

حمدان بن محمد: دبي تبني نموذجاً للمستقبل





«دبي: الخليج»

أكد سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، أن نموذج حكومات المستقبل الذي ترسخه دبي يعتمد بالتوازي على الربط بين الريادة في الخدمات الحكومية، والتمكين الكامل للمتعاملين، باعتبارهم شركاء استراتيجيين في تصميم وتنفيذ وتقييم الخدمات الحكومية. جاء ذلك خلال إطلاق سموه للمنصة الموحدة بين حكومة دبي ومتعاملها (04)، تعزيزاً لمشاركة المتعاملين في تحسين الخدمات، بما يتوافق مع سياسة خدمات 360 التي تضع المتعاملين في قلب عملية تطوير الخدمات الحكومية وتوفر لهم قنوات موحدة لإبداء الرأي والملاحظات وتقديم المقترحات التطويرية ومتابعتها.

قال سموه: «تعلمنا من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، أن الاستباقية في حكومات المستقبل تركز على الإنصات للمتعاملين والمجتمع لدعم صنع القرار القائم على البيانات والآراء والأفكار، والمرونة في الوصول إلى المتعاملين، والشفافية في إشراكهم بصنع القرار، والسرعة في إحداث التغييرات التي تلبي طموحاتهم».

وأشار سموه إلى أن الهدف من منصة (04) هو اختصار المسافة بين الجهات الحكومية ومتعاملها، ليكون المسؤولون والمعنيون على اطلاع مباشر على آراء المتعاملين ومقترحاتهم وأفكارهم، وأية تحديات قد يواجهونها.

وأضاف سموه: «ثققتي كبيرة في فريق العمل الحكومي، ورسالتي للجميع هي المتابعة الدائمة لمشاركات المتعاملين، بما يلبي طموحاتهم ويحقق ما يفوق توقعاتهم، وبما يحقق سعادة المجتمع، ويُرسخ مكانة دبي الرائدة عالمياً في مجال العمل الحكومي».

وقد استقبل سموه فريق العمل من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي وهيئة دبي الرقمية وأثنى على جهودهم المميزة في

تنفيذ المشروع

آلية العمل

توفر المنصة التي تم تطويرها بالتعاون بين مركز نموذج دبي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي وهيئة دبي الرقمية، وبالشراكة مع الجهات المعنية، تجربة جديدة لمتعاملي أكثر من 40 جهة حكومية وجهات أخرى مشاركة، بهدف إدارة آراء المتعاملين، وتقديم حلول للتحديات التي تواجههم، وتبني أفكارهم ومقترحاتهم حيث تستقبل المنصة الاقتراحات والملاحظات والشكاوى وتتابع مسارها

وتتماشى المنصة الموحدة مع مستهدفات التحول الرقمي في دبي وأهداف سياسة خدمات 360 التي تم إطلاقها مؤخراً، والتي تركز على تقديم قنوات موحدة في حكومة دبي وتضع احتياجات وتوقعات المتعاملين كأولوية للعمل على تحسين الخدمات.

كما تجسد منظومة متكاملة تربط بين المتعاملين والجهات الحكومية بشكل مباشر، وتهدف إلى دعم المتعاملين بأفضل الأساليب للوصول إلى أعلى نسب الرضا والسعادة، وتمثل تجربة مبتكرة في مجال خدمة المتعاملين، سواء كانوا مواطنين أو مقيمين أو حتى زواراً

توفر المنصة الجديدة للمتعاملين خاصية التواصل المباشر مع الموظفين المعنيين عن المشاركة، من خلال التسجيل ومن ثم الدخول إلى ملف المتعامل، مما يساهم في الإجابة عن الاستفسارات الواردة وتتبع حالة الطلب، أو تقديم المرفقات الإضافية بسهولة

وتتبع الجهات المشاركة في المنصة معايير دقيقة لاختيار الاقتراحات المرشحة للتنفيذ على أرض الواقع، كما تتخذ الإجراءات التصحيحية والوقائية تجاه الملاحظات المقدمة. وتحرص المنصة على قياس كفاءة الحلول المقدمة من خلال استبيانات للتعرف على مدى رضا كل متعامل، مع إمكانية طلب إعادة الدراسة من قبل الجهة في حال اتضح عدم رضا المتعامل

يوفر النظام تجربة سلسلة للمتعاملين مع إمكانية التقديم خلال دقيقتين عبر ثلاث خطوات بسيطة، أولها زيارة الموقع ثم اختيار نوع المشاركة (اقتراح، ملاحظة، شكوى)، مع مرونة في تسجيل تفاصيل المشاركة (gov.ae الإلكتروني (04 بما يناسب المتعامل كالتسجيل الصوتي، أو العرض المرئي، أو إرسال صورة أو نص، يعقبها تسلّم رقم مرجعي لمتابعة الطلب وإيجاد الحل المناسب، ويعطي النظام الفرصة للمتعامل أيضاً لوضع ما يراه مناسباً من اقتراحات لتحسين الخدمات وتطوير الأداء في المستقبل بما يتيح الارتقاء المستمر بمستوى الخدمات

كما يمكن للمتعاملين التقديم عبر «واتساب للأعمال» عن طريق حفظ الرقم (600500055) كجهة اتصال جديدة وتقديم المشاركات للجهات المعنية مباشرة، أو تتبع حالة المشاركات السابقة

وترتبط المنصة مع الهوية الرقمية ونظام «خدمات دبي» لخصر الخدمات التي تحظى بأكبر المشاركات، كما ترتبط المنصة بمؤشر سعادة المتعاملين لأخذ آرائهم حول النظام نفسه والتحسين المستمر عليه، بالإضافة إلى التطبيقات العالمية الداعمة سهلة الوصول للمتعاملين من أصحاب الهمم

سيتم رصد المشاركات التي سترد إلى الجهات الحكومية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتسجيلها في النظام الجديد، وذلك بهدف تفاعل الجهات معها وتسجيلها في قاعدة البيانات الخاصة بالدراسات وملاحظات المتعاملين لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.

وقد أعلن مركز نموذج دبي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي عن إطلاق «الدليل الموحد لإدارة مشاركات المتعاملين» وطرح مؤشرات أداء محدثة للجهات وفق أفضل الممارسات العالمية وبما يضمن توفير الرد على الشكاوى والملاحظات خلال موعد أقصاه خمسة أيام عمل، والرد على الاقتراحات خلال موعد أقصاه 15 يوم عمل.

الصورة



مسؤولون: القيادة تحرص على الإصغاء لنبض المتعاملين

«دبي:» الخليج

أشاد مسؤولون بإطلاق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، المنصة الموحدة بين حكومة دبي ومتعاملها (04)، تعزيزاً لمشاركة المتعاملين في تحسين الخدمات، بما يتوافق مع سياسة خدمات (360) التي تضع المتعاملين في قلب عملية تطوير الخدمات الحكومية

وأكدوا أن إطلاق المنصة يأتي انعكاساً لاهتمام القيادة الرشيدة بضرورة الإصغاء إلى نبض المتعاملين، بهدف إشراكهم في تطوير الخدمات والسياسات الحكومية، انسجاماً مع مقتضيات السعادة القائمة على التفاعل المجتمعي والشراكة الشاملة، وتحقيق أعلى معايير الجودة في أداء العمل الحكومي وتقديم الخدمات، ما يسهم بتعزيز صورة حكومة دبي كواحدة من أفضل الحكومات وأكثرها تقدماً وشفافية على مستوى العالم

وأكد عبد الله محمد البسطي، الأمين العام للمجلس التنفيذي لإمارة دبي، أن المنصة تؤكد نهج الريادة الذي أرساه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، بهدف تحقيق أعلى معايير الجودة في أداء العمل الحكومي وتقديم الخدمات، وتعزيز صورة حكومة دبي كواحدة من أفضل الحكومات وأكثرها تقدماً وشفافية على مستوى العالم

وأضاف: «تهدف المنصة إلى تمكين المتعاملين لإشراكهم في عمليات التحسين والتطوير المستمرة، لاسيما أنها تتيح ميزة تفاعلية تجعل المتعامل قريباً من أصحاب القرار، وأكثر قدرة على إيصال مقترحاته وأفكاره وآرائه التطويرية، بما «يعزز إشراك المتعاملين في تحسين الخدمات والارتقاء بها لتبلي طموحات المتعاملين بل وتفوق توقعاتهم

وتوجه البسطي بالشكر للجهود التي بذلتها مختلف الجهات الحكومية التي تعاونت لإنجاح هذه التجربة المتقدمة، وخاصة هيئة دبي الرقمية، كما أعرب عن تقديره لجميع الجهات الحكومية التي ستعمل على متابعة الاقتراحات والحرص على الاستجابة للمتعاملين من خلال تحسين تجربتهم ومتابعة التطوير المستمر للأداء

من جانبه، قال حمد المنصوري، مدير عام هيئة دبي الرقمية، إن إطلاق المنصة يأتي بالتعاون بين هيئة دبي الرقمية ومركز نموذج دبي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي، ويعدّ انعكاساً لاهتمام القيادة الرشيدة بضرورة الإصغاء إلى نبض المتعاملين، بهدف إشراكهم في تطوير الخدمات والسياسات الحكومية، وانسجاماً مع مقتضيات السعادة القائمة على التفاعل المجتمعي والشراكة الشاملة.

ولفت إلى أن اسم المنصة ينطوي على أهمية استثنائية، إذ إن الرمز (04) أصبح عنواناً لمدينة أصبحت منارة إلهام للعالم ونموذجاً في الاستباقية وصنع المستقبل، وعبر هذه المنصة يتجسد مفهوم الحكومة الشاملة والمتكاملة، حيث إن 40 جهة حكومية ستكون على تواصل مع جمهور المتعاملين عبر قناة واحدة، الأمر الذي يسهّل عمليات التوثيق والتتبع ومتابعة مسار الاتصال، إضافة إلى توفير البيانات بشكل شمولي وتحليلها لتوفير معلومات تسمح للمسؤولين باتخاذ القرارات الصحيحة للمستقبل.

من جانبها قالت إيمان السويدي مدير أول لمركز نموذج دبي: «تعلمنا من قيادتنا ضرورة ترسيخ التعاون بين فرق الجهات الحكومية والعمل كفريق واحد لإحداث نقلة نوعية في مستوى الخدمات الحكومية في دبي وعلى المستويات كافة، من خلال رفع كفاءة الخدمات، وزيادة التركيز على المتعاملين، وهو النهج الذي أتى بثماره في مسيرة تطوير الخدمات الحكومية لتلبية التوقعات

». وأضافت: «تشكل المنصة الموحدة أحد أهم الممكنات للجهات الحكومية لتحقيق رؤية سياسة خدمات 360