

بالفيديو محمد بن راشد: إلغاء 2000 إجراء حكومي خلال عام





«دبي:» الخليج

أكد صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، أن تسهيل حياة الناس يمثل الغاية الأساسية والهدف الأسمى لعمل حكومة دولة الإمارات. والمهمة الأولى للوزارات والجهات الحكومية في الدولة هي تطوير خدماتها وإجراءاتها، وتبني نماذج عمل ذات كفاءة عالية محورها تصفير البيروقراطية في الإجراءات، وتقديم جيل مستقبلي من الخدمات المتكاملة الاستباقية، لتكون خدمات حكومة الإمارات الأفضل عالمياً.

جاء ذلك خلال حضور سموه جانباً من جلسات «تصفير البيروقراطية الحكومية» التي نظمتها حكومة دولة الإمارات ضمن برنامج «تصفير البيروقراطية الحكومية» إلى تسهيل الإجراءات الحكومية وتقليصها، بحضور سموّ الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، وسموّ الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم، النائب الأول لحاكم دبي، نائب رئيس مجلس الوزراء وزير المالية

الصورة



وقال صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد «بحضور 30 جهة اتحادية أطلقنا برنامجاً جديداً لتصفير البيروقراطية الحكومية حيث ستعمل الجهات الحكومية على إلغاء 2000 إجراء حكومي خلال عام.. وتقليل مدة الخدمات الحكومية بنسبة 50%، وإعادة هندسة مئات الخدمات الحكومية. وضعنا حوافز لفرق العمل التي تقلل من إجراءاتها، وأعلننا مكافآت تحفيزية تصل إلى مليون درهم للموظف أو لفريق العمل الذي يتفوق في تقليل وشطب الإجراءات غير الضرورية؛ هدفنا تسهيل حياة الناس.. هدفنا راحة الناس وخدمة الناس بما يستحقونه في دولة الإمارات.. هدفنا أن

«تكون أفضل حكومة في العالم في تقديم الخدمات

كما أكد سموه «المهمة الأولى للوزارات والجهات الحكومية هي تطوير خدماتها وإجراءاتها وتبني نماذج عمل ذات كفاءة عالية محوراً خدمة الناس وتصفير البيروقراطية

وأضاف «الأنظمة والإجراءات وضعت لخدمة الناس وتسهيل حياتهم، هذا أساس توجهاتنا ورؤانا ومفهومنا للإدارة الحكومية والوظيفة الحكومية. البيروقراطية هي التحدي الأكبر لأي حكومة تسعى للتطور والعائق الأهم أمام الريادة في «خدمة الناس

الصورة



وأضاف «سأتابع تطور عمل الجهات وتقييم تقدمها، وخلال عام سنعلن النتائج. تصفير البيروقراطية الحكومية وتسريع إنجاز وتقديم الخدمات ركيزتان لتوجهاتنا المستقبلية بتصميم وتقديم أفضل خدمات حكومية في العالم

شارك في الجلسات عدد من الوزراء ونحو 300 من القيادات الحكومية والقطاع الخاص في الدولة، ونظمت ضمن جهود الحكومة لتسريع تنفيذ برنامج «تصفير البيروقراطية»، عبر تعزيز الشراكات الفاعلة مع القطاع الخاص. واطلع سموه، على إنجازات 30 وزارة وجهة حكومية عملت على تطوير 106 خدمات، ضمن جهود تنفيذ نموذج تطوير الخدمات الحكومية «خدمات 2.0»، وحققت نتائج إيجابية في تسهيل رحلة المتعامل وتسريعها في قطاعات مختلفة من الخدمات التي تقدمها

الصورة



نموذج عمل وطني

وأكد محمد القرقاوي، وزير شؤون مجلس الوزراء، في كلمته الافتتاحية أن حكومة الإمارات منذ نشأتها تتبنى نهجاً يهدف إلى محاربة البيروقراطية الحكومية، والسعي الدائم نحو تطوير الخدمات الحكومية. مضيفاً أن برنامج «تصفير البيروقراطية الحكومية» يمثل نموذج عمل وطني لإحداث نقلة نوعية في العمل الحكومي، للوصول إلى إجراءات هي الأبسط والأسرع والأسهل والأكثر كفاءة، بما يساهم في الارتقاء بتنافسية القطاعات الاقتصادية وبيئة الأعمال، ورفع مستوى جودة حياة المجتمع

وأوضح القرقاوي، أن البرنامج يتضمن تطوير نظام تصنيف للجهات الاتحادية في تصفير البيروقراطية، وتطبيق نظام للحوافز والمكافآت خاص بموظفي الحكومة الاتحادية، وتكريم أفضل موظف وفريق عمل وطني، في تصفير البيروقراطية. فيما تصل المكافآت التحفيزية إلى مليون درهم للموظف أو لفريق العمل الذي يتفوق في تقليل الإجراءات غير الضرورية وشطبها

الصورة



واستعرض مسيرة دولة الإمارات، وفلسفة صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد، في تطوير منظومة العمل الحكومي، وتطرق إلى التغييرات المتسارعة التي شهدتها، والمحطات الاستثنائية التي مرت بها، بدءاً من التحول إلى الخدمات الإلكترونية في عام 2001، مروراً بالحكومة الذكية عام 2013، وصولاً إلى الحكومة الرقمية عام 2021. مشيراً إلى أن إنجازات الإمارات مكنتها من تصدر أهم مؤشرات التنافسية العالمية، حيث حققت المرتبة الأولى عالمياً في مؤشرات قدرة سياسة الحكومة على التكيف، وفي القدرة على استقطاب المواهب، وحلّت في المركز الثاني عالمياً، في مؤشر الثقة بالحكومة، وبين أفضل عشر دول عالمياً في مؤشر الكفاءة الحكومية عام 2023

معادلة النجاح

وشهدت الفعاليات عقد جلسة معرفية بعنوان «معادلة النجاح في تصفير البيروقراطية»، تناول فيها مارتن ليندستروم، الخبير العالمي في مجالات بناء الهوية وثقافة التحول المؤسسي، العوامل الرئيسية لضمان إنجاح توجهات تصفير البيروقراطية، وتطرق إلى آليات تغيير الفكر والثقافة الداخلية للمؤسسات، وإشراك الفئات المستهدفة في تحديد الإجراءات المطلوب إلغاؤها

الصورة



وتحدث محمد لوتاه، المدير العام ل«عُرف دبي»، وأحمد القبسي، المدير العام لغرفة تجارة وصناعة أبوظبي، في جلسة حوارية، استعرضا خلالها مفهوم البيروقراطية الحكومية، من منظور القطاع الخاص في دولة الإمارات، وأبرز التحديات التي تواجهها الشركات في تعاملاتها مع الحكومة. وتطرقا إلى أهم الخطوات الكفيلة بتصفير البيروقراطية، والتحسينات التي يمكن العمل عليها لتسهيل الإجراءات الحكومية، والجوانب التي يمكن للحكومة العمل عليها لمساعدة الشركات على فهم الإجراءات، بما ينعكس إيجاباً على استقطاب الأعمال والاستثمارات وتعزيز البيئة الحاضنة لها في دولة الإمارات

وشهدت الفعالية عقد جلسات نقاشية بحثت سبل تسريع تصميم مبادرات تصفير البيروقراطية الحكومية وتنفيذها، شارك فيها وزراء ونحو 150 من قيادات الجهات الاتحادية، وكلاء الوزارات، والوكلاء المساعدين في 50 جهة حكومية، و40 من قيادات القطاع الخاص، ناقشت مواضيع متنوعة ذات علاقة مباشرة بإجراءات الجهات الحكومية، وعملت على تصميم حلول مبتكرة لتحسين وتصفير الإجراءات غير الضرورية

الصورة



وعمل المشاركون في حلقات التصميم التشاركي، على وضع جملة من المخرجات تضمّنت، الطموحات المستقبلية للقطاع الخاص، والتحديات في رحلة المتعامل، والحلول المبتكرة لتحديات رحلة المتعامل، ومقترحات تحسين الإجراءات، ودور القطاع الخاص في دعم توجهات تقليص الإجراءات الحكومية

ويسعى برنامج «تصفير البيروقراطية الحكومية» لتسهيل الإجراءات الحكومية وتقليصها، وإلغاء الإجراءات والاشتراطات غير الضرورية، وقد وجهت الوزارات والجهات الحكومية بالتبني الفوري للبرنامج، بإلغاء ما لا يقل عن 2000 إجراء حكومي وخفض ما لا يقل عن 50% من المدد الزمنية للإجراءات، خلال عام

الصورة



«جهة تستعرض إنجازاتها في تنفيذ «خدمات 2.0»

في سياق متصل، استعرضت 30 جهة حكومية اتحادية، إنجازاتها في تطوير 106 خدمات خلال 90 يوماً، ضمن الدورة الأولى لنموذج تطوير الخدمات الحكومية «خدمات 2.0»، الذي أطلقه برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، في مبادرة هادفة لترسيخ تميز تجربة حكومة الإمارات في تطوير الخدمات، وتعزيز الريادة في توفير أفضل تجارب المتعاملين، والارتقاء بالخدمات على أسس مستقبلية، وتسريع جهود التطوير، بالتركيز على تسهيل رحلة المتعامل وتطوير حلول خدمية رقمية، وخدمات شخصية مخصصة ترتقي بتجربة المتعامل، وصولاً إلى تحقيق أفضل خدمات حكومية بالعالم.

الصورة



وشهدت الدورة الأولى لنهج الخدمات الحكومية «خدمات 2.0» تحسناً بنسبة 61% للخدمات الحكومية التي عمل على تطويرها خلال 90 يوماً، وخفض عدد خطوات تجربة المتعامل بنسبة 50%، وتقليل 28 مليون دقيقة من زمن تقديم الخدمات الحكومية.

باقة أسرتي نموذج للخدمات الاستباقية

كما استعرض فريق الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، أمام صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد، مشروع باقة «أسرتي»، وهي أول منصة حكومية تجمع خدمات الأسرة الإماراتية في باقة واحدة، تمكّنها من استكمال الخدمات المرتبطة بتأسيس الأسرة في رحلة واحدة، من دون زيارات، بدلاً من 16 زيارة، ومن دون الحاجة إلى تقديم طلب إلى جهات حكومية متعددة، ما يسهم في تسهيل رحلة المتعامل، وتجربة الحصول على الخدمات الحكومية بشكل استباقي وسريع. وكذلك تطوير خدمات جواز السفر وخدمات بطاقة الهوية وخدمات تجديد تصاريح الإقامة، حيث قلّلت خطوات خدمة إصدار بطاقة الهوية وتجديدها للمواطنين إلى 6 حقول فقط.

الصورة



كما شهدت الفعالية التعريف بإنجازات وزارة الطاقة والبنية التحتية، في تطوير خدمة طلب المساعدة السكنية وخدمة طلب إصدار شهادة لمن يهمله الأمر لخدمات الإسكان، وخدمة إصدار وتجديد تصريح مركبة التي أصبح إنجازها

يتطلب 5 دقائق، وجهود وزارة التربية والتعليم لتطوير خدمة معادلة شهادة دراسية - تعليم عام داخل الدولة، وخدمة طلب الإفادة عن برنامج دراسي للدراسة خارج الدولة، وخدمة الاعتراف بالشهادة خارج الدولة، التي قللت الحقل المطلوب تعبئتها للحصول عليها إلى حقلين فقط.

يذكر أن حكومة دولة الإمارات أطلقت «نهج الإمارات في تصميم الخدمات الحكومية (خدمات 2.0)»، في يوليو الماضي، ليشكل نقلة نوعية في منهجيات تخطيط وتصميم وتطبيق وإطلاق الخدمات، وتطوير الفكر الذي يركز على المرونة في تشكيل فرق العمل المشتركة من الجهات الحكومية، للتعاون في تطوير الخدمات من منظور شامل وتكاملي، لتصميم خدمات مخصصة لاحتياجات وتفضيلات المتعامل.

الصورة



ويمثل نموذج «خدمات 2.0» مبادرة حكومية لترسيخ فكر تصميم وإدارة منتجات خدمية رقمية يتبنى استدامة عمليات التطوير، ورؤية استشرافية تستبق متطلبات المستقبل وتحدياته، ويبني على التجربة الناجحة لتطوير الخدمات الحكومية، بالتركيز على تسهيل الوصول إلى الخدمة وإتاحتها عبر القنوات التي يستخدمها المتعاملون في حياتهم اليومية، وتوفير مزايا ذات قيمة مضافة تمكن المتعامل من استكمال معاملاته بسهولة ويسر وسرعة، بتوفير المعلومات والمتطلبات اللازمة، وطلب معلوماته مرة واحدة.

