

برنامج «المتعامل السري» يقيّم 38 جهة حكومية في أبوظبي



«أبوظبي»: الخليج

أعلنت الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي عن تقييم خدمات 38 جهة حكومية و200 فرع لتقديم الخدمة و530 خدمة من خلال برنامج المتعامل السري لحكومة أبوظبي خلال عام 2016.

طوّر البرنامج خلال العام الفائت منهجية التقييم مقارنة بالعام الذي سبقه لتشمل قناتي «منصات التواصل الاجتماعي»، و«تطبيقات الهواتف الذكية» بالإضافة إلى القنوات الأخرى وهي الوجه لوجه، والهاتف والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني، وذلك تماشياً مع المساعي الهادفة للارتقاء بمستوى الخدمات الرقمية المقدمة للمتعاملين وتنويع أدوات إنجاز المعاملات الحكومية بالجودة والسرعة المطلوبين.

وأظهرت نتائج التقييم تحسناً في أداء الجهات الحكومية المشمولة بالبرنامج مقارنة بعام 2015، لاسيما على صعيد الخدمات المقدمة من خلال قناة وجهاً لوجه التي حققت أفضل أداء مقارنة بأداء القنوات الأخرى.

وتعد قناة وجهاً لوجه إحدى القنوات التي يتم من خلالها تقييم الخدمات الحكومية عبر برنامج المتعامل السري، إضافة إلى تقديم الخدمات عبر الهاتف، والموقع الإلكتروني، والتطبيقات الذكية، ومواقع التواصل الاجتماعي، إضافة إلى تقديم

الخدمة عبر البريد الإلكتروني.

وأجرى فريق عمل برنامج المتعامل السري نحو 11 ألف عملية تقييم للقنوات الست خلال عام 2016، إذ تم قياس 3 مؤشرات لكل قناة من القنوات، وهي مؤشر الوقت، مؤشر أداء القناة ومؤشر التعريف بالقنوات الرقمية، والذي يعد مؤشراً مستحدثاً، ويعمل على قياس قدرة الجهات على تقديم خدمات حكومية تحاكي خطة أبوظبي في التحول الرقمي واعتماد أفضل معايير الحكومات الذكية.

وقام مكتب برنامج أبوظبي للتميز التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي بالتعاون مع مكتب اللجنة التنفيذية بعقد ورشة عمل للجهات المشمولة في البرنامج لعام 2016، وتضمنت مناقشة أهم الملاحظات التي تم رصدها خلال الدراسة مع التأكيد على أهمية نتائج التقييم وأثرها في تطوير الخدمات، ودور ذلك في تعزيز مكانة إمارة أبوظبي عبر تقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية. ويرتبط برنامج المتعامل السري الذي انطلق عام 2013، بمنظومة التميز الحكومي - أبوظبي، إذ تعتبر نتائجه أحد المدخلات الرئيسية التي سيتم الأخذ بها في معايير تقديم الخدمات، ومعيار الحكومة الرقمية، كما يرتبط البرنامج بخطة أبوظبي، حيث يعد أحد المؤشرات التي يتم متابعتها لتحقيق هدف الخطة في تقديم خدمات وتجربة متعاملين متميزة.

وقال الدكتور ياسر النقيب مدير برنامج أبوظبي للتميز: «يعتبر تطوير الخدمات عاملاً أساسياً في تحقيق سعادة المتعاملين، وبالتالي تحقيق هدف خطة أبوظبي في تقديم خدمات متميزة، الأمر الذي يتطلب تطوير معايير التقييم لتتماشى مع تطلعات حكومة الإمارة في تطوير قنوات تقديم الخدمة»، مضيفاً «من أجل ذلك اعتمد البرنامج قناتين جديدتين لقياس التحول الرقمي، وشيئاً فشيئاً سيكون دور تلك القنوات محورياً في تقييم خدمات الجهات الحكومية». وأشار إلى أن نتائج برنامج المتعامل السري تشكل مرجعاً مهماً للجهات الحكومية لوضع خطط التطوير اللازمة لخدماتها، وفي الوقت الراهن، يقوم فريق برنامج المتعامل السري بتقييم خدمات عدد من الجهات الحكومية لعام 2017، استناداً إلى المنهجية ذاتها المتبعة العام الماضي.

وخلال عام 2016، أضاف البرنامج معايير تقييم لكل قناة بناءً على الأدلة الإرشادية المتعلقة بتقديم الخدمات والمتوفرة في حكومة أبوظبي، وأفضل الممارسات والخبرات العالمية منها دليل خدمة المتعاملين ودليل التواصل وتوعية المتعاملين ودليل الشكاوى والاقتراحات والشكر والثناء، كما تم استخدام دوافع رضا المتعاملين والتي تم التوصل إليها من خلال نتائج دراسة رضا المتعاملين في تحديد أوزان معايير التقييم. كما أظهرت نتائج برنامج المتعامل السري للعام 2016 تحسناً، مقارنةً بنتائج 2015 وبالأخص لقناة وجهاً لوجه، حيث تحسن معدل الوقت المستغرق لتقديم الخدمات والذي أثر بشكل إيجابي على النتيجة الإجمالية. فيما تفاوتت نتائج تقييم أداء التطبيقات الذكية ومواقع التواصل الاجتماعي.