

## الإمارات تعزز قدرات موظفي حكومة المالديف في مجال تطوير الخدمات





دبي / وام

احتفت حكومتا دولة الإمارات وجمهورية المالديف، بتخريج 50 مدرباً في مجال إسعاد المتعاملين من موظفي الصف الأمامي في الجهات الحكومية بالمالديف، تم تأهيلهم من خلال برنامج «تدريب المدربين لموظفي الصف الأمامي لإسعاد المتعاملين»، الذي نظمته برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، ضمن الشراكة الاستراتيجية في مجال التحديث الحكومي بين حكومتي الإمارات والمالديف وفي إطار برنامج التبادل المعرفي الحكومي.

وهدف البرنامج الذي تمت تغطيته عبر 2000 ساعة تدريبية (نحو 250 يوم عمل)، إلى بناء القدرات التدريبية التخصصية لنخبة من موظفي الصف الأمامي من مختلف الجهات الحكومية في المالديف، في مجال إسعاد المتعاملين، وتزويدهم بالمعارف والخبرات اللازمة التي تؤهلهم لتدريب زملائهم في الجهات التي يعملون فيها لتطوير رحلة وتجربة المتعامل للارتقاء بمستوى تقديم الخدمات ببسر وسهولة من خلال التركيز على إسعاد المتعاملين وتعزيز الكفاءة الحكومية، ما ينعكس إيجاباً على تحسين حياة الناس.

وحضر تخريج المشاركين في البرنامج، عبد العزيز عبدالله الهاشمي القائم بالأعمال في سفارة الدولة لدى جمهورية المالديف، وإبراهيم هود سكرتير العلاقات الخارجية بمكتب رئيس جمهورية المالديف، ومحمد ناصح رئيس ديوان الخدمة المدنية.

وأكد عبدالله ناصر لوتاه مساعد وزير شؤون مجلس الوزراء للتنافسية والتبادل المعرفي، أن بناء قدرات الكوادر الحكومية وتزويدها بالمهارات والأدوات اللازمة للمشاركة الفاعلة في تحديث أطر العمل الحكومي، يمثل واحداً من أهم محاور عمل برنامج التبادل المعرفي الحكومي، لما يحظى به موضوع بناء القدرات والمهارات من أهمية كبرى في تسريع تبني النماذج الجديدة في بيئة العمل الحكومي.

وأشاد بما حققته الشراكة الاستراتيجية في التحديث الحكومي بين دولة الإمارات وجمهورية المالديف، من نتائج متميزة، مشيراً إلى أن حكومتي البلدين ستواصلان البناء على النتائج الإيجابية للشراكة بما يعزز مستويات الكفاءة والفعالية في الإدارة الحكومية.

من جهته أكد محمد بن طليعة رئيس الخدمات الحكومية لحكومة دولة الإمارات، أن حكومة دولة الإمارات بقيادة

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، تتبنى مشاركة خبراتها وتجاربها الناجحة في العمل الحكومي، لتطوير مستوى الأداء وتقديم خدمات مبتكرة لإسعاد الناس وتسهيل حياة الأفراد والمجتمعات.

وقال إن تأهيل مدربي إسعاد المتعاملين وتزويدهم بالمعارف والخبرات اللازمة لبناء قدرات موظفي الصف الأمامي، يعزز القدرات الحكومية لدى موظفي الجهات الحكومية في المالديف، ويدعم جهود تقديم خدمات مبتكرة وذات كفاءة عالية، ما ينسجم مع أهداف برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة في تعزيز رحلة التعامل وترسيخ ثقافة إسعاد المتعاملين لتقديم أفضل الخدمات.

من ناحيته أكد إبراهيم هود أن برنامج تدريب المدربين لموظفي الصف الأمامي لإسعاد المتعاملين من الجهات الحكومية في المالديف يشكل أداة هادفة لتعزيز وتطوير قدرات ومهارات المنتسبين، وتزويدهم بالخبرات والمعارف الأساسية التي تسهم في تحسين مستويات الأداء.

وقال إن البرنامج يركز على تحفيز قدرات موظفي الصف الأمامي على تحقيق درجة عالية من النمو المهني والأداء، الأمر الذي يؤكد أهمية البرنامج الذي يدعم جهود حكومة المالديف في تحقيق نقلة نوعية في كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة لكافة شرائح المتعاملين.

وأثنى على جهود حكومة دولة الإمارات والاهتمام الخاص الذي أولته لبناء وتعزيز مهارات وقدرات موظفي الجهات الحكومية في المالديف، ضمن الشراكة الاستراتيجية في التحديث الحكومي بين البلدين في إطار برنامج التبادل المعرفي الحكومي.

وتعرف المشاركون من خلال البرنامج إلى مفهوم إسعاد المتعاملين ورحلة تعامل المتعاملين في الحصول على الخدمات، وأهم الممارسات والتجارب الحكومية الرائدة في العمل الحكومي بدولة الإمارات، وصفات مقدم الخدمة ومهارات الاتصال والاستماع الفعال وكيفية طرح الأسئلة الفعالة، وكيفية التعامل مع مجموعة متنوعة من المتعاملين، وإشراك المتعاملين في تصميم الخدمات والتعامل مع التعليقات والشكاوى وأهم الممارسات المتبعة في القطاع الخاص.

وتم استعراض تجربة حكومة الإمارات الرائدة في تقديم رحلة تعامل متميزة تلبي احتياجات المتعاملين، وأفضل الممارسات المبتكرة في مجالات الخدمات الحكومية وبناء القدرات والكفاءات، والتجارب الناجحة التي طورتها في مجال تقديم الخدمات للمتعاملين ببسر وسهولة مع السرعة في إنجاز المعاملات.

وشهد البرنامج عرض مشاريع المنتسبين من حكومة المالديف، التي عملوا عليها خلال فترة التدريب، والتي أظهرت تطور قدراتهم وإمكاناتهم في التعريف بالتحديات وتحقيق النتائج بكفاءة واحترافية.

الجدير بالذكر، أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، أطلق برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة في مارس 2011، بهدف الوصول إلى مستويات جديدة في خدمة المتعاملين وتوفير أفضل الخدمات الحكومية، ويهدف البرنامج إلى تحقيق نقلة نوعية في كفاءة الخدمات من خلال توفر الخدمة وتعدد قنواتها وسرعة إنجازها، لضمان تجربة تعامل رائدة ومتميزة.