائج محور مشاركة الموظفين.

وصنّفت 10 جهات حكومية رائدة وعالمية في محور الإبداع والابتكار الخدمي، فضلاً عن متابعة مدى التزامها بمواصفات الخدمة المعلنة للمتعاملين ومعاييرها، والتي بلغت 72% بحسب نتائج محور مواصفات الخدمة. ووجه سموّ ولي عهد دبي، الجهات الحكومية، بمواصلة العمل على تحسين النتائج المرتبطة بمحاور مؤشر الريادة، للوصول إلى أكثر من 90% معدلاً في جميع المحاور، مؤكداً أهمية الالتزام بتحسين نتائج الخدمات المرتبطة بمحاور مؤشر الريادة، والعمل على تحقيق المستهدفات.

وقال سموّه: «أصبحت دبي مثلاً يُحتذى في التميز والريادة واستشراف المستقبل، وفيما نواصل مكانة دبي بين المدن الأكثر تقدماً ونموً وسعادة في العالم، ينبغي التزام الجهات الحكومية بنهج الريادة والابتكار، بحيث تركز جهودها في العمل للوصول إلى أعلى مستويات الأداء والريادة في جميع نواحي العمل الحكومي، والتميز في جودة الخدمات المقدمة، فضلاً عن تحسين تجربتها بما يفوق التوقعات».

ويتكون «مؤشر الريادة في الخدمات الحكومية» من محاور رئيسية للتعبير عن مستوى الخدمات في إمارة دبي بشكل متكامل؛ إذ لا يكتفي بالنظر إلى كفاءة الخدمات الحكومية (الوفرات المالية المباشرة وغير المباشرة) فقط؛ بل يتجاوز ذلك لدراسة مدى تحقيق تجربة متعامل إيجابية واستثنائية، عند حصوله على الخدمات الحكومية، ومدى الاستجابة لمواصفات الخدمات المعلنة، عبر منظور متوازن، ويضاف إلى ذلك الأخذ في الحسبان، رؤى مقدمي الخدمات ومستوى مشاركة الموظفين في تحسينها.

يذكر أن سموّ الشيخ حمدان بن محمد، أطلق «مؤشر الريادة في الخدمات الحكومية»، الأول من نوعه في المنطقة، لتعزيز فكر البحث وتطبيق المنهج العلمي لفهم واقع تقديم الخدمات في حكومة دبي وتطورها. ويتميز المؤشر بشموليته وتكامله، بالتركيز على صوت المتعامل، والإضاءة على مدى مشاركة الموظفين الذين يعدون العنصر الأهم في تطوير الخدمات، كما أنه لا يعبر عن الحاضر فقط، وإنما يستشرّف المستقبل، بقياس زيادة نضج (الابتكار في الخدمات الحكومية). (وام)