

## خدمات استباقية

### الكاتب



راشد محمد النعيمي

مصطلح الخدمات الاستباقية إبداع جديد في الإمارات تبنته حكومتها وأطلقته مؤسساتها الخدمية التي لا تكتفي بتقديم خدماتها ولكن تبذل فيها تحقيقاً لأولوياتها الاستراتيجية «إسعاد المجتمع» و«استباقية وجودة الخدمات»، لذلك لا يستغرب أحدكم ما يحدث اليوم من تطور وتناغم وخروج عن المألوف في مؤسسات؛ كان ينظر إليها في يوم من الأيام أنها عادية فباتت تصنّف من فئات السبع نجوم تسعى لإسعاد المتعاملين ليس بشعاراتها المنتشرة في أرجائها بل في الحقيقة وعلى أرض الواقع.

الخدمات الاستباقية التي تنطلق كل فترة في مختلف المؤسسات تأتي تسهلاً لإجراءات المتعاملين وتحسين تجربتهم وتوفير قنوات مبتكرة، لتحسين العمليات والإجراءات مع مراعاة الجودة والكفاءة والشفافية وتطمح إلى احترام العميل ودراسة احتياجاته وتوفيرها في أقصر وقت ممكن، عبر تجربة ثرية ومريحة، تنفيذاً للتوجهات الحكومية الرامية إلى تحقيق السعادة والرفاهية للمتعاملين ضمن مجتمع إيجابي وسعيد دائماً والعمل وفق منهجية منظمة ودقيقة لتحقيق السعادة للأفراد والمجتمع.

دوائرنا التي خرجت من النطاق الذي كان يكبلها إلى عالم بلا حدود، وتخلصت من كثير من القيود التي كانت تصنف علاقتها مع المتعاملين وتنتهي تلك الصورة النمطية المترسخة عن الجهة الحكومية، وعذاب إنجاز المعاملات فيها من تأخير وبيروقراطية وطابور وتعقيد؛ فهمت اليوم الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لمتعاملينا وانطلقت لتقدم لهم خدمات استباقية مبتكرة وذات إجراءات سلسة ومترابطة وفق أفضل الممارسات العالمية.

نحمد الله اليوم ونحن ننهي معاملاتنا ونقضي حوائجنا في كثير من الأحيان عن بعد وعبر الهاتف، على هذا التقدم الكبير وعندما تقتضي الحاجة زيارة دائرة حكومية فإننا نرى مشهداً جديداً غير مألوف من التطور وإسعاد المتعاملين والعناية

الشخصية بكل عميل، لدرجة أن ما يجول في نفسك من ملاحظات لا تحتاج إلى كثير من الوقت لتجد أنها عولجت، وأن المقترحات التي لم يتحدث الناس عنها بعد، روعيت في التحديثات المتواصلة التي تركز على تقصير وقت الإنجاز والجهد المطلوب وربما تقدم لك ما تريد قبل أن تطلب.

نحن اليوم أمام خطة منهجية لإحداث تحول نوعي في مجال سرعة الاستجابة ودقة الإنجاز وجودة وكفاءة العمل في جميع مؤسسات الدولة، وفيما يشبه السباق والتنافس من أجل راحة المتعاملين تماشياً مع رؤية «نحن الإمارات 2031» في توفير وتعزيز خدمات رقمية استباقية متكاملة

نفخر اليوم في الإمارات بوجود المشروع الاتحادي الخاص بقياس جودة الخدمات الحكومية، عبر مرصد الخدمات الحكومية، ونفخر ببرنامج تصفير البيروقراطية وبرنامج إسعاد المتعاملين وغيرها الكثير من البرامج والمبادرات التي تصنع تقدمنا وسعادتنا

[ALNAYMI@yahoo.com](mailto:ALNAYMI@yahoo.com)

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.