

صفر بيروقراطية لحكومة فعّالة

الكاتب



إيمان عبدالله

هكذا هي الإمارات متقدمة في جميع المجالات، وتسعى للتحسين والتطوير في الخدمات المقدمة للمجتمع من مواطنين ومقيمين، وتعمل على أن تكون البيروقراطية صفراً في الحكومة، لتكون الحكومة فعّالة محققة أحدث المفاهيم في إدارة الحكومات، ومحققة الأداء الفعّال، لبلوغ النجاح في التحوّل الرقمي.

تقليص الإجراءات يسهّل حياة المتعاملين ويرفع رضاهم، لتصبح حكومة الإمارات من أفضل الحكومات في العالم، محققة الكفاءة والسرعة في الإجراءات الحكومية، لتصبح أكثر فاعلية وتلبّي توقعات المواطنين، فضلاً عن وصولها إلى مرحلة تقديم خدمات استباقية.

تشهد بعض الخدمات إجراءات تستغرق أكثر من خمس خطوات لإنجازها، وذلك المشهد سينتهي مع نهاية العام، لتصبح الخدمات أكثر وضوحاً وترابطاً، وتنجز بخطوات سهلة، عبر تقليل الإجراءات وتصفير البيروقراطية، بحسب توجهات الحكومة، لتصبح جميع الجهات مترابطة، ويكمل بعضها بعضاً، ويحصل المتعامل على الخدمة بكبسة زرّ، من دون الحاجة إلى إرفاق المستندات أكثر من مرة، في ظلّ الربط المتكامل والمنصات الموحدة للخدمات، فضلاً عن التكامل والترابط بين الخدمات التي يلزم الحصول عليها موافقات من أكثر من جهة.

تحسين الخدمات سمة تميّز مسيرة الإمارات، فرحلة تطوير الخدمات شهدت قفزات لافتة، بدءاً بضرورة زيارة الجهة لإنهاء المعاملات، إلى أن وصلنا إلى مرحلة إنجاز الخدمة عبر الهاتف. وعملية التحسين لا تتوقف، فتوقعات المتعاملين دائماً تتطلب الأفضل، فهذا ما تعودناه في الإمارات، أن نحصل على الخدمة بأسهل الإجراءات وأسرعها.

والشاهد أن صوت المتعامل مسموع، فدائماً عندما يقدم ملاحظة على إحدى الخدمات، عبر المنصات المتاحة، يستمع المعنيون إلى ملاحظته بكل شفافية، وتحسّن الخدمة وتقدّم له مباشرة، ويوضحون ذلك عبر مراكز الاتصال التي تقدم

الدعم على مدار الساعة للمتعاملين، فكثيراً ما رصدنا استجابة مباشرة لملاحظات المتعاملين

كثير من الخدمات تتطلب التحسين في ظل التقدم الذي تشهده الدولة، وفي ظل التوجهات الحكومية التي تصنّف الخدمات عبر نظام النجوم، فالكفاءة والجودة في تقديم الخدمات مطلب ضروري، واستغراق وقت مطول للانتهاء من الخدمات، أمر غير مقبول في حكومة الإمارات، ولا بدّ من إعادة النظر في تلك الخدمات لتواكب رؤية الدولة

تصفير البيروقراطية في الحكومة يساهم في تحسين التواصل والشفافية، وهذا التحول الحكومي يحدث تأثيراً إيجابياً في الاقتصاد وجودة الحياة

Eman.editor@hotmail.com

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024