

خدمات بلا حدود

الكاتب



راشد محمد النعيمي

مسيرة الارتقاء بالخدمات الحكومية في الإمارات وصلت لمستويات غير مسبوقة تتقدم كل يوم عبر مبادرات غيرت شكل العلاقة بين العميل والدوائر الحكومية المعنية، ومن هذا الجديد الذي لا يتوقف خدمات مثل (مبروك ما ياك) التي تستهدف إصدار جميع المستندات للمواليد الجدد في زيارة واحدة، وباقية خدمات وزارة الداخلية لطلبة الثانوية العامة، وغيرها من المبادرات التي استشعرت حاجة الناس وخصوصيتها والظروف المرتبطة بها فصممت لها مبادرة خاصة قدمتها بشكل متكامل وبدون عناء.

بالأمس كانت هناك حلقة جديدة من هذا الجهد الذي لا يتوقف جاءت عبر دائرة الصحة في أبوظبي، والتي أعلنت بدورها عن إطلاق المرحلة الأولى لمبادرة (سندكم) ضمن مبادرة أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد بهدف تبسيط الإجراءات وتيسيرها على ذوي المتوفين من مواطني الإمارات ابتداءً من إصدار بلاغ الوفاة وحتى صرف المعاش التقاعدي للمستحقين، وذلك بمشاركة 7 جهات حكومية يتم الربط بينها وتفعيل التعاون لتقصير فترة الإنجاز خاصة في هذه الظروف التي يمر بها المتعامل.

هناك العديد من المعاملات والإجراءات التي يمكن أن تنجز على شكل باقة متكاملة تحتاج إلى أن ينظر إليها ويتم تفعيل التعاون بين مختلف الجهات الحكومية لتقديمها للمتعامل بسرعة تحترم وقته، خاصة تلك التي ترتبط بمناسبات أو ظروف لا تحتتمل التأخير أو يمكن أن تكون تلك الجهات يداً حانية تقدم كل الدعم المتاح لتلك الفئات التي ربما تعيش ظروفًا خاصة فرحاً أو حزنًا أو ضغوطاً من أي نوع أو مناسبات فرح تقدم فيها تلك الجهات المساندة وتكون حاضرة بتفعيل خدماتها دون تعقيد أو تأخير كدور والتزام مجتمعي.

لدينا اليوم جهات خدمية وصلت إلى مستويات عليا من الأداء والتعامل مع الجمهور وتطوير الخدمات، ومن بين

خدمات الشرطة، هناك طلب حل المشكلات المجتمعية ودياً ومعالجة المشاكل الطلابية وحل الخلافات الأسرية وهي أمور راقية في قيمتها ومؤثرة في أدوارها وذات بعد مهم في العلاقة التي تجمع الجمهور والمتعاملين بمقدم الخدمة والنظر إليه بشمولية تتجاوز الأدوار النمطية التي يعمل بها في مجتمعات أخرى

نحن مقبلون على طفرة خدماتية تتجاوز الحدود والتصنيفات لا تعترف بالقيود وتنطلق إلى آفاق أرحب لخدمة الإنسان عبر شراكة من أجل علاقة تتحدى الصعوبات وتقلص وقت الإنجاز وتراعي الظروف وتشارك المناسبات وترتقي بالمتعامل ليكون أولوية تجند لها كل الطاقات والإمكانات وتدخل كوادرها في سباق لا يتوقف هدفه الابتكار الإيجابي لكل جديد نافع ومفيد

alnaymi@yahoo.com

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024