

محمد بن راشد: أعيننا تتابع الخدمات المقدمة لمواطنينا



«دبي: الخليج»

أكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، أن أعين سموه ستظل متابعة لمستوى الخدمات الأساسية المقدمة للمواطنين مهما شهدت دولة الإمارات من تطور. وشدد سموه على استمرار إرسال متسوقين سرعيين لجميع الجهات، كما جرت العادة خلال الثلاثين عاماً السابقة، مؤكداً سموه أن المتعاملين والجمهور هم سبب وجود الجهة وسبب توظيف كادرها، وأن رضاهم عن الخدمات حق أصيل ومبدأ نبيل في عمل أي جهة.

أشاد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، بفريق العمل في مؤسسة محمد بن راشد للإسكان، بناءً على مجموعة من التقارير التي وصلت إلى سموه من المتسوقين السريين، حيث كان المدير التنفيذي للمؤسسة عمر بوشهاب يعمل على استقبال المتعاملين، ويساهم في تسريع الإجراءات وتخليص المعاملات.



وقال سموه على «تويتر»: «وصلتني مجموعة من تقارير المتسوقين السريين كان إحداها لمؤسسة محمد بن راشد للإسكان.. وجدنا مديرها التنفيذي على كاونترات الخدمة يستقبل المتعاملين ويسرع الإجراءات ويساهم في تخليص المعاملات.. وأكد لنا المتسوق السري أن تقديم الخدمة لم يتجاوز الخمس دقائق.. شكراً لفريق العمل وللمدير التنفيذي عمر يوشهاب».

ووجه سموه رسالة للجميع، قال فيها: «رسالة للجميع: المتعاملون والجمهور هم سبب وجود الجهة.. وهم سبب توظيف كادرها.. ورضاهم عن الخدمات حق أصيل ومبدأ نبيل في عمل أي جهة».

وختم صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: «مهما تطورت بلادنا، ستظل أعيننا متابعة لمستوى الخدمات الأساسية المقدمة لمواطنينا.. وسنظل نبعث متسوقين سريين للجميع كما كنا نفعل خلال الثلاثين عاماً السابقة».



عمر يوشهاب

المتسوق السري» نموذجاً للتقييم والتطوير

على مسار الريادة العالمية في تطبيق وتعميم نهج «الحكومة الذكية»، وضمن جهودها للوصول إلى خدمات حكومية مثالية للأفراد من مواطنين ومقيمين، حوّل تطبيق ذكي «المتسوق السري» الذي أطلقته دولة الإمارات في 2020، المتعاملين، إلى شركاء في تقييم وتطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية.

وأضحى التطبيق هو نموذج التقييم والتطوير المعتمد لدى الدولة، في مراجعة خدماتها الحكومية والتي تقدمها المؤسسات الرسمية كافة، ومعياراً لتقييم مقدمي الخدمات كذلك، وأحد أبرز الوسائل التي تعتمد عليها الدولة لتكريس مفهوم «الحكومة الذكية» التي تستمع إلى آراء المتعاملين والجمهور في أي وقت وأي مكان وتفتح أمامهم الباب للإسهام في صياغة المبادرات في جميع مفاصل العمل الحكومي.

تحسين أداء الجهات

ولعب «المتسوق السري» منذ إنطلاقه، دوراً أساسياً في دفع عجلة تحسين خدمة العملاء، من خلال قياس جودة خدمتهم داخل المؤسسات من وجهة نظر وتجربة العملاء أنفسهم.

وتستثمر نتائج المتسوق السري في تحسين أداء الجهات الحكومية، وترسيخ وبناء ثقافة تتمحور حول خدمة المتعاملين باعتبارها أولوية لدى الحكومة، ويتمثل عمل المتسوق السري بمراقبة ومتابعة والاطلاع على كيفية تعامل الموظفين مع المتعاملين، ومدى معرفتهم بإجراءات ومتطلبات الخدمات المقدمة من جهة عملهم، والتعرف إلى مدى وضوح وبساطة المتطلبات والإجراءات للحصول على الخدمة، ويتم التركيز على الموظفين لكونهم نقطة الوصل بين الجهة والمتعامل.

ويُتيح تطبيق المتسوق السري لكافة أفراد المجتمع إمكانية تقييم الخدمات بناءً على عدة عوامل، منها: موقع مركز الخدمات الحكومية، سهولة الوصول إليه، الاستقبال، وقت الانتظار، سهولة إجراءات المعاملة، سلوك الموظفين، زمن إنجاز المعاملة، قنوات الدفع المتوفرة.

وتنفذ الإمارات منذ قرابة عقد من الزمان، استراتيجيتها للخدمات الحكومية الهادفة إلى تقديم خدمات رقمية متطورة تصل إلى المتعامل في أي مكان وعلى مدار الساعة، وتطوير خدمات شخصية استباقية تركز على الإنسان وتحاكي

أحتياجاته.

ويعتبر «المتسوق السري» أول منصة حكومية ذكية في العالم بثماني لغات، تتيح لكل سكان الإمارات تقييم الخدمات الحكومية باستخدام هواتفهم الذكية، ليصبح كل منهم متسوقاً سرياً

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2023