الخليج

الرأي, زوايا, نبض

20 نوفمبر 2023  02:05 صباحا

# «ننتظر تميّز «الخاص

## الكاتب

جمال الدويري

الشفافية والوضوح في تسمية الأمور بمسمياتها، وإعلان المتميّز ومن يحتاج إلى تطوير، هي عين الصواب لتطوير منظومة العمل الحكومي، وزيادة تنافسيته وتميزه في تقديم خدمات ترتقي إلى فكر القيادة.

صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، وكعادته السنوية أعلن أمس، نتائج نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات لعام 2023، في دورتها الخامسة لتقييم مراكز الخدمة، والدورة الثانية لتقييم مراكز الاتصال والقنوات الرقمية في حكومة الإمارات، وشملت 124 قناة خدمة حكومية، توزعت على مراكز الخدمة والمواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية ومراكز الاتصال التابعة ل 25 وزارة وجهة حكومية اتحادية.

سموّه أعلن للإمارات والعالم أجمع النتائج، فهو عندما يبثّها عبر منصة «إكس» التي يتابعه عبرها أكثر من 11 مليون شخص، يبثّ معها رؤيته ومنهجيته في العمل أيضاً، التي تعتمد المكاشفة والوضوح، وصولاً إلى أفضل ما يمكن تقديمه، لأن هذه الجهات ليس لديها أي عذر للتميز أمام ما تقدمه لها الحكومة.

وكعادتها، جاءت أفضل 6 مراكز في تصنيف 6 نجوم، موزعة بين هيئة الإمارات للهوية والجنسية ووزارة الداخلية، وهي مواقع اعتدنا دائماً على تميزها، لأنها سلكت طريق الصواب في تقديم الخدمة القائمة على مراقبة النتائج وتحسين الأداء، ليؤكد سموّه بعدها أن «الخدمة الحكومية المميزة في دولة الإمارات هي حق من حقوق الناس لن نتساهل فيه... والتفاعل مع الجمهور بطريقة إيجابية عبر قنوات الخدمة، واجب أساسي على كل مسؤول حكومي».

حكومة الإمارات سلكت طريق التميّز منذ سنوات، وأطلقت نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات عام 2011، بهدف إعادة صياغة مفهوم تقديم الخدمات الحكومية، وطوّر النظام عام 2019، ليشمل معايير جديدة، بحيث يغطي مراكز

الاتصال، والمواقع الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، ومراكز الخدمات، ويمكن الوصول إلى نتائج تقييم مراكز الخدمة كافة، عبر موقع إلكتروني.

هذا كله على الصعيد الحكومي، ولا ننسَ أن الدوائر المحلية في كل إمارة تخضع لبرامج تميّز ومراقبة أداء أيضاً، عدا متابعة المجالس التنفيذية في كل إمارة، بهدف تحسين خدماتها، والوصول إلى الطريقة التي تريدها القيادة أن تكون عليها.

لكن يبقى السؤال الأكبر، ونحن أمام امتيازات وخدمات كبيرة تقدم من الحكومة للقطاع الخاص، ليصبح بيئة جاذبة أكبر للمواطنين، إلا أن هذا القطاع لا توجد منظومة عمل واحدة تحكم تميّزه أو طريقة تقديم خدماته، وللأسف فإن الكثير من قطاعات العمل الخاص سواء في البنوك أو الشركات تحتاج إلى رقابة أكبر ـ وبطريقة أو بأخرى ـ تحت مظلة حكومية لأجل مساعدته على تقديم أفضل ما لديه، لأن هذا القطاع هو الأكبر بلا شك في الدولة.

jamal@daralkhaleej.ae

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©