

استمرارية الخدمات الحكومية في دبي ووباء كوفيد-19



وقد عززت الجهات الحكومية من قدراتها وتركيزها نحو آفاق جديدة تستشرف المستقبل وتعزز جاهزيتها لمواصلة عملها بمستوى الكفاءة نفسها في مختلف الظروف والتحديات، ووفقاً لأرقى المعايير. وفي ظل الجائحة العالمية الاستثنائية، وما نتج عنها من تعطل واضطراب الأنظمة العالمية وتحولها في طريقة ممارستها للأعمال، أفضت جهود الجهات الحكومية في إمارة دبي باستمرار أعمالها وخدماتها، وفقاً لأرقى مستويات الفعالية والكفاءة، لتشكل نموذجاً يحتذى به في التميز. وهنا برز دور مركز نموذج دبي خلال الأزمات.

تجربة العمل عن بُعد في الجهات الحكومية في دبي

أظهرت حكومة دبي مرونة عالية في منظومة عملها خلال جائحة فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19"، مكنتها من الحفاظ على استمرارية أعمالها وخدماتها ورسخت مكانتها الريادية كنموذج رائد للمدن الذكية في العالم، ويعد ذلك ثمرة للجهود المبذولة للارتقاء بجودة وكفاءة الخدمات الحكومية وتعزيز جاهزيتها وفقاً لمختلف السيناريوهات، وذلك من خلال

تسخير الابتكار والتحسين المستمر كركيزة أساسية للعمل الحكومي.

وبذلت الجهات الحكومية جهوداً فورية وحثيئة للحفاظ على تميز منظومة العمل الحكومي، الأمر الذي ساعدها تجتّب التأثير على جودة الخدمات التي تقدم للسكان والزوار، وتحسين بعض الخدمات بشكل أكبر.

تركز رؤية مركز نموذج دبي على الارتقاء بالخدمات الحكومية في الإمارة إلى مستويات غير مسبوقه من الريادة والابتكار من خلال إيجاد حلول تترجم رؤية

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، وتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، في رفع مستويات سعادة المتعاملين وأفراد المجتمع. وتوثيق هذه العمليات ونشر أفضل الممارسات ترسيخاً لمفاهيم التبادل المعرفي في مجال تنافسية الخدمات على المستويين المحلي والعالمي وطرح أدوات وأنظمة استراتيجية ذكية لبحث وتوثيق واقع تقديم الخدمة في دبي والارتقاء به للأفضل.

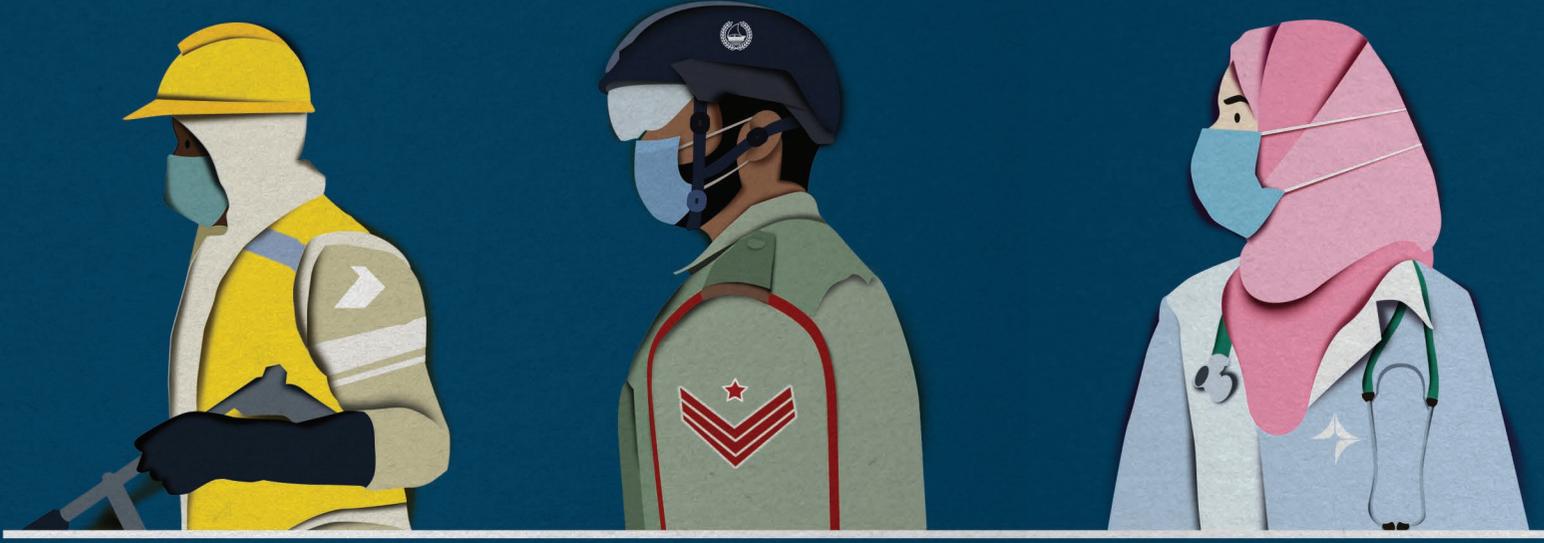
دور مركز نموذج دبي في دعم الجهات الحكومية خلال فترة كوفيد-19

يضطلع مركز نموذج دبي بدور رئيس في وضع الخطط ومبادرات التحسين المختلفة والتي حققت نقلة نوعية في مجال الخدمات وقنوات تقديم الخدمة وإسعاد المتعاملين،

حيث أثمر العمل المشترك بين مركز نموذج دبي والجهات الحكومية عن وصول الخدمات لمستوى ريادي وعالمي ساهم باستمرار العمل الحكومي دون انقطاع من خلال رفع جاهزية الخدمات لتكون متاحة في مثل هذه الظروف وتعزيز تجربة العمل عن بعد وضمان استمرارية الأعمال خلال فترة الجائحة.

ومن خلال هذه الدراسة، سيتم عرض قصص نجاح وتجارب لبعض الجهات الحكومية في تسيير الأعمال وتوفير الخدمات الحكومية بكفاءة عالية خلال جائحة كوفيد-19،

الجهات الحكومية المشاركة:



بلدية دبي
DUBAI MUNICIPALITY

شرطة دبي
DUBAI POLICE

هيئة الصحة بدبي
DUBAI HEALTH AUTHORITY



هيئة الطرق والمواصلات
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY
RTA

هيئة كهرباء ومياه دبي
Dubai Electricity & Water Authority

اقتصادية دبي
DUBAI ECONOMY

هيئة تنمية المجتمع
Community Development Authority

01

هيئة الصحة بدبي



تهدف هيئة الصحة في دبي إلى توفير نظام صحي فعال ومتكامل يحقق الرؤية المستقبلية للإمارة ويخدم مصالحها الحيوية، وصولاً إلى جعل دبي وجهة رائدة للرعاية الصحية من خلال تبني نماذج الرعاية المبتكرة والمتكاملة وتعزيز المشاركة المجتمعية.

وتميّزت هيئة الصحة بدبي في تطبيق نموذج العمل عن بعد لحماية بعض فئات الموظفين والأفراد من أخطار العدوى بفيروس كوفيد-19، كالحوامل وكبار السن وأصحاب الهمم، وكذلك الذين يعانون من أمراض الجهاز التنفسي وأمراض ضعف المناعة. وتوافرت كافة مكونات البنية التحتية والتقنية لدعم هذا النموذج إلى جانب الخبرة التراكمية لدى الموظفين.

الاستشارات الطبية الذكية

تم استخدام القنوات الرقمية لتقديم الاستشارات الطبية الذكية والتي تهدف إلى تحويل الخدمات الطبية لخدمات ذكية لجميع فئات المتعاملين وتقديمها من خلال القنوات الرقمية للهيئة. تتضمن مبادرة الاستشارات الطبية الذكية الاستشارات الطبية عن بعد والتواصل مع الطبيب عبر تقنيات الفيديو "خدمة طبيب لكل مواطن" التي تبدأ من خلال حجز موعد من خلال التطبيق الذكي، الاستشارات الهاتفية للرعاية التخصصية (encounter)، بالإضافة إلى خدمة الرعاية الصحية المنزلية لأصحاب الهمم، كبار المواطنين، الأرامل والمرضى المعرضين للخطر. ويهدف تقديم تجربة متعامل متكاملة يتم تحديث الوصفة في الملف الطبي وتوصيل الأدوية للمنزل "خدمة دوائي".

خدمة توفير الأدوية (برنامج دوائي)

خلال الجائحة، عززت الهيئة برنامج "دوائي" والذي يوفر خدمات رعاية صيدلانية ذات جودة عالية، وتوصيل الأدوية مجاناً للمرضى في منازلهم، وتعد هذه الخدمة الأولى من نوعها في الدولة وعلى مستوى المنطقة لناحيتين أساسيتين وهما أنها مجانية كما وأن الذي يقوم بتوصيل الأدوية صيدلاني متخصص يوفر كافة المعلومات والاستشارات الصيدلانية والإجابة عن أي استفسارات للمريض.

هذا إلى جانب أن طلب الخدمة يتم "عن بعد" من خلال عدة قنوات تتمثل في طلب الخدمة عن طريق نموذج طلب الخدمة الإلكتروني المتوفر على موقع الهيئة الإلكتروني أو الاتصال بمركز الاتصال أو الاتصال مباشرة بالصيدلية.

ومن التحديات التي واجهت الخدمة، تباعد المناطق الجغرافية والازدياد الكبير في عدد طلبات الوصفات الدوائية، إلا أنه تم التغلب على ذلك من خلال وضع خطة توصيل محكمة وتنظيم عملية التجميع والتوزيع والتوصيل أيضاً رفع الطاقة التشغيلية والاستيعابية للخدمة. والتحدي الآخر هو عدم إلمام

69,382
عدد المستفيدين لخدمة طبيب
لكل مواطن



أكثر من 31,498
استشارة طبية عبر الهاتف



أكثر عن 10,680
زيارة رعاية صحية منزلية



زيادة عدد الأطباء من 10 إلى 83 طبيباً،
يعمل منهم 32 طبيباً على مدار الساعة



90% رضا المتعاملين
لسهولة الحصول



على الدواء خلال جائحة كوفيد-19

92.1% نسبة ثقة المتعاملين في مبادرة
طبيب لكل مواطن



زيادة عدد مركبات التوصيل "دوائي" من
2 إلى 10 لتسليم 36,060 وصفة طبية
لل منازل في جميع أنحاء الدولة



تقديم الخدمة مجاناً للمواطنين
والمقيمين



وبذلك تم توزيع 38 ألف وصفة دوائية،
تشمل 310 ألف صنف دوائي، في 920
ألف عبوة دوائية.



المتعاملين التام بمتطلبات تقديم الخدمة، إلا أن التغطية الإعلامية الواسعة بمختلف الوسائل والتواصل المباشر مع المرضى ساعد بشكل كبير في توضيح جميع الإجراءات.

الفحوصات المخبرية لكوفيد-19

منذ الإعلان عن أول حالة مؤكدة بالإصابة بفيروس كوفيد-19، كثفت الهيئة جهودها لجمع العينات واختبارها بشكل سريع وكانت إدارة علم الأمراض وعلم الوراثة على أتم الاستعداد لتقديم خدمات الاختبار المطلوبة، ومواكبة الزيادة المضطربة في الطلب والتغيرات لضمان قدرة استيعاب اختبارات كوفيد-19 بنسبة 100%. نظراً لأهمية الخدمة، سعت الهيئة إلى التعريف بخدماتها وأماكن تسليم العينات للجمهور من خلال الصحف الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الموقع الإلكتروني للهيئة.

ولتحقيق قدرة الاستيعاب إلى 100%، تم اتخاذ العديد من الإجراءات تمثلت في زيادة الكادر البشري المؤهل إلى 700 فني يعملون على فحوصات كوفيد-19، كما روعي اتخاذ أقصى إجراءات السلامة بدءاً بتوفير تدريبات محدثة للموظفين ومعلومات حول السلامة ومكافحة العدوى، واستخدام معدات الوقاية الشخصية، والأساليب الوقائية العالمية ونظافة اليدين، وتزويدهم بمعدات الحماية الشخصية، وضمان التعقيم المناسب والتطهير والتخلص السليم والآمن من النفايات.

وضمنت الهيئة بالتعاون مع الشركاء سهولة الوصول إلى مواقع جمع العينات، وعملت على استمرار الوقت المستغرق للحصول على النتيجة في الحدود المقبولة، حيث اعتمد ذلك على عدد العينات اليومية والخدمات اللوجستية المتاحة (الالات والكواشف). وتم توحيد تقارير النتائج في كافة المختبرات التي تجري اختبار PCR للكشف عن كوفيد-19، على أن يتم إخطار المريض بنتائجه إلكترونياً من خلال رسائل الهاتف النصية القصيرة. حيث تبعت الإدارة إرشادات والتوجيهات الخاصة بهيئة الإمارات لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA)

وسعيّاً من الإدارة لزيادة عدد مواقع الاختبار، تقرر التعاون مع 15 مختبر من المختبرات الخاصة لإجراء اختبار PCR، وذلك بعد التأكد من جاهزيتها لتقديم الخدمات، حيث تم زيارة وفحص إمكانات المختبر، وتقييم إجراءات السلامة المتبعة، والسياسات والإجراءات، والكفاءة، والتدريب، وحالة الاعتمادات الدولية، والتحقق من الكواشف وإجراءات جمع العينات، ومعالجة النتائج والإبلاغ عنها. كذلك تم تقييم مدى دقة النتائج والتأكد من التوفيق على اتفاقيات عدم الإفصاح.

لتصل بطاقتها الإستيعابية إلى

القطاع الخاص 20,000 فحص يومياً
هيئة الصحة بدبي 5,000 فحص يومياً
المجموع 25,000 فحص يومياً

كما تم توفير الإقامة في فنادق مخصصة للموظفين العاملين على كوفيد-19 بدلاً من العودة إلى أسرهم لتجنب انتشار العدوى.

02

القيادة العامة لشرطة دبي



شرطة دبي هي جزء لا يتجزأ من الجهاز الأكبر لشرطة الإمارات العربية المتحدة، وتتمثل مهمته في تحسين نوعية الحياة في الدولة من خلال العمل وفقاً للحقوق الدستورية لإنفاذ القوانين والحفاظ على أمن وسلامة المجتمع، والحفاظ على أمن وسلامة كل فرد يقيم على أرضه. وتستخدم شرطة دبي أعلى وأدق مقاييس الأداء في تطبيقها المتميز لواجباتها ومهامها وملاحياتها، من خلال مؤشرات الأداء المؤسسي، وممارسة التخطيط الاستراتيجي، ومن خلال تبسيط الإجراءات، وتعزيز الشراكة المجتمعية، والمبادرات الإبداعية، واحترام التميز الشخصي، والعمل بروح الفريق الواحد. وتعد شرطة دبي هي الأولى، على المستوى العربي، التي أدخلت الخدمات الإلكترونية في تعاملاتها وإنجاز إجراءاتها عن بعد، في وقت قياسي وفعال.

ومع بدء جائحة كورونا، فعلت شرطة دبي خطط المعالجة والتعافي الاستباقية والمعدة مسبقاً، والتي تشمل: الأفراد، العمليات، التقنيات، الموارد، الشركاء والموردين، والمخاطر المؤسسية. وقام فريق شرطة دبي للأزمات بالانعقاد المستمر وبالتحرك الفوري لتفعيل الأنظمة الإلكترونية اللازمة لتمكين جميع الموظفين بممارسة أعمالهم بسلاسة. وقد ساهمت هذه الإجراءات في رفع مؤشرات مؤسسية متعددة منها: مؤشر سعادة الموظفين، مؤشر إنتاجية الموظفين، ومؤشرات إسعاد المتعاملين، كما قامت فرق عمل متخصصة وتعمل على مدار الساعة بإيصال كل التوعية اللازمة والتدريب لجميع الموظفين، مما ساهم في تحقيق صفر انقطاع في أي عملية أو خدمة.

مبادرة صفر متعامل

مبادرة تحسينية ضمن دورة التحسين لعام 2018-2019

اعتمدت القيادة العامة لشرطة دبي على مبادرة "صفر متعامل" التي أطلقتها عام 2018 للتعامل مع تحديات جائحة كوفيد-19. وساهمت هذه المبادرة في استمرارية تقديم الخدمات عبر العديد من القنوات الإلكترونية دون أية معوقات تذكر أو انقطاع في تقديم أي من الخدمات. حيث من خلال هذه المبادرة، تم إعادة رسم رحلة المتعامل لتختصر خطوات تنفيذ الخدمات وتفعيل قنوات إضافية مثل مركز الاتصال 901، ومركز الشرطة الذكية (SPS)، وإعادة تصميم بعض الواجهات في التطبيق والموقع الإلكتروني، وتفعيل الذكاء الاصطناعي من خلال (أمنه - ممائلة لخدمة Siri في الآيفون). وقد أسفرت المبادرة في تحول الخدمات إلى المنصات الرقمية مما نتج عنه تقليص عدد المراكز التقليدية من 14 مركز خدمة حضوري في عام 2018 إلى 3 مراكز حضورية في فبراير من عام 2020. كما أن مبادرة "صفر متعامل" سرّعت تنفيذ ومعالجة المعاملات وإتمام الخدمات وإشعار المتعامل بالوسائل الذكية والرقمية عبر جميع مراحل رحلة المتعامل ولكل قنوات تقديم الخدمة. وخاصة خدمة دفن الجثمان التي كانت عليها الطلب بسبب زيادة عدد الوفيات في دبي أثناء الجائحة، والحاجة الملحة للتعامل مع الجثث بطرائق مختلفة عن المعتاد.

خدمة تصريح دفن جثمان

يعتبر دور شرطة دبي في خدمة تصريح التعامل مع الجثمان دوراً رئيسياً، حيث لا يمكن إتمام هذه الخدمة المشتركة دون الموافقة من الجهة المختصة في شرطة دبي. وبأدركت شرطة دبي إلى العمل مع شركاء الخدمة، وتم تشكيل لجنة مشتركة لحكومة دبي تضم 6 جهات لتسهيل طلب الخدمة وتبسيط رحلة المتعامل وإتمام الدفن وفق أعلى معايير السلامة وبحسب المواصفات الدولية وتوصيات منظمة الصحة العالمية.

وقامت اللجنة المشتركة بتفعيل كل القنوات الذكية من الموقع الإلكتروني، والتطبيق، ومراكز الشرطة الذكية، ومركز الاتصال 901 للتقديم على الخدمة والحصول على تصاريح الدفن أو حرق الجثامين مع نظام حوكمة تامة من جميع الجهات المختصة لتنفيذ جميع شروط التطبيق والسلامة التامة.

وأشادت القيادة العامة لشرطة دبي أن منهجيات مركز نموذج دبي (دورة التحسين السنوية و بناء المدينة) كان لها تأثير في ضمان جاهزية هذه الخدمة لتكون متاحة في مثل هذه الظروف الاستثنائية.

ولم يتم رصد أي تحديات كبيرة للمتعاملين ذات تأثير مسبق لأي انقطاع في الخدمة، أو مما يرفع جهد المتعامل أو يصعب تلقي الخدمات، وتشير الدراسات الداخلية والاستبيانات المتعددة بأن جميع أصناف المتعاملين تفاعلوا بإيجابية كبيرة، وتبني مرتفع للقنوات الذكية وتلقي الخدمات من خلالها.

234

تصريح دفن/حرق جثمان

تم تنفيذه من خلال اللجنة المسؤولة لغاية 1 يوليو 2020 في زمن قياسي وهو 3 إلى 5 أيام ولجميع المعاملات الواردة ومن جميع القنوات

%96

نسبة إقبال المتعاملين على القنوات الذكية من شهر مارس إلى شهر يونيو لعام 2020

بنسبة زيادة

+11%

مقارنة مع العام السابق خلال نفس الفترة.

03

بلدية دبي

بلدية دبي
DUBAI MUNICIPALITY

تُعدّ بلدية دبي من أكبر المؤسسات الحكوميّة الرائدة والمُحرّكة لنمو إمارة دبي وتطوّرها، سواء من ناحية الخدمات المبتكرة التي تقدّمها أم من ناحية الأنشطة والأعمال والمشاريع الكبرى التي تنقّذها. وقد أنبتت بلدية دبي عبر السنوات تميّزها في إدارة ستّة قطاعات حيويّة ساهمت في جعل دبي ضمن مصاف المدن العالميّة الأكثر تقدّمًا واستدامة.

وخلال أزمة فيروس كورونا المُستجد، نفّذت بلدية دبي خطة عمل طارئة شملت جميع خدمات البلدية والشركاء بالإضافة إلى خدمات المواقع التشغيلية التخصصية. وتم تجهيز وتدريب كافة الموظفين وتقديم الدعم الكامل لهم وتوفير جميع الموارد اللازمة من برامج اتصال وأجهزة وأنظمة تقنية لتمكينهم من تأدية المهام عن بعد وفق أعلى مستويات الكفاءة. وأغلقت البلدية جميع المراكز المشتركة والمبنى الرئيسي ومكاتب الإداريين بشكل تدريجي، وتم الإعلان وتوعية متعاملي الدائرة ومتعاملي الشركاء عن القنوات الإلكترونية والذكية. وتمكن فريق خط الدفاع الأول من ضمان استمرارية الأعمال بكفاءة وعلى مدار الساعة في هذه المواقع مع اتخاذ الإجراءات الاحترازية للحفاظ على سلامة الموظفين والمتعاملين وضمان الأمن الغذائي والصحي، وقامت البلدية بتكثيف الجهود في الحفاظ على نظافة إمارة دبي.

تمت معالجة أكثر من
350 + طنّاً
من النفايات الطبية
الملوثة بمعدل
6 أطنان
يوميّاً

خدمات الأغذية

أطلقت البلدية خدمة الإفراج عن شحنة غذائية مستوردة للبيع بالسوق المحلي لتمكين تجار الأغذية من الإفراج عن الشحنات الغذائية المستوردة عبر منافذ إمارة دبي أو المحوّلة من منافذ الإمارات الأخرى للاستهلاك المحلي، إلى جانب خدمة طلب اعتماد الإفراج عن الشحنات الغذائية المستوردة لغرض إعادة التصدير وخدمة تحويل شحنات غذائية من وإلى الإمارات الأخرى وإصدار شهادة تصدير/ شهادة صحية لتصدير الأغذية. وكانت خدمات الأغذية أيضاً جاهزة بنسبة 100% من خلال توفير نظام إلكتروني للرقابة على الأغذية المستوردة والمصدرة يتيح للمتعاملين التقديم على جميع الخدمات إلكترونياً في أي وقت. وتمكن فريق خط الدفاع الأول ولجنة الأمن الغذائي من خلال تكثيف الجهود في استمرار توفير الغذاء خلال كوفيد-19 والحفاظ على استمرارية الحركة الاقتصادية في مجال استيراد الأغذية وفتحها قبل دخولها للسوق المحلي أو تصديرها على مدار الساعة. وكان ذلك من خلال الربط مع أنظمة الشركاء على سبيل المثال جمارك دبي وموانئ دبي العالمية من خلال منهجية بناء المدينة.



وبلغ عدد المعاملات الخاصة بخدمات الأغذية ما يقارب
160,000
معاملة تم إنجازها خلال فترة الجائحة.

خدمة تنفيذ أوامر تخصيص الأراضي السكنية للمواطنين وإصدار الخرائط المساحية

تمكن هذه الخدمة من تنفيذ الأوامر الواردة من مؤسّسة محمد بن راشد للإسكان أو من الجهات ذات العلاقة لتخصيص أراضي للمتعاملين لغرض السكن. والخدمة التكميلية هي الحصول على الخريطة التخطيطية لقطعة أرض معينة، بما تتضمّن من معالم ومعلومات رقمية عديدة، أهمّها الحدود المُعتمدة لهذه الأرض، ونوع حيازة الأرض، الخ. وأكدت بلدية دبي جاهزية هذه الخدمة لتكون متاحة للمتعاملين عن بعد بنسبة 100% لهذا التغيير المفاجئ، حيث قبل تفشي كوفيد-19 وفرت البلدية منذ عام 2017 قنوات إلكترونية وذكّية لتقديم واستكمال الإجراءات المرتبطة بطلبات الخدمة كتطبيق مسكني وخرائطتي.

وظلت بلدية دبي بالاستمرار في تقديم خدمة تنفيذ أوامر تخصيص الأراضي السكنية للمواطنين بغض النظر عن تحديات كوفيد-19.

خرائطتي
Kharetatiمبادرة تحسينية لدورة
التحسين لعام 2017مسكني
Maskani

حيث قامت البلدية في مايو 2020 بتخصيص

3000

قطعة أرض للمواطنين المستحقين

1037

عدد المستفيدين (المواطنين) من خدمة تخصيص
الأراضي في النصف الأول من عام 2020

%93

نسبة سعادة المتعاملين اللحظي عن تطبيق مسكني
في شهر مايو ويونيو من عام 2020

التي أقرتها حكومة دبي من خلال إعادة الفتح التدريجي بمراحلها المختلفة وكذلك مع معايير صحة البيئة المشيدة التي لها تأثير مباشر على الصحة العامة ولا زالت مستمرة للتأكد من تطبيق البروتوكولات والأدلة الإرشادية والتعاميم الخاصة بالإجراءات الاحترازية.



تم تنفيذ ما يفوق
257,000+
زيارة رقابية منذ بداية الأزمة لغاية الآن

وقامت الدائرة بتكثيف الجهود للحفاظ على نظافة إمارة دبي من خلال تخصيص (1,500) عامل نظافة عامة على مدار الساعة و(41) وسيلة لتخزين النفايات و(23) آليات ومعدات التنظيف موزعة في المناطق حسب الحاجة، وتم تخصيص فريق يتكون من (65) عامل و(12) مشرف لمتابعة إنجاز البلاغات الطارئة خلال شهر رمضان.

وخلال فترة كوفيد-19 ساهمت بلدية دبي بنشر إرشادات ونصائح مجتمعية للأفراد، وتم تنفيذ مبادرة مجتمعية (10 مليون وجبة) خلال شهر رمضان وكانت حملة مجتمعية وطنية من نوعها لتقديم وجبات الطعام أو ما يعادلها من طرود غذائية وتموينية لدعم الأفراد المحتاجين والأسر المتضررة بالتعاون مع صندوق التضامن المجتمعي ضد كوفيد-19، وتم توفير ملصقات ولوحات عن قواعد السلامة والإجراءات الاحترازية في الأماكن العامة، حيث شرعت بلدية دبي ومنذ تاريخ 04 مارس 2020 بتنفيذ جولات استطلاعية ومسوحات ميدانية بالإضافة إلى العملية الرقابية بهدف رصد الممارسات والسلوكيات والحالات التي لا تتوافق مع التدابير الاحترازية

بلدية دبي سباقة في تبني كل الطول الرقمية التي تساعد وتسهل إجراءات المتعاملين سواء الافراد او قطاع الاعمال بما يضمن سلامتهم ووصولهم على الخدمات من دون الحاجة لزيارة المواقع وفي نفس الوقت تحقيق تجربة سعيدة، وحالياً نحن في طور تبني فكرة المراكز الذكية المشتركة وإطلاق خدمات ذاتية ومستقبلية.

منال بن يعرف،
قائد الابتكار ومدير إدارة علاقات المتعاملين والشركاء

فريق بناء المدينة وفريق الابتكار الداخلي في بلدية دبي ومنهجية مركز نموذج دبي سلط الضوء على الثغرات التي تم معالجتها وجاري العمل على استمرار مسيرة التحسين على خدمات الأغذية من خلال عمل جماعي جبار والذي انعكست في أرقام ونتائج إيجابية خلال فترة كوفيد-19.

إيمان البستكي
مدير إدارة سلامة الغذاء

تم تعقيم
+226
منطقة في دبي بالإضافة إلى الشوارع

وإعادة تعقيم أكثر من
+1040
موقع في الإمارة

وبلغ عدد الزيارات الميدانية المرتبطة بالإجراءات
الاحترازية لإعادة فتح المراكز أكثر من
+136923
زيارة ميدانية

وعدد العمال المخصصين لعملية التعقيم أكثر من
+728
عامل

وتم تعقيم
2327
مسكناً للعمال والذي يضم (930 ألف) عامل خلال
فترة شهرين

كما تم تعقيم
1338
مزرعة وعزبة في (16) منطقة في دبي وتم تعقيم
المساجد

تمثل التحدي الأبرز خلال فترة الجائحة في تغيير الثقافة المجتمعية وإمكانية كسب مصداقية وثقة شريحة واسعة من المتعاملين لاستخدام التطبيقات الذكية والأنظمة الإلكترونية وخاصة بالنسبة لخدمة تنفيذ أوامر تخصيص الأراضي السكنية إذ أن تقبل بعض المواطنين للتحويل من الطريقة التقليدية بالمراجعة الشخصية والنقاش مع المعنيين إلى الاكتفاء باستخدام تطبيق الكتروني ذكي لم يتم بسهولة في بداية الأمر. وقد تم التغلب على هذا التحدي بتوفير مركز اتصال مصغر ليتم الرد على جميع الاستفسارات الواردة بإشراف القيادين الذين يساهمون في دعم فريق الاتصال والتحدث مع المواطنين الراغبين بالتواصل مع المسؤولين.

برنامج التعقيم الوطني

برنامج التعقيم الوطني هو من أبرز إنجازات بلدية دبي خلال فترة جائحة كوفيد-19، حيث أنجزت الدائرة خطة التعقيم بنسبة 100% في إمارة دبي خلال أول ثلاثة أسابيع.

تضطلع هيئة تنمية المجتمع بمسؤولية تنظيم وتطوير أطر التنمية المجتمعية في إمارة دبي. ويتضمن ذلك الارتقاء بمعايير الخدمات الاجتماعية في إمارة دبي، وتعزيز التلاحم بين كافة فئات المجتمع، وحماية حقوق الفئات الأكثر ضعفاً، وتعزيز وعي المواطنين والمقيمين بالهوية الوطنية، وتفعيل دور الإماراتيين في المجتمع. وخلال جائحة كورونا، أحرزت الهيئة نجاحاً مميزاً في تجربة العمل عن بعد، وحافظت على العمل والإنتاجية مع ضمان استمرارية تقديم الخدمات للمتعاملين بالرغم من إغلاق مركز إسعاد المتعاملين.

”
تطوع (76) موظف من الهيئة من مختلف الإدارات لدعم خدمات كبار السن خلال فترة كوفيد-19، كما تطوع (14) طبيب نفسي لتقديم الجلسات النفسية لكبار السن للتخفيف عنهم خلال هذه الفترة، وتطوع (157) فرد من المجتمع لتقديم الدعم وتوصيل الاحتياجات لكبار السن في منازلهم، كما ساهم (24) فرد وجهة بمبالغ مالية وعينية لدعم الاحتياجات، وهذه المبادرة من قبل أفراد المجتمع توضح مدى المسؤولية التي وضعها كل فرد في المجتمع على عاتقه خلال الجائحة لتقديم جهده ووقته وماله لدعم فئة كبار السن لتكون خلال الأزمة يد واحدة.

إدارة خدمات كبار السن



خدمات كبار السن أجندة الرقم (1) لعام 2017

حرصت هيئة تنمية المجتمع على ضمان استمرارية تقديم الخدمات الخاصة بإدارة كبار المواطنين وذلك بما يتماشى مع الإجراءات الوقائية والاحترازية الخاصة بكوفيد-19، وتم التواصل مع كبار المواطنين لتوفير جميع احتياجاتهم وضمان ملازمتهم المنزل بناء على توجيهات الحكومة. وتم التعاقد مع المستشفيات لتزويد كبار السن باحتياجاتهم من الأدوية والعلاج مجاناً فضلاً عن إرسال الأطباء إليهم في المنزل حفاظاً على سلامتهم. وتعاونت الهيئة مع عدة جهات حكومية لتسهيل حصول كبار المواطنين على الخدمات وهي: دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري دبي، وشرطة دبي، وإسعاف دبي. نجحت الهيئة في تحديث وتطوير الإجراءات والعمليات للتكيف مع الجائحة وضمان وصول الخدمات للمتعاملين بطرق ابتكارية وعبر الاعتماد على التطبيقات الذكية والإلكترونية وتفعيل أنظمة الاتصال المرئي للتواصل وتقديم الخدمات.

خدمات المنافع المالية الاجتماعية أجندة الرقم (1) لعام 2018-2019

تم تحويل تسجيل كافة طلبات المنافع المالية الاجتماعية إلى المنصات الإلكترونية والذكية، وشملت الخدمة عدة فئات منها فئة كبار السن من المواطنين. وباشرت الهيئة بتقديم هذه الخدمات لكبار المواطنين عن بعد باستخدام الوسائل التكنولوجية المتاحة. وقامت الهيئة أيضاً بالتعاون مع جهتين لتسهيل رحلة المتعامل عند تطبيق تسجيل متعامل المنافع المالية عبر مركز الاتصال وهما هيئة المعاشات و محكمة الاحوال الشخصية. على أن يتم التنسيق داخلياً للحصول على المتطلبات بدون أن يتوجه المتعامل لزيارة الجهات المذكورة.

وتم عمل دراسة استبيان للمتعاملين عن مدى سعادتهم عن خدمات المنافع المالية الاجتماعية خلال أزمة جائحة كوفيد-19 والإجراءات التي اتخذتها هيئة تنمية المجتمع لضمان استمرارية تقديم الخدمة بما يتماشى مع توجيهات الحكومة في تقديم الخدمات من خلال قنوات مختلفة، وبناء على نتائج الدراسة حصلت خدمة المنافع المالية على نسبة سعادة من المتعاملين 91%.

وقد تمثلت أبرز التحديات التي واجهتها الهيئة في عدم استخدام كبار المواطنين للأجهزة التكنولوجية الحديثة، وعدم اطلاع بعضهم على وسائل التواصل الاجتماعي، مما أدى إلى ضرورة توفير طرق بديلة لتقديم الخدمة كالتزول الميداني من قبل فريق العمل لتوعيتهم، والمكالمات عبر مركز الاتصال والبريد الإلكتروني.

ومن أبرز إنجازات الهيئة إطلاق حملة "تواصل ونحمي" بالتعاون مع القيادة العامة لشرطة دبي، لتقديم الخدمات الغذائية والمالية والصحية والنفسية واحتياجات المنزل الأساسية وتخليص معاملات كبار السن مع الجهات الأخرى أيضاً. ولا زالت الحملة مستمرة لبناء قاعدة بيانات لكبار السن في دبي لتحديد مواقعهم والتعرف على احتياجاتهم في المستقبل.

إنجازات الحملة

تم إنجاز أكثر من
13,000
طلب



لأكثر من
11,000
مسن



”

كان لي الشرف بالعمل ضمن حملة تتواصل ونحمي التابعة لشرطة دبي وهيئة تنمية المجتمع، وقد تواصلنا مع جميع كبار السن المواطنين والمقيمين من مختلف الثقافات والجنسيات في إمارة دبي وقد علمتني هذه الحملة أن أسارع في تلبية احتياج الغير وتقديم يد العون والتكاتف والعمل تحت شعار واحد من أجل راحة الفرد.

جمال عبد الرحمن،

قائم بالرعاية في إدارة كبار المواطنين في هيئة تنمية المجتمع



تختص اقتصادية دبي بوضع وإدارة الأجندة الاقتصادية للإمارة. وتقدم الجهة كل الدعم لعملية التحول الهيكلي التي تشهدها إمارة دبي إلى اقتصاد متنوع ومبدع هدفه الارتقاء ببيئة الأعمال وتعزيز مستويات النمو في الإنتاجية، وتعمل الجهة ومؤسساتها على وضع الخطط والسياسات الاقتصادية، وتعزيز نمو القطاعات الاستراتيجية، وتوفير الخدمات لكافة رجال الأعمال والشركات المحلية والدولية.

وطبقت اقتصادية دبي نظام العمل عن بُعد تماشياً مع الإجراءات والتدابير الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا المستجد. وقد استمرت بتقديم جميع خدماتها من خلال مجموعة متعددة من القنوات كالرسائل النصية والتطبيق الذكي والموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى توفير قنوات التواصل المباشر بين مقدمي الخدمة والمتعامل من خلال مراكز الاتصال والبريد الإلكتروني وتقنيات التواصل المرئي.

خدمة مزاولة الأعمال

نجحت اقتصادية دبي بفضل الرؤية الاستشرافية للقيادة الرشيدة وتأسيس بنية تحتية رقمية متطورة وبناء الشراكات الإستراتيجية مع القطاع الخاص في تطبيق ممارسات استمرارية الأعمال على كافة الخدمات مع تداعيات الظروف الاستثنائية والتحول إلى العمل عن بعد.

ومن أهم الخطوات التي اتخذتها اقتصادية دبي لتطبيق خطة استمرارية الأعمال، التواصل مع جميع المعنيين بتقديم الخدمات والتأكد على أدوار ومسؤوليات فرق العمل والتركيز على الخدمات الأساسية والحيوية وقنوات تقديم الخدمات. وأيضاً ركزت على توفير الدعم التقني والنظم الإلكترونية اللازمة لتقديم الخدمات وتعميم الإرشادات التوعوية وعقد ورش إلكترونية لتدريب الموظفين. ووصل مستوى جاهزية في اقتصادية دبي إلى 100%، وكانت الجهة على استعداد مسبق لهذا التغيير المفاجئ والطارئ للقيام بمهامها على أكمل وجه وخاصة في مجال تقديم الخدمات. وأثبتت اقتصادية دبي على دور مركز نموذج دبي خلال السنوات الماضية حيث أن التعاون المشترك بينهم لتطوير بدء ومزاولة الأعمال في الإمارة ووصول الخدمات لمستوى ريادي وعالمي، خلق منظومة حكومية خدمية مقاومة للأزمات تمثلت باستمرار العمل الحكومي دون انقطاع.

وقد وفرت اقتصادية دبي متمثلة بقطاع التسجيل والترخيص التجاري جميع خدماتها دون انقطاع خلال فترة كوفيد-19، بحيث قدمت لقطاع الأعمال والمستثمرين العديد من القنوات للحصول على الخدمة ومنها التطبيق الذكي للأعمال (DED Business) والخدمات الإلكترونية والخدمات التي تقدم من خلال الرسائل النصية ومراكز تقديم الخدمة عن بعد، مع ضمان أعلى مستويات الكفاءة والفعالية وبما يلبي ويفوق احتياجات جميع المعنيين.

وبالرغم من وجود تحديات بتطبيق النظام في المراحل الأولى وخاصة انعدام التواصل المباشر بين الموظفين والمتعاملين، أثبتت هذه الظروف الاستثنائية جاهزية اقتصادية دبي وقطاع التسجيل والترخيص التجاري بالتعامل مع الأزمات واستمرار تقديم خدماتها.



تجربة العمل عن بعد ساهمت في تسريع التبنى الرقمي للخدمات الحكومية والاجتماعات الافتراضية مع فرق العمل، كما عززت التجربة الثقة في إمكانية تقديم الخدمات الحكومية وغير الحكومية عن بعد.

إيمان حيدر،

مدير مركز صالة السعادة

وأطلقت اقتصادية دبي بالتعاون مع شركات القطاع الخاص من مقدمي خدماتها مبادرة العمل عن بعد، لتشمل 34 شركة و340 موظف يعمل عن بعد على تقديم خدمات بدء ومزاولة الأعمال للجمهور خلال فترة الجائحة، وقد تم تدريب وتفعيل جميع الأنظمة اللازمة للعمالين خلال فترة قياسية ساهمت في استمرارية الأعمال. وحرصاً من قطاع التسجيل والترخيص التجاري على سلامة المتعاملين لإنجاز المعاملات، وفرت الحصول على خدمات التجديد التلقائي، الرخصة الفورية، رخصة تاجر، وغيرها من معاملات التسجيل والترخيص التجاري من خلال زيارة الموقع الإلكتروني ded.ae، أو التطبيق الذكي DED Business دون الحاجة لزيارة اقتصادية دبي أو مراكز الخدمة التي تقدم خدماتها.

خدمة التجديد التلقائي

دورة التحسين لأجندة الرقم 1 لعام 2020

تم تبسيط وتطوير عملية تجديد الرخص التجارية بخطوة واحدة فقط وخلال أقل من دقيقتين عن طريق ارسال رسالة نصية برقم الرخصة للتجديد والدفع



حققت هذه القناة الجديدة ما يتجاوز 60% من معاملات تجديد الترخيص في الإمارة

60%+

كما تمكن المتعاملين أيضاً من الحصول على رخصة تاجر من خلال الموقع الإلكتروني dedtrader.ae، والحصول على الرخصة الفورية من خلال ded.ae/instant. وتم أيضاً تطوير أرشفة المستندات إلكترونياً، حيث تمكن المتعامل خلال هذه الفترة من إرسال المستندات الخاصة برخصته (عقود التأسيس وغيرها) عن طريق البريد الإلكتروني ومن ثم يتم تحويلها إلى نظام الأرشفة باقتصادية دبي وتخزينها في ملف الرخصة.

وبالإضافة إلى القنوات الإلكترونية والذكية التي يتم استخدامها من قبل المتعاملين، تم تفعيل آلية لاستقبال طلبات مراجعي مراكز الخدمات مسبقاً عن بعد بحيث يقوم المتعاملون بإرسال طلبات الخدمة للمركز المعني ويقوم المركز بإنجاز المعاملة، وإرسال إذن الدفع للمتعامل والذي بدوره يقوم بالدفع عن طريق أي من القنوات سواء الإلكترونية أو البنوك.



إن جائحة كورونا أثبتت الاستعداد الكبير للدائرة الاقتصادية على مواجهة مختلف الأزمات وهي قادرة على مجابهة التحديات المستقبلية.

وليد عبد الملك،

مدير إدارة التسجيل والترخيص التجاري

06

هيئة الطرق والمواصلات

هيئة الطرق والمواصلات
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY

RTA

دبي هي إحدى أسرع المدن تطوراً في العالم، الأمر الذي يجعل توفير مرافق بنية تحتية بمعايير عالية أمراً حتمياً. كما أن توفير شبكة نقل متطورة لسكان دبي هو أولوية في جدول أعمال الحكومة، لذلك تسعى هيئة الطرق والمواصلات لتحسين مرافق النقل العام وتطوير الطرق عبر الإمارة لجعل السفر أكثر أماناً وسلاسة.

تمكنت هيئة الطرق والمواصلات في دبي من تحويل الجائحة إلى فرصة واعدة لتطوير خدماتها خلال الظروف الاستثنائية.

وذلك بالتعاون مع جميع الهيئات الحكومية وشبه الحكومية والشركات الخاصة وجميع أفراد المجتمع. وبفضل ما تمتلكه الهيئة من تقنيات ووسائط رقمية متطورة، استطاع الموظفون مواصلة عملهم عن بعد بانسيابية وكفاءة تامة. تماشياً مع التوجيهات الحكومية.

خدمة ترخيص المركبات ضمن دورة التحسين لعام 2018

في مارس 2020، تم تشكيل 5 فرق داخلية لجمع السيناريوهات المحتملة وكيفية تنفيذ أفضل الممارسات في تقديم الخدمات لمتعاملين الهيئة دون التأثير على الإجراءات الاحترازية للصحة والسلامة. وركز الفريق على استبعاد بعض الخطوات التي تتضمن حضور المتعامل الشخصي لمركز المتعاملين لفحص وتجديد المركبة. وأجرى الفريق أكثر من 30 تغيير على نظام ترخيص المركبات وتم تطبيق هذه التغييرات في 4 أيام فقط. حيث كانت جميع المعاملات ناجحة مع عدم وجود أخطاء. وتأكدت الهيئة من تفعيل التحديثات التي انعكست على النظام على جميع القنوات الأخرى التي تقدم الخدمة (التطبيق الذكي، الكشك، مراكز الإتصال، إلخ)، وبالتالي فإن المتعامل سيحصل على نفس التجربة عبر مختلف القنوات.

تمثل التحدي في إغلاق جميع مراكز المتعاملين وانطلاقاً من حرص الهيئة على استئناف الخدمات، خاصة تلك التي تتطلب الحضور الشخصي، كبيع أو شراء السيارات، أطلقت الهيئة مبادرة (mobile Service Bus) بالتعاون مع القطاع الخاص. وهي عبارة عن حافلة متنقلة مزودة بجميع الموارد اللازمة بما في ذلك الموظفون والأنظمة لإنجاز أي نوع من المعاملات

والمعاينة لتوفير الخدمة عبر هذه الوحدة المتنقلة للمتعاملين حينما تواجدوا. وأثبتت الهيئة أن التحول الإلكتروني والرقمي الذي تنتهجه منذ سنوات، نجح في الاستجابة للأزمات وساهم بشكل فاعل في تعزيز ودعم الإجراءات الاحترازية حفاظاً على سلامة المتعاملين.

خدمات القطارات

ضمن دورة التحسين لعام 2018

كان التحدي الرئيسي الذي واجه متعاملي هيئة الطرق والمواصلات بعد إعادة تشغيل المترو والترام هو خفض معدل الإشغال إلى 30% فقط للحفاظ على إجراءات السلامة. ولكن تم تجاوز هذا التحدي من خلال توفير قطارات إضافية للحفاظ على التباعد الاجتماعي و من خلال رسائل التوعية التي أطلقتها الهيئة للمتعاملين وكذلك الاستجابة الإيجابية لهم من خلال الحد من استخدامهم المواصلات العامة خلال فترة الإجراءات الوقائية الشاملة في إمارة دبي. وحرصت الهيئة أيضاً على تطبيق كافة التدابير الاحترازية في خدمات المترو مثل. لتذكير الركاب بمعايير السلامة ولضمان حماية الركاب والعمل بالطاقة الاستيعابية المقررة.

✓ التعقيم

✓ التباعد الاجتماعي ووضع اللافات اللازمة

✓ إصدار اعلانات الركاب داخل المحطات والقطارات كل 10 دقائق

وإيماناً من هيئة الطرق والمواصلات بأن المتعامل من أهم أولوياتها، حرصت الهيئة على الاتصال المباشر بالمتعاملين لإبلاغهم بالتغييرات عن طريق استخدام مختلف قنوات الاتصال الرسمية كمراكز الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، وللحصول أيضاً على آرائهم على قنوات تقديم الخدمة لفهم احتياجاتهم وردود أفعالهم.

خدمة الحافلات

حافلات مجانية لموظفي خط الدفاع الأول

خلال جائحة كورونا، تم إطلاق مبادرة "حافلات مجانية لموظفي خط الدفاع الأول" وذلك لإعطاء الأولوية القصوى لهم و نقلهم من وإلى المستشفيات ومراكز السوبرماركت وأماكن السكن الخاصة بهم وأيضاً لتحمل المسؤولية المجتمعية في مواجهة الأزمة ورفع رضا المجتمع في هذه الظروف الإستثنائية.

قامت هذه المبادرة بتوفير

30

حافلة لنقل موظفي خط الدفاع الأول

13

مسار رئيسي

وعملت على تحسين خدمة الحافلات واستمرار الأعمال والمهام الداخلية.



تهدف هيئة كهرباء ومياه دبي إلى توفير ما يحتاج إليه المواطنون والمقيمون في دبي من الطاقة الكهربائية والمياه بصورة مستقرة لا يشوبها انقطاع. ومنذ تأسيسها حققت الهيئة إنجازات كبيرة جعلتها واحدة من أفضل المؤسسات الخدمية في العالم، حتى أصبحت اليوم تقدم خدماتها لأكثر من 882 ألف متعامل، بلغت نسبة سعادتهم نحو 95% في عام 2018.

وخاضت هيئة كهرباء ومياه دبي رحلة متميزة وتجربة ناجحة بامتياز خلال جائحة كوفيد-19، وتمكنت من تحقيق توجهاتها الاستراتيجية من حيث ضمان استمرارية إمدادات المياه والكهرباء ومواصلة إسعاد المتعاملين وتعزيز كفاءة العمليات بالإضافة إلى التركيز على رضا الموظفين الذين تضعهم في مقدمة أولوياتها.

خدمات دفع الفواتير وخدمات إدارة الكهرباء والمياه

خلال الجائحة، اتخذت الهيئة مجموعة من التدابير الاحترازية لضمان صحة وسلامة المتعاملين والموظفين، وأسهمت البنية التحتية الرقمية المتطورة التي تمتلكها في تمكين الهيئة من اعتماد منظومة العمل عن بعد. وفعلت الهيئة خطط الطوارئ لضمان انسيابية الأعمال واستمرارية تزويد المياه والكهرباء للإمارة بالاعتماد على بنيتها التحتية ومنظومتها التقنية الرقمية المتطورة وجاهزتها التكنولوجية التي تُطبق أعلى المعايير العالمية.

وأتاح الهيئة للمتعاملين إجراء معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان بكل سهولة وأمان عبر التطبيق الذكي أو الموقع الإلكتروني للهيئة دون الحاجة إلى زيارة مراكز إسعاد المتعاملين، مما يضمن صحة وسلامة جميع أفراد المجتمع. ووفرت هيئة كهرباء ومياه دبي خيارات عدة لتسديد الفواتير بشكل مريح كخدمة الدفع عن طريق تطبيق "دبي الآن" (Dubai Now) التابع لدائرة دبي الذكية والدفع بواسطة Apple Pay وأجهزة اتصالات للدفع الآلي إلى جانب إمكانية دفع الفواتير من خلال القنوات الذكية للبنوك.

ومن خلال تطبيق الهيئة الذكي، حظي المتعاملون بتجربة سلسلة إذ تمكنوا من خلاله من الاطلاع والتعرف مباشرة على العديد من خدمات الهيئة مثل خدمة تشغيل الكهرباء/ المياه، وخدمة إيقاف الكهرباء/ المياه، وطلب إصدار بطاقة الشاحن الأخضر، والدفع السهل وطلب شهادة مخالصة وغيرها من الخدمات.

بالنسبة لخدمة دفع الفواتير فقد استفادت الهيئة من هذه الخدمة من خلال قنواتها الذكية منذ عام 2011، مع إجراء العديد من التحسينات في عملية الخدمة، بالإضافة إلى الشراكة مع العديد من الجهات الحكومية والخاصة المعروفة لضمان توفير نقطة اتصال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للمتعاملين لدفع فواتيرهم في أي وقت باستخدام إحدى القنوات الذكية منها: الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للهيئة، "رماس" الموظف الافتراضي للهيئة، و تطبيق "دبي الآن"، و القنوات الرقمية التابعة لـ 25 بنك.

خدمة إدارة الكهرباء والمياه

دورة التحسين لأجندة الرقم 1
عام 2017
تقليل خطوات الخدمة من 10
خطوات إلى خطوة واحدة
بالتعاون والشراكة مع شركات إدارة
العقارات من خلال مؤسسة التنظيم
العقاري.



وقد قامت الهيئة أيضاً بتطبيق مبادرات سريعة لضمان استمرارية سعادة المتعاملين خلال جائحة كوفيد-19 وهي تسريع خدمة الاسترداد المالي عن طريق ال IBAN، وتطبيق خطط سداد سهلة ومرنة (أقساط) عن طريق البنوك. وتم إطلاق ثلاث حملات مخصصة للمتعاملين للتأكد من أنهم على دراية بالتغييرات التي طرأت ولضمان سلامتهم خلال جائحة كوفيد-19. وواصلت هيئة كهرباء ومياه دبي بتقديم خدماتها دون أي تأثير على سعادة متعاملينا، حيث حافظت الهيئة على المستوى الإيجابي لنتائج قياس سعادة المتعاملين الفورية.

تدعم هيئة كهرباء ومياه دبي توجيهات قيادتنا الرشيدة للحد من تفشي فيروس كورونا كوفيد-19، وقد تبنت خطة شاملة لضمان تطبيق الإجراءات الاحترازية اللازمة. وبفضل بنيتها التحتية الرقمية المتطورة، تتوفر جميع خدماتنا من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة وتطبيقها الذكي، بحيث يمكن لجميع المتعاملين الاستفادة من خدماتنا من خلال قنواتنا الذكية دون الحاجة لزيارة مراكزنا، بما يضمن سلامة وسعادة الجميع.

معالي سعيد محمد الطاير،
العضو المنتدب والرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي.

فيروس كورونا هو تحدٍ سنتخطاه، فلنجعلها بداية لنقلة نوعية جديدة في أساليب العمل، وإثبات قدراتنا ونجاحنا في العمل عن بعد.

مروان بن حيدر
نائب الرئيس التنفيذي - الابتكار والمستقبل.

نسبة التبني الذكي
98.27%

في إبريل من العام نفسه.

الموقع الإلكتروني
والتطبيق الذكي بنسبة

94%

في شهر مارس وإبريل من
عام 2020.

الدروس المستفادة

تنطوي الدروس المستفادة من هذه الدراسات على عدد من العناصر التي يجب اتباعها لضمان التحسين المستمر في الخدمة واستمرارية تقديمها، أهمها إعداد خطط لاستمرارية الأعمال لجميع الوحدات التنظيمية خاصة الحيوية منها ومتابعة تطبيقها بشكل دوري، والتحول الرقمي لقنوات تقديم الخدمات، ووضع مؤشرات وآليات لقياس الإنتاجية للموظفين والوحدات التنظيمية خلال العمل عن بعد، وتدريب كافة الموظفين المتوقع قيامهم بالعمل عن بعد.

وأثبتت تجربة العمل عن بعد وتقديم الخدمات إكمانية الاستمرار في العمل وإيجاد الحلول البديلة، مع وجود قاعدة قوية من الأنظمة الذكية في الإمارة والتي يمكن الاستفادة منها بشكل كبير في التواصل وتقديم الخدمات الداخلية والخارجية بكل سهولة ويسر كما أن هذه الأنظمة توفر الوقت والجهد مما تجعل الموظفين أكثر عطاءً وإنجازاً.

وبينت التجربة ضرورة الاستمرار في تحديث خطط استمرارية الأعمال بما يتضمن جميع الإجراءات المطلوب اتخاذها في ظروف انقطاع الخدمة عبر جميع قنوات تقديم الخدمات، ومواصلة تحديث خطط المخاطر وفقاً لأفضل ممارسات الصحة والسلامة والبيئة وإجراءات الجودة، وإدارة استخدام الميزانية المالية أثناء الأزمة وإعادة تنظيم المشاريع حسب أهميتها. والتركيز على الخدمات الحالية المتاحة عبر الإنترنت وتعزيزها والمضي قدماً في التحول الرقمي ودراسة تحديث التشريعات الحالية التي تتطلب الحضور الفعلي واستبدالها بحلول بديلة مثل UAE Pass.

ووفرت تجربة العمل عن بعد التركيز على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية والتشغيلية من خلال حجم المهام والإنجازات بالإضافة للاستغلال الأمثل للموارد ووقت العمل، حيث تبين جدوى الاستغناء عن قاعات الاجتماعات وتوفير الوقت المستغرق لتنقل الموظفين سواء إلى مواقع عملهم أو لزيارة جهات أخرى لإتمام تلك الأعمال والمهام، كما أثبت العمل عن بعد كفاءة إتمام المهام المنوطة والتناغم بين فرق العمل بالرغم من عدم التواجد في نفس المكان. وبينت التجربة أيضاً ضرورة الاستثمار في قدرات الموظفين وتمكينهم من الاستعداد لمواجهة أي تحديات مفاجئة.

جاهزية لمستقبل أفضل

إن أساس العمل الحكومي في إمارة دبي هو خدمة المواطن والمقيم، ومواكبة كل التغيرات والاستعداد للمستقبل، واستشراف الوتيرة المتسارعة للمتغيرات العالمية، وقد نجح مركز نموذج دبي في تطوير الخدمات وضمان مواكبتها لأرق المعايير العالمية من أجل تحقيق سعادة المتعاملين بما يتماشى مع تطلعات حكومة دبي. وتشكل هذه النماذج دليلاً دامغاً على المستوى الريادي من الجاهزية والأداء والكفاءة في مختلف الخدمات الحكومية.

وسيوصل المركز تحديد نقاط الضعف والقوة واستكشاف فرص التحسين اللازمة لضمان الارتقاء المستمر في الخدمات الحكومية بأعلى كفاءة ممكنة مع التركيز على تحقيق سعادة المتعاملين وخلق تجربة استثنائية لهم. كما سيعتمد المركز على هذه التجارب الفريدة في التعامل مع جائحة كوفيد-19 لاكتساب الخبرات والدروس وتحسين الخدمات وفقاً لأرق الممارسات ومواصلة دراسة الخدمات وبناء القدرات وتنفيذ الدراسات والبحوث حتى تحافظ دبي على مكائنها الريادية في المنطقة في مجال تطوير الخدمات الحكومية، وتوفير تجربة إيجابية للمتعاملين والارتقاء بمستوى الخدمات لديها إلى مستوى تنافسي عالمي لا يُضاهى.

تعتبر تجربة العمل عن بعد تجربة ناجحة كونها عززت بعض المحاور الأساسية في نجاح العمل الحكومي وهي المرونة والتركيز على الإنتاجية واستخدام أدوات وطول تقنية لخدمة المتعاملين وضمان استمرارية الأعمال.

حصّة الجوّي /مدير قسم التسجيل والتصاريح بالإنباء
من إدارة الصحة والسلامة، بلدية دبي



شهد شهر ديسمبر لعام 2020 ارتفاع مستمر في أعداد المعاملات الحكومية المنجزة من قبل 27 جهة حكومية ليتجاوز 80% من عدد المعاملات قبل الجائحة

77% الخدمات التي يمكن للمتعاملين طلبها من القنوات الرقمية

75% الخدمات التي يمكن للموظفين الجهات الحكومية إكمالها من خلال العمل عن بعد

استمرارية الخدمات الحكومية في دبي
و وباء كوفيد-19

لمزيد من المعلومات عن مركز نموذج دبي، يرجى زيارة

dtmc.gov.ae  @dtmcentre  @dtmcentre 