

منظومة تقنية لتحديث الأجهزة الحكومية في إمارات المناطق

الحكومة الإلكترونية.. مشروع تنموي رائد لخدمة المواطن



(تصوير: سامي الغمري)

مكتب المدينة - المدينة

اهتمت حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز بتنفيذ وتطوير مشروع طريق تحديث الأجهزة الحكومية في إمارات المناطق ودعمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وذلك لرفع كفاءتها وتحسين مستوى الخدمات فيها لتقديم في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية، ووجه خادم

قطاعات المدينة تعمد التقنيات في انجاز مهامها

الحكومة الإلكترونية إلى توفير الخدمات الحكومية عن طريق أساليب جديدة تقوم على مبدأ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبطريقة الخدمة الإلكترونية، مما يتيح فرصاً متكافئة للجميع للاستفادة من المعلومات وإجراء المعاملات الحكومية. ويوفر برنامج الحكومة الإلكترونية مجالات واسعة الخدمات أمام المواطنين بطرق سهلة وبسيطة لا تتطلب جهداً كبيراً مما يوفر الكثير من الجهد والتمال.

ولا شك أن زيادة عدد السكان ومراجعي الدوائر الحكومية قد أسهم في توجيه الدولة نحو إيجاد طرق وبدائل أخرى لخدمتهم وذلك بالتوجه نحو استخدام التقنية الحديثة المعتمدة على منهجية الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على رفع مستوى الكفاءة في تقديم الخدمات، وضمان اللامركزية في تقديم الخدمة. ويهدف مشروع

أوجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية فيها.

كما تم إطلاق مشروع مماثل لمنطقة المدينة الخنورة حيث تم اختيار مراكز الخدمة وفق معايير تجهيزية وفنية وفق ضوابط الأئحة التنفيذية لمراكز استقبال الخدمات الإلكترونية. كما قام المكتب التنفيذي بعمل ورش تدريبية مكثفة بالتعاون مع استشاريي المشروع وتدريب العاملين في مراكز استقبال الخدمات الخاصة بالإدارات الحكومية وتطوير مهارات خدمة العملاء لضمان خدمة مميزة ذات جودة عالية. و يتمثل دور مراكز استقبال الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين في الأمور التالية:

فتح السجل الإلكتروني لكل مستفيد بعد التحقق من هويته وإعطائه كلمة

العملي ووصولاً إلى التحول الكامل.

وتوجهت الدولة نحو المزيد من استخدام التقنية الحديثة المعتمدة على منهجية الحكومة الإلكترونية وبذل المسؤولين كافة الجهود لصالح هذه التجربة الرائدة، فظهرت الكثير من الخدمات التي قدمت لأول مرة خدمة التعقيب الإلكتروني وخدمة الجوال التفاعلية ونظام الرسائل الإلكترونية وسجل المهام والمشاريع ونظام الرد الآلي والتفاعل الصوتي عبر الهاتف ونظام الأرشيف الإلكترونية ونظام الخدمة الذاتية وغيرها من الخدمات. وبالرغم من أن مثل هذه التطبيقات تتطلب تكاليف عالية وتستمر لفترة زمنية كبيرة فإن بعض المناطق نجحت خلال وقت محدود في تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع الإمارة الإلكترونية والذي يعتبر وجهاً من

ويتعرف على المستفيدين (أي يدرك هويتهم الشخصية) من خلال واجهة واحدة متكاملة، وتشجيع التطوير التعاوني والشراكة مع القطاع الخاص، وتحسين الإجراءات الحكومية بما فيها إجراءات العمل الداخلية لتخفيف من كلفة الحكومة وزيادة إنتاجية موظفي الإمارة. وتمثلت بداية المشروع في قيام إمارة منطقة مكة المكرمة بإعداد دراسة لتطبيق الإمارة يشمل التحول إلى ما أطلقت عليه مصطلح الإمارة الإلكترونية وهو مفهوم مشتق من مصطلح الحكومة الإلكترونية بما يخص ما تقدمه الإمارة من خدمات. وضعت هذه الدراسة خطاً مرحلية للوصول بالإمارة من الحكومة الاعتيادية إلى الحكومة الإلكترونية مروراً بكل مستويات التطور: التواجد، التفاعلية، التشغيل

«المروور» التي تمكن المستفيد من الدخول للموقع والاستفادة من الخدمات من منزله أو من أي مكان و في أي وقت شاء .

يمكن للمواطن طلب أي خدمة من خلال مراكز الاستقبال و يقوم المركز نيابة عن المواطن بتعبئة النماذج الإلكترونية الخاصة بالخدمة المطلوبة و تسديد الرسوم المستحقة.

فمن خلال بضع ثوانٍ تصل للمواطن رسالة عبر الجوال تؤكد أن المرخص قد استلم الطلب و استوفى الرسوم المستحقة لتلك الخدمة فعندها يقوم المركز بإرسال الوثائق المطلوبة لتلك الخدمة إلى الإدارة الحكومية المعنية من خلال «شباك» خاص بمراكز استقبال الخدمات الإلكترونية حيث تقوم الإدارة بإشعار المواطن عبر رسالة الجوال باستلام الوثائق مع الوقت الذي استلمت فيه تلك الوثائق من قبل مركز الخدمة. وعند انتهاء الإدارة المعنية من إنجاز الخدمة تقوم بإشعار المواطن بأن معاملته قد انتهت و سلمت إلى مركز الخدمة الذي يقوم بدوره بالاتصال بالمستفيد من الخدمة وإشعاره بانتهاء معاملته.

كما أن مراكز استقبال الخدمة الإلكترونية تخضع لمراقبة صارمة ميدانياً وإلكترونياً من قبل المكتب التنفيذي لضمان تقديم خدمة ذات جودة عالية تتوافق مع استراتيجيات مشروع الحكومة الإلكترونية.