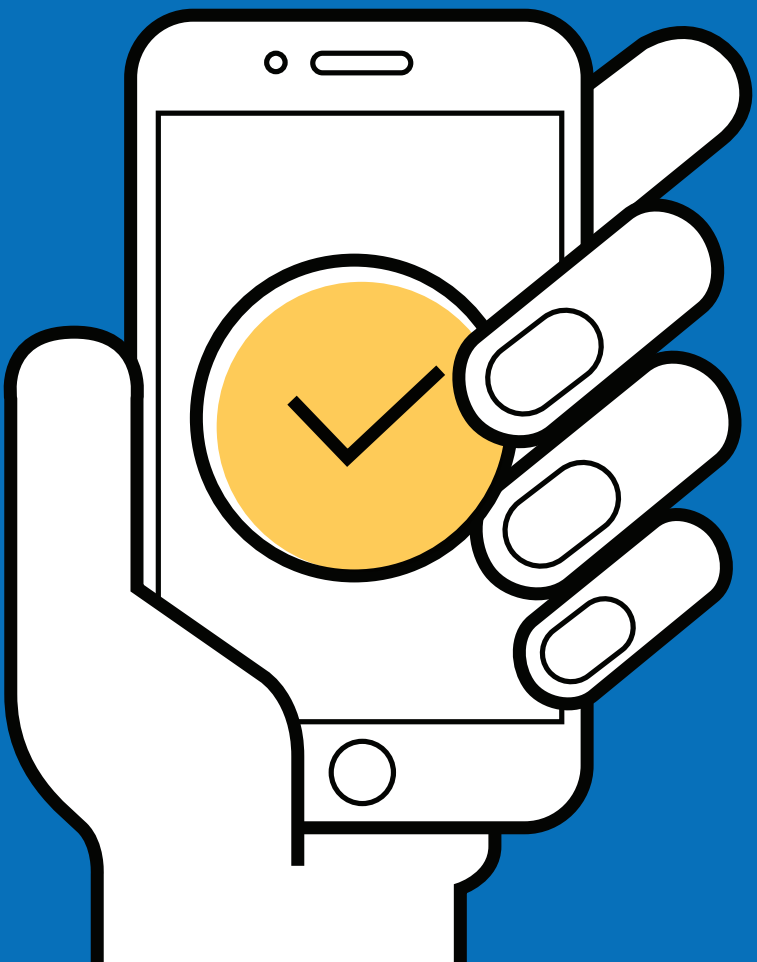
المجلس التنفيذي
THE EXECUTIVE COUNCIL

مركز نموذج دبي
Dubai Model Centre

منهجية شاملة للتحقق من سلامة المنتجات الاستهلاكية في دبي: رحلة منتجي



مقدمة

"إن تحقيق سعادة المتعاملين يمثل الهدف الأسمى للعمل الحكومي"

– سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي

رسخت دبي مكانتها الريادية في المنطقة في مجال تطوير الخدمات الحكومية، ووفرت تجربة إيجابية للمتعاملين لتحقيق سعادتهم، وخلقت نموذجاً يحتذى به في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية.

يعكس "مركز نموذج دبي" الالتزام التام لحكومة دبي بتوفير مبادرات خلاقة للارتقاء بخدماتها بالتعاون مع الجهات الحكومية، وإحداث التغيير الإيجابي اللازم بما يضفي أبعاداً غير مسبوقة من التميز والريادة سواء في الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية أو الخدمات الحكومية المشتركة. كما يساهم مركز نموذج دبي بشكل بارز في تشكيل ملامح مستقبل الخدمات عبر استشراف التغيير في توقعات المتعاملين، بالإضافة إلى دعم التحول نحو تقديم خدمات استباقية تصل للمتعاملين دون طلب الخدمة بما يضمن تقديم خدمات بكفاءة وسرعة أكبر، وإسعاد كافة المواطنين والمقيمين من متعاملي الخدمات الحكومية.

تتمحور منهجية عمل مركز نموذج دبي على ركيزتين أساسيتين، هما تحسين كفاءة الخدمات الحكومية والتركيز على توقعات واحتياجات المتعاملين بما يضمن خلق تجربة استثنائية تفوق توقعاتهم، وذلك عن طريق استنباط أفكار وحلول مبتكرة تعزز جودة الخدمات، وتسهم في الحفاظ على مكانة دبي كأفضل المدن في مجال الابتكار في تقديم الخدمات الحكومية.

ولعبت الجهات الحكومية الدور الرئيسي في دفع عجلة الابتكار، ومنذ العام 2012 تم العمل مع الجهات الحكومية بروح الفريق الواحد، على تحسين أكثر من 200 خدمة حكومية انبثق عنها أكثر من 800 مبادرة مبتكرة ساهمت في رفع جودة الخدمات الحكومية إلى 88%. وقد أثمر تبني الجهات الحكومية لمنهجية نموذج دبي عن تقليل متوسط زمن تقديم الخدمات ضمن دورة التحسين لأكثر من 50%، وأسهم في تخفيض عدد زيارات المتعاملين ونقاط التواصل اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة 40%. وفي عامي 2016 و2017 بلغت إجمالي الوفورات قرابة 400 مليون درهم نتيجة لرفع كفاءة الخدمات الحكومية.

ينطوي العمل الحكومي في دبي على الابتكار في تقديم الخدمات وترسيخ ثقافة التحسين المستمر للوصول بها إلى آفاق جديدة، وللحفاظ على مكتسباتنا والبناء عليها لدفع عجلة مسيرتنا التنموية، ودعم رؤية قيادتنا الرامية على تحقيق غاية السعادة لجميع المواطنين والمقيمين في إمارة دبي.

إيمان السويدي
مدير أول مركز نموذج دبي

قائمة المحتويات

الملخص التنفيذي	**1**
لمحة عامة	**2**
الابتكار من خلال منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية	**6**
استكشاف التحديات	6
توليد الأفكار والابتكار	14
تحويل الفكرة إلى واقع	18
المراقبة والمتابعة	20
التعلّم المستمر	30
المرحلة المقبلة	**32**

فترة دراسة الحالة: 2017 – 2018

حقوق النشر @ 2019، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة دبي. جميع الحقوق محفوظة

الملخص التنفيذي

"منتجي" هي المنصة الأولى من نوعها (نظام منتجي والتطبيق الذكي لمنتجي) لتسجيل المنتجات الاستهلاكية، حيث تهدف إلى تمكين الجمهور من التأكد من صحة المعلومات وسلامة المنتجات الاستهلاكية ومطابقتها للمواصفات المعتمدة في بلدية دبي بمجرد مسح الرمز الشريطي (الباركود) الخاص بالمنتج. كما تسمح للمتعاملين سواء كانوا تجاراً أو مستثمرين من تسجيل منتجاتهم في قاعدة بيانات ضخمة وشاملة.

وتشرح دراسة الحالة التالية مراحل تطوير منصة منتجي وكيف استفادت بلدية دبي من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية في تطوير هذه المبادرة. كما تناقش هذه الدراسة كيف يمكن لاستخدام التقنيات الذكية بطريقة مبتكرة أن تساعد الجهات الحكومية على الارتقاء بجودة خدماتها، وتعزيز رضا المتعاملين، وخلق توازن بين فاعلية وكفاءة الخدمات الحكومية. فمنصة منتجي هي مثال رائد عن كيفية تسخير التكنولوجيا لتوحيد جهود المتعاملين والجمهور والجهات الحكومية لتحقيق الأهداف المشتركة والنهوض بالمجتمع.

"إننا عندما نتحدث عن حكومة المستقبل فإننا نركز على مستقبل تقديم الخدمات الحكومية، وليس الأشكال السياسية للحكومات. فالدول تتعدّد فيها الأنظمة، وتختلف فيها المسميات، وتتنوع فيها أشكال الحكومات، ولكن ما يوحّدها جميعاً هو الهدف، وهو خدمة مواطنيها. كيف يمكن أن تكون الحكومة أقرب وأسرع وأكثر استجابة وأفضل في خدماتها؟ هذا ما يهمني بالدرجة الأولى، وهذا ما نعمل على تطويره والتركيز عليه في دولة الإمارات".

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"

1 لمحة عامة

ذات صباح من عام 2016، تلقت موظفة في بلدية دبي رسالة من صديق يستفسر فيها عن سلامة إحدى المنتجات، فأجابته بأنها ليست بالقرب من حاسوبها لذلك لن تتمكن من الوصول إلى المعلومات، وعندها أدركت ضرورة توفير طريقة أفضل وأسرع تتيح لجميع قاطني إمارة دبي التأكد من سلامة المنتجات الاستهلاكية بشكلٍ فوري. وبالفعل، عمل موظفو بلدية دبي خلال السنوات الماضية على إيجاد طريقة لمعالجة هذه المشكلة.

لا يُعتبر التسوق في دبي أمراً بسيطاً، إذ تُعد هذه الإمارة - سواء بالنسبة للقاطنين أو الزوار- من أبرز الأسواق التجارية في العالم. فقد احتلت دبي المرتبة الثانية عالمياً في مجال التسوق وتجارة التجزئة عام 2017 بحسب شركة الاستشارات العقارية العالمية سي بي ريتشارد إليس (CBRE). ومع استيرادها المنتجات من كافة أنحاء العالم، يبرز السؤال الأهم: كيف يمكن لدبي التحقق من أن جميع هذه المنتجات آمنة الاستخدام؟

تكرّس حكومة دبي الكثير من الوقت والاهتمام والموارد للحفاظ على الصحة والسلامة العامة، كما تحرص على توفير السعادة والرخاء لزوارها ومواطنيها والمقيمين على أرضها، لذلك جعلت سعادتهم أبرز مقاييس الأداء لديها.

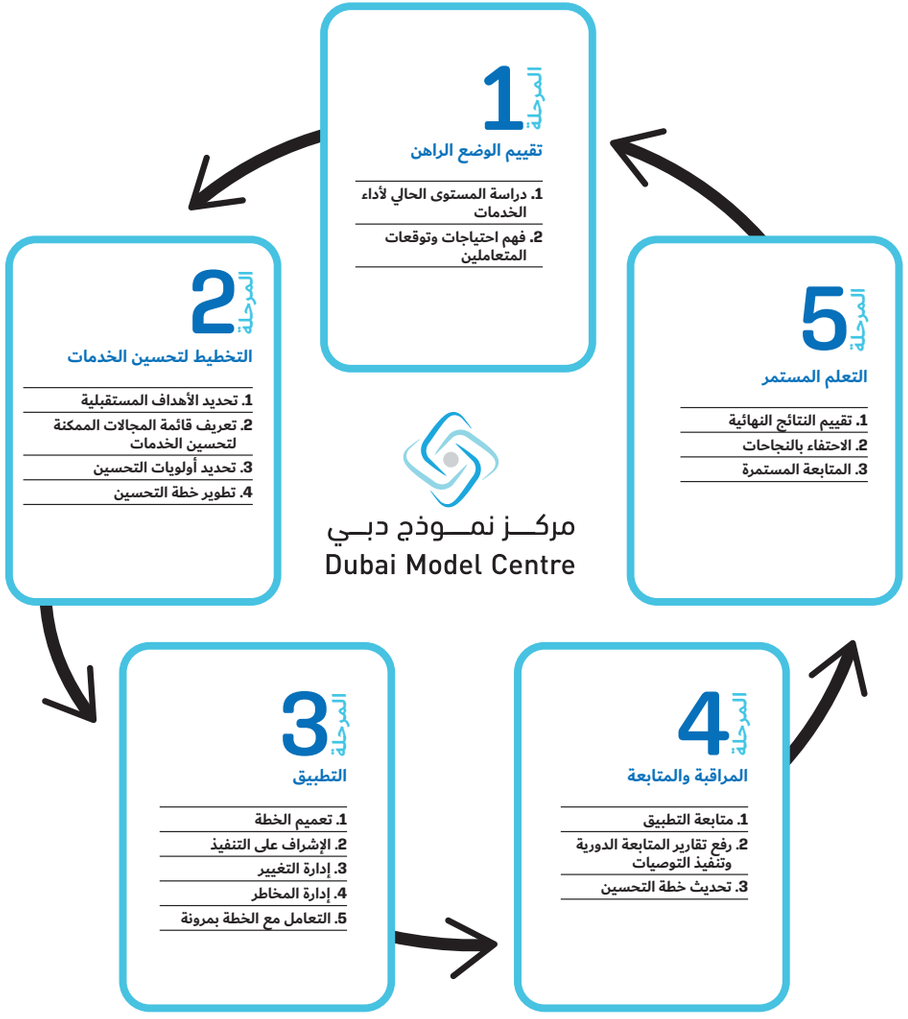
كما تثمّن دبي الابتكار الحكومي، وتسعى إلى تحقيق الريادة في تقديم الخدمات الحكومية من خلال تبني منهجيات تركّز على المتعاملين، وتحسين الخدمات الحكومية بشكلٍ مستمر وبما يتناسب مع احتياجاتهم وتوقعاتهم. وتتمتع دبي بمكانة استراتيجية في مجال تقديم خدمات ذات جودة عالمية، وهي توفر الأدوات والمنهجيات والبنى التحتية اللازمة لغرس ثقافة الابتكار والتحسين المستمر للخدمات الحكومية عبر جميع إداراتها ومؤسساتها الرسمية.

لمحة عن مركز نموذج دبي

مركز نموذج دبي هو جهة تابعة للأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة دبي، وقد تم تأسيسه في عام 2011 بهدف بحث وتوثيق ونشر أفضل الممارسات في مجال تنافسية الخدمات الحكومية على المستويين المحلي والعالمي. ويسعى مركز نموذج دبي إلى الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية في دبي إلى مستويات غير مسبوقة من الابتكار والكفاءة.

قام مركز نموذج دبي بتصميم منهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية لتحسين جودة الخدمات الحكومية، حيث تضع المنهجية تجربة المتعاملين وكفاءة الخدمات في صميم عملية الابتكار، مع تحفيز التغيير الإيجابي بطريقة علمية مدروسة. وتتكون منهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية من خمس مراحل مترابطة يتعين تنفيذها ضمن الجهات الحكومية بالترتيب حسب ما هو موضح في الشكل المجاور.

منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية



برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية

يُعد برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية إحدى مبادرات مركز نموذج دبي؛ ويهدف إلى وضع حجر الأساس للحكومة الذكية من خلال تطوير المنهجيات والنُظم، وتوفير الدعم اللازم للجهات الحكومية لتنفيذها. ويتم سنوياً إجراء تقييم من قبل لجنة التحكيم بالإضافة إلى تصويت الجمهور لاختيار المبادرة الحكومية الأكثر ابتكاراً لتفوز براية برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية.

"لن يقف مركز نموذج دبي عند عملية التحسين المستمرة للخدمات في دبي، بل سيتعداها إلى تبني رؤية الحكومة الذكية، والسعي للتعرف على الآليات التي سنقوم من خلالها بإشراك المتعاملين عبر التقنيات الحديثة، والتأسيس لعلاقة طويلة الأمد معهم في جميع التعاملات التي يقومون بإنجازها".

سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي لإمارة دبي

لمحة عن بلدية دبي

تُعتبر بلدية دبي إحدى أكبر الجهات الحكومية في دبي، وتساهم بشكلٍ كبير في تنمية الإمارة وازدهارها. حيث تتضمن مسؤولياتها التخطيط العمراني، والإشراف على البناء، وضبط وضمان الالتزام بأعلى معايير الجودة العالمية في مواد البناء والمواد الغذائية والاستهلاكية.

قامت بلدية دبي بتطبيق منهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية التي تركّز على المتعاملين سعياً للارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية، مما ساعدها على تطوير مبادرة منتجي عام 2017، وهي منصة متكاملة - نظام منتجي والتطبيق الذكي لمنتجي - لتسجيل وإدارة ومتابعة المنتجات الاستهلاكية، حيث تتيح للمتعاملين (التجار والمستثمرين) تسجيل منتجاتهم بكل سهولة، كما تمكّن الجمهور من معرفة حالة المنتجات الاستهلاكية، والتأكد من صحة معلوماتها وسلامتها.

مبادرة منتجي مثال على قدرة بلدية دبي على الإبداع من خلال التركيز على المتعاملين وتعزيز الابتكار للمساهمة في تحسين الخدمات.

وقد فازت المبادرة براية برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية في عام 2017.

2 الابتكار من خلال منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية

استكشاف التحديات

المرحلة 1

تقييم الوضع الراهن

1. دراسة المستوى الحالي لأداء الخدمات
2. فهم احتياجات وتوقعات المتعاملين

تهدف المرحلة الأولى من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية إلى دراسة واقع أداء الخدمات المُراد تحسينها في وضعها الحالي، وتوقعات المتعاملين بخصوص هذه الخدمات.

تمكنت الجهات الحكومية في دبي في عام 2017 من ضبط أكثر من 26 مليون منتج مزيف، بلغت قيمتها 300 مليون دولار أمريكي، وتُعد مستحضرات التجميل والعطور والمكمّلات الصحية أكثر المنتجات المقلدة انتشاراً في دبي.

وتتسبب تجارة المنتجات المزيفة بأضرار بالغة على التجارة، إضافةً إلى خطرها على الصحة والسلامة العامة، وتأثيرها على زعزعة ثقة الناس بسلامة المنتجات الاستهلاكية المعروضة في الأسواق.

ومع تجارة بهذا الحجم والتنوع في المنتجات التي يتم استيرادها من كافة أنحاء العالم، يبرز السؤال الأهم: كيف يمكن لدبي أن تضمن سلامة المنتجات الاستهلاكية في متاجرها؟ ما هو دور بلدية دبي؟ وماذا لو استطاع موظفو البلدية التحقق من سلامة جميع المنتجات الاستهلاكية في المتاجر؟

وتؤثر سلامة المنتجات على جميع شرائح المجتمع، من المستهلكين إلى المتعاملين. وقد لاحظت بلدية دبي عدم توفر معلومات كافية للمستهلكين حول سلامة المنتجات الاستهلاكية. علاوةً على ذلك، كان نظام تسجيل المنتجات السابق قبل المبادرة يستغرق وقتاً ويتطلب إجراء عدة خطوات، ولا يوفر أي معلومات للمستهلكين تمكّنهم من التحقق من صلاحية وسلامة المنتجات التي يستخدمونها. لذلك، كان لابد من تحسين آلية تسجيل المنتجات.

التحدي بالنسبة للمجتمع

يتم ضبط ما لا يقل عن 25 مليون منتج مزيف في دولة الإمارات العربية المتحدة سنوياً، لذلك يحثّ الخبراء المستهلكين على معرفة حقوقهم عند شراء المنتجات الاستهلاكية. وفي إطار سعيها الدؤوب للتصدي لهذا الكم الكبير من المنتجات غير المسجلة، قررت بلدية دبي تعزيز المسؤولية المجتمعية فيما يتعلق بسلامة المنتجات والتأكد من مطابقتها للمواصفات المعتمدة. علاوةً على ذلك، برزت حاجة ملحّة إلى وجود منصة مركزية شاملة لتسجيل المنتجات وتزويد المجتمع يومياً بمعلومات حول المنتجات الاستهلاكية.

وبالفعل، قررت بلدية دبي أن تركّز على تسجيل مستحضرات التجميل والعناية الشخصية والعطور والمكملات الصحية والمنظفات ومضادات الجراثيم المتاحة. فبحسب بلدية دبي، كانت نسبة 40% من هذه المنتجات في عام 2017 مخالفة للقوانين والمواصفات الخاصة بها.

في منتصف عام 2017، بلغ العدد الإجمالي للمنتجات الإستهلاكية المسجلة

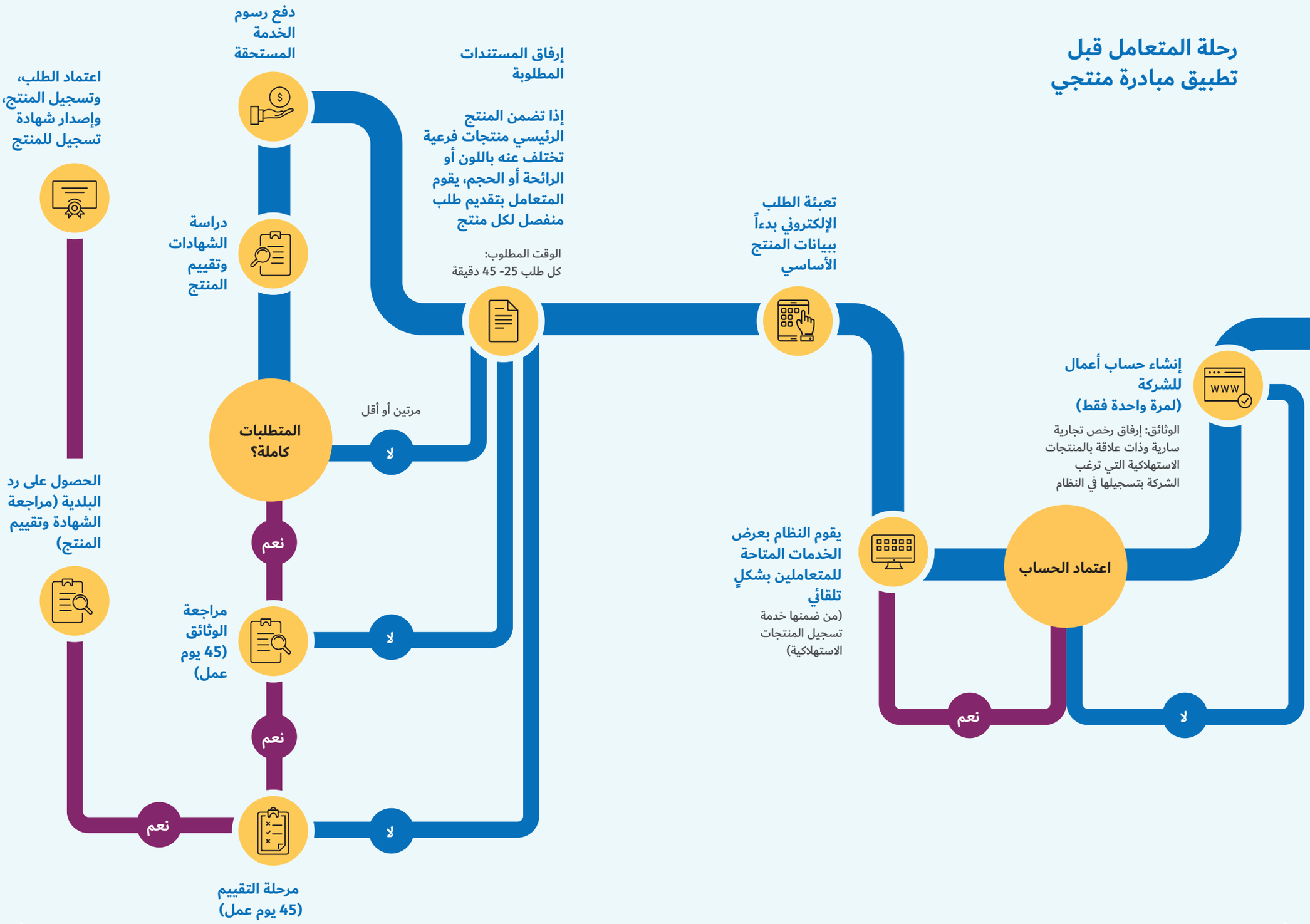
65,224

في حين بلغت الحصة السوقية لمنتجات العطور ومستحضرات التجميل لوحدها 21 مليار درهم إماراتي عام 2016.

أمّا بالنسبة للمتعاملين، كانت عملية استكمال طلبات تسجيل المنتجات تستغرق بين 6 إلى9 أشهر أحياناً. وكان موظفو بلدية دبي مدركين لهذا التحدي، حيث قال أحد أعضاء الفريق: "لقد عانينا من خدمة تسجيل المنتجات لسنوات عديدة، إذ علينا فتح وحفظ 25 ملفاً لتسجيل منتج واحد، وتخيل حجم العمل المطلوب عند التعامل مع شركات لديها الكثير من المنتجات. وإذا لم يستطع الموظف إتمام جميع الخطوات والإجراءات، فإن هذا سيضر بالمستهلك والمتعامل على حدٍ سواء".

وأضاف عضو آخر: "لم يكن النظام السابق يسمح بتعديل الطلبات أو إضافة المستندات الناقصة. ففي حال وجود نواقص، يتوجب على مقدّم الطلب أن يعيد عملية التسجيل من البداية".

رحلة المتعامل قبل تطبيق مبادرة منتجي



هنا أدركت بلدية دبي حاجتها إلى تحسين نظام تسجيل المنتجات الحالي، وتطوير نظام أفضل يوفر معلومات للجمهور حول سلامة وأمان المنتجات التي يستهلكونها.

لقد كان هذا التحدي الذي حددته بلدية دبي يؤثر على اقتصاد دبي، لذلك قامت بتطوير حل مبدع ومبتكر يستفيد منه المجتمع باستخدام منهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية، حيث قام أعضاء الفريق - وفقاً للمنهجية - بدراسة الخدمات الحالية المتعلقة بسلامة المنتجات وضمان موافقتها للمواصفات المعتمدة، كما درسوا خدمة تسجيل المنتجات من وجهة نظر المتعامل، فقاموا بزيارة مراكز الخدمة، وتعرفوا على خطوات الخدمة، والمستندات التي يقدمها المتعامل، والوقت الذي يقضيه في انتظار النتائج، وقد مكنتهم هذه الخطوة من تحديد التحديات ومجالات التحسين.

وأوضح عضو من الفريق: "أدركنا أن هناك مجالاً لتحسين الخدمة بعد أن اكتشفنا أن المتعامل يمر بالعديد من الخطوات لتسجيل منتجاته. إضافةً إلى ذلك، لم يكن النظام يتيح للمتعاملين متابعة طلباتهم."

تعتمد منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية على ثلاثة محاور رئيسية، وقد درستها بلدية دبي بشكل وافٍ، وطبقتها لمواجهة التحديات التي واجهتها في مجال المنتجات غير المسجلة أو المرخصة، وهي:

- **معايير تقديم الخدمة الحكومية النموذجية، التي ينبغي للجهات الحكومية الالتزام بها لرفع مستوى جودة الخدمات الحكومية في مواقع تقديم الخدمات.**

- **الأدوات الموحّدة لتقييم الخدمات الحكومية، حيث تقدم منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية أدوات موحّدة ومعتمدة لتقييم الخدمات يمكن للجهات الحكومية استخدامها.**

- **منهجية تحسين الخدمات الحكومية، التي تتضمن شرحاً مفصّلاً وشاملاً لكيفية تحسين الخدمات، والتي يمكن لجميع الجهات الحكومية تطبيقها.**

تتمتع منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية برؤية شاملة تهدف إلى دعم الجهات الحكومية في سعيها لتحقيق التوازن بين هدفين استراتيجيين :

1. رفع كفاءة الخدمات
الاستخدام الأمثل للموارد بكافة أنواعها عند تقديم الخدمات الحكومية.

2. زيادة التركيز على المتعاملين
وضع المتعامل في قلب عملية تقديم الخدمات الحكومية والتركيز على احتياجاته وتوقعاته.

تهدف منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية إلى توفير نظام ومنهجية مشتركة ومتكاملة لتقييم الخدمات الحكومية وتحسينها، فكيف تستطيع بلدية دبي زيادة تركيزها على المتعاملين والمستهلكين والمجتمع بشكلٍ عام، وتعزيز كفاءة خدمات تسجيل المنتجات؟

فريق الابتكار

يتعين على الجهة الحكومية المعنية – وفقاً لمنهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية – تشكيل فريق لتحسين الخدمات (فريق الابتكار)، فالمنهجية توفر إطاراً عاماً لتحسين الخدمات الحكومية، أما مسؤولية تنفيذ التغيير اللازم فتقع على عاتق فرق الابتكار في الجهات الحكومية. لذا قامت بلدية دبي باختيار أعضاء فريق الابتكار بناءً على عدة معايير لضمان توافر الخبرات والمهارات المناسبة لهذه المهمة. وفي هذا الإطار، أوضح قائد فريق الابتكار في بلدية دبي "لقد شكّلت فريقي من أعضاء مبدعين وطموحين ممن قاموا بالعديد من الإنجازات، لم اختر أشخاصاً "منفذين" وانما أخترت "مفكرين" قادرين على إثراء النقاشات التي كنا نخوضها." ويشغل أعضاء فريق الابتكار مناصب وظيفية متنوعة، ولديهم مؤهلات علمية مختلفة، حيث تضمن الفريق مختصين في الشؤون المالية، والموارد البشرية، والصحة والسلامة، والتخطيط الاستراتيجي، والتسويق، وإدارة علاقات المتعاملين والشركاء، وغيرها. وقد حرصت بلدية دبي على تميّز وتنوع فريقها تماشياً مع منهجية نموذج دبي، لإيمانها بأهمية ذلك في تحقيق أهدافها وتحسين خدماتها بشكلٍ عام.

فريق الابتكار وقائد فريق الابتكار

ينبغي اختيار فريق الابتكار بعناية تامة من حيث التنوع في الكفاءة ومجالات الخبرة؛ ويجب أن يضم أشخاصاً إيجابيين قادرين على قيادة التغيير وإحداثه، ويتمتعون بتأثير إيجابي على زملائهم، ويُعرف عنهم إخلاصهم في العمل وحرصهم على إنجازه. وتتضمن مهامهم:

- قيادة أعضاء فريق الابتكار في الجهة الحكومية وفقاً لخطة المشاركة المعتمدة وبما يتوافق مع منهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية
- رفع تقارير حول سير عملية التطبيق
- تقديم آراء بنّاءة وملاحظات حول عملية التطبيق
- تعزيز تطبيق منهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية
- حضور ورش العمل والندوات والمشاركة فيها
- المساهمة في إثراء وتحسين أدوات ومعايير مركز نموذج دبي

دراسة الوضع الحالي للخدمة

قام الفريق بتطبيق المرحلة الأولى من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، ومكنته خطوة دراسة الوضع الحالي لخدمة تسجيل المنتجات من تحديد فرص التحسين بوضوح.

في عام 2016، وقبل تطبيق المبادرة، كانت المدة الإجمالية اللازمة لاستكمال طلبات التسجيل:

72 يوم عمل — **مستحضرات التجميل والعناية الشخصية والعطور**

93 يوم عمل — **المكملات الصحية**

87 يوم عمل — **المنظفات ومضادات الجراثيم**

وبلغت معدلات رضا المتعاملين عن نظام التسجيل 86%. وفيما يخص المستندات، كان موظفو البلدية يراجعون المستندات والوثائق التي يتم تحميلها عند تقديم الطلبات، بالإضافة إلى توثيق المكونات المختلفة لكل منتج بعينه. وكان عدد المستندات المطلوبة لكل طلب ثمانية مستندات.

التحديات التي تم رصدها

- عملية تسجيل المنتجات معقدة وتستغرق وقتاً طويلاً من المتعاملين.
- عدم كفاءة الإجراءات الداخلية للخدمة من حيث استلام ومراجعة الطلبات المُقدمة من المتعاملين
- عدم توفر بيانات محدّثة لتسجيل المنتجات بحيث يمكن للمفتشين والجهات الحكومية المعنية الاستفادة منها
- صعوبة الإبلاغ عن المنتجات غير المسجلة
- ضعف التواصل مع المستهلكين
- نقص المعلومات حول المنتجات في نقاط البيع

فهم احتياجات المتعاملين

تماشياً مع منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، فقد حرص فريق الابتكار على إشراك المتعاملين في عملية التطوير والتحسين منذ المراحل الأولى، فقاموا بالاجتماع مع المتعاملين والأطراف المعنية لمناقشة خدمة تسجيل المنتجات. واختار فريق التحسين 20 شخصاً من المتعاملين، والموظفين، ومندوبي الشركات، والمفتشين في منافذ الإمارة، والمفتشين الميدانيين.

وتم سؤال الجميع عن التحديات الرئيسية التي تواجههم، فجاءت معظم الآراء مشابهة للتحديات التي حددها فريق الابتكار في البداية، ولكنهم أضافوا إليها نقاطاً أخرى مثل أهمية البلاغات من الجمهور، وكلما تفاعل الفريق مع المتعاملين أكثر ازداد يقينه بالحاجة إلى تطبيق مخصص للجمهور، وتطوير عملية أكثر سلاسة لتسجيل المنتجات.

ولاستكمال مرحلة تقييم الوضع الراهن، كثّف فريق الابتكار أبحاثه الميدانية، وقال أحد أعضاء الفريق: "لقد لاحظنا أن بعض المنتجات الاستهلاكية المتواجدة في الأسواق لم تكن تلبي كافة متطلبات السلامة. علماً أننا إذا لم نسجّل كافة المنتجات، فلن نمتلك بيانات عنها. وعلى اعتبار أن المراقبة والتفتيش من أبرز مهام بلدية دبي، أدركنا حاجتنا إلى نظام مركزي يوفر بيانات عن المنتجات ويسهل عمل المفتشين، فيمكنك أن تتخيل الوقت الذي يقضيه المفتش في فحص شحنات المنتجات والتأكد من سلامتها".

كما أخذ الفريق أيضاً عينات عشوائية من منتجات مستحضرات التجميل، وعرضها على أطباء الأمراض الجلدية الذين أكدوا أنه لا يوجد نظام إبلاغ لتتبع حالات الحساسية أو الأمراض الجلدية الناجمة عن استخدام مستحضرات التجميل غير المسجلة أو المرخصة.

ومع استكمال فريق العمل أبحاثه الموسّعة، وحرصه على التركيز على المتعاملين، بلور الفريق صورة مفصّلة وواضحة عن التحدي، وكيفية معالجته في المرحلة التالية، حيث عبّروا عن ذلك: "بعد سماعنا شكاوى الموظفين والمتعاملين والشركات الكبرى والمفتشين والجمهور، قمنا بدراسة جميع التحديات، وبدأنا بتصنيفها إلى فئات مختلفة."

توليد الأفكار والابتكار

المرحلة 2

التخطيط لتحسين الخدمة

1. تحديد الأهداف المستقبلية
2. تعريف قائمة المجالات الممكنة لتحسين الخدمات
3. تحديد أولويات التحسين
4. تطوير خطة التحسين

تهدف المرحلة الثانية من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية إلى تحديد الشكل الذي ستكون عليه الخدمات بعد التحسين وكيف سيتم تحقيق ذلك.

بعد تكوين فكرة واضحة عن الوضع الراهن للخدمة والتحديات التي يجب معالجتها، بدأ فريق الابتكار بتطبيق المرحلة الثانية من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، حيث قام بمناقشة أفكار وحلول متنوعة للتحسين، ووضع تصوراً لكيفية صياغة المبادرة، وبدأ دراسة الخطوات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة. ومن العناصر الرئيسية لمرحلة التخطيط لتحسين الخدمة وفق منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، إجراء دراسات ومقارنات مرجعية، وتحليل مخرجات جميع الدراسات والتقارير الحالية بهدف تحديد مجالات التحسين الممكنة.

وهنا تخيّل الفريق عدة احتمالات: ماذا لو تمكن الجمهور من التأكد من سلامة وتسجيل المنتجات الاستهلاكية بشكلٍ فوري؟ ماذا لو تمكن المتعاملون من تسجيل منتجاتهم إلكترونياً ومعرفة ما إذا كان منتجهم مقبولاً أم لا خلال أيام؟ ماذا لو كان هذا النظام يسمح بتخزين المعلومات للاستخدام مستقبلاً؟

تحديد الأهداف المستقبلية

بحسب منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، يتوجب على الجهات الحكومية تحديد أهدافها المستقبلية المتعلقة بتحسين الخدمة. وينبغي لأهداف تحسين الخدمة هذه أن:

- تتماشى مع مهمة الجهة الحكومية، وتوجهاتها المستقبلية، وأهدافها الاستراتيجية، وأولوياتها.
- تركز على المعايير الرئيسية للخدمات بما في ذلك نتائج تجربة المتعاملين، وكفاءة الخدمات، ومعايير تقديم الخدمات.. إلخ.

وخلال هذه المرحلة، قام فريق الابتكار بعقد اجتماعات لمناقشة مجالات وفرص التحسين، وأولويات تخطيط عملية التنفيذ، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير المبادرة المتوقع.

استخدم فريق الابتكار خلال المرحلة الثانية بعض الأدوات التي توفرها منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية لتقييم ومقارنة وضمان تناغم الأفكار التي تمّ الوصول إليها. واستناداً على ذلك، قرر الفريق التركيز على المجالين الرئيسيين التاليين للتحسين نظراً لتأثيرهما الكبير على المتعاملين (المستثمرين والجمهور) والقدرة على إنجازهما في أقصر وقت وأقل التكاليف:

- **تحسين تجربة المتعامل من خلال تطوير نظام يضمن سهولة تسجيل المنتجات، وبالتالي المساهمة في بناء قاعدة بيانات شاملة للمنتجات.**
- **إطلاق تطبيق ذكي يواكب احتياجات الجمهور والمفتشين والمتعاملين على صعيد التحقق من سلامة المنتجات، بحيث يستطيع الجمهور مسح الرمز الشريطي (الباركود) للمنتج باستخدام كاميرا الهاتف الذكي في منافذ الشراء للتأكد من سلامته على الفور. وكذلك إبلاغ بلدية دبي في حال وجود منتجات غير مسجلة، عبر كتابة تفاصيل المنتج وأخذ صورة مباشرة وتحديد الموقع الجغرافي للمتجر، ومن ثم إرسالهم عبر التطبيق ليتم استلام الشكوى من قبل الفريق المعني بسلامة المنتجات الاستهلاكية في بلدية دبي للمتابعة واتخاذ الإجراءات اللازمة.**

تطوير خطة التحسين

وإلى جانب أفكار تحسين الخدمة، والاعتماد على مبادئ المرحلة الثانية من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، استعان فريق الابتكار بزملائهم في بلدية دبي للحصول على الدعم المطلوب لتنفيذ مبادراتهم، وذلك بدءاً من الفريق الفني، وفريق عمليات التحسين، ووصولاً إلى فريق تكنولوجيا المعلومات.

وبفضل هذا التعاون مع أعضاء الفرق الأخرى، نجح فريق الابتكار في تطوير نموذج أولي لنظام جديد لتسجيل المنتجات يحمل اسم "منتجي".

ثم قاموا بإجراء اختبار تجريبي له مع مجموعة محددة من المتعاملين. وبعد 3 أسابيع من اختبار النظام وتطويره، قام الفريق بمشاركة النظام الجديد مع مجموعة أكبر من المتعاملين، حيث اجتمعت بلدية دبي مع نحو 200 متعامل وقامت بتفعيل النظام لهم.

استخدام أداة مصفوفة القيمة لتنظيم الأفكار

قام فريق الابتكار بترتيب مجالات التحسين في مصفوفة القيمة، بحسب تأثير كل من مبادرات التحسين المتوقع في تعزيز تجربة المتعامل. ويمكن تعريف المبادرات التي تُعتبر عالية القيمة بتلك التي يتوقع أن تؤثر في زيادة تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين، وفي رفع كفاءة الخدمة.

يتعاون قادة فريق الابتكار في إطار منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، مع الإدارات الأخرى في جهتهم الحكومية للمساهمة في المبادرة. ويتم اختيار الأعضاء عموماً من الوحدات التالية:

- **الجودة والتميّز أو تحسين الخدمات**
- **التحليل والتقييم التنظيمي**
- **الأداء المؤسسي**
- **المالية**
- **تكنولوجيا المعلومات**

وقام الفريق بتقديم طلب تسجيل منتج افتراضي أمام المتعاملين، واستغرقت عملية التسجيل 4-3 دقائق فقط مقارنةً مع 25 دقيقة يتطلبه النظام السابق.

توفر منصة منتجي التي تم إطلاقها في عام 2017، أربع خدمات إلكترونية رئيسية لمستوردي وموزعي المنتجات الاستهلاكية ومصنّعيها المحليين، وهي:

- طلب تسجيل المنتجات الاستهلاكية.
- طلب استيراد وإعادة تصدير المنتجات الاستهلاكية.
- طلب شهادة البيع الحر للمنتجات الاستهلاكية.
- طلب شهادة عدم ممانعة لإعلانات المنتجات الاستهلاكية.

إضافةً إلى ذلك، يعزز تطبيق الهاتف المحمول من قيمة منصة منتجي، حيث يعمل على تفعيل الرقابة المجتمعية للإبلاغ الفوري عن المنتجات غير المسجلة، ويتيح للجمهور التأكد من مطابقة المنتجات للمواصفات المعتمدة، وإنشاء قاعدة بيانات للمنتجات المعروضة للبيع في دبي.

ما هي منصة منتجي؟

توفر منصة منتجي قاعدة بيانات مركزية شاملة للمنتجات تربط بين المتعامل والجمهور، وتسمح بتقديم طلبات تسجيل المنتجات، ومتابعة سير الطلب إلكترونياً، وبالتالي إعداد قاعدة بيانات شاملة للمنتجات تلقائياً. ومن خلال توظيف أحدث التقنيات بما فيها تقنية بلوك تشين، تساهم المنصة في تغيير آلية طرح منتجات آمنة ومطابقة للمواصفات المعتمدة في السوق، فضلاً عن إتاحة الفرصة أمام الجمهور للوصول إلى قاعدة البيانات عبر تطبيق للهواتف الذكية.

نظام منتجي وتطبيق منتجي

يركّز نظام منتجي على تسجيل المنتجات الاستهلاكية للمتعاملين فقط، بينما يتيح تطبيق منتجي للهواتف الذكية لجميع الأطراف المعنية، بما فيهم الجمهور التحقق من سلامة المنتجات في جميع الأوقات.

تحويل الفكرة إلى واقع

المرحلة 3

التطبيق

1. تعميم الخطة
2. الإشراف على التنفيذ
3. إدارة التغيير
4. إدارة المخاطر
5. التعامل مع الخطة بمرونة

تهدف المرحلة الثالثة من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية إلى تحويل خطة تحسين الخدمات التي تم إعدادها في المرحلة الثانية إلى واقعٍ ملموس، وتنفيذ ما اشتملتَ عليه من مبادرات للتحسين.

أصبح فريق الابتكار أكثر ثقةً بجودة النموذج الأولي، واستعد لتطبيق المرحلة الثالثة من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، فقام بتحديد المسؤوليات وتوزيع خطط التحسين على أعضاء الفريق المعني في بلدية دبي. وأثبتت عملية تقييم الوضع الراهن وتحديد الأولويات وخطط التحسين - التي تم اتباعها في المراحل السابقة - فعاليتها كأدوات مفيدة للفريق.

وحدد فريق الابتكار التغييرات الداخلية والنظم الواجب إنشاؤها عبر اتباع آلية "خطوة بخطوة". كما حدد المهام التي يمكن إنجازها بمساعدة موظفي البلدية وبالاستفادة من مواردها الداخلية، وتلك التي تتطلب الاستعانة بشركاء خارجيين. وقرروا تصميم التطبيق داخلياً بواسطة فريق بلدية دبي، والاستعانة بشركة خارجية لتطوير نظام منتجي (الموقع الإلكتروني لتسجيل المنتجات).

ولعلّ أكثر عناصر مبادرة منتجي ابتكاراً هو اعتمادها الكامل على تقنية بلوك تشين التي ساعدت على إنشاء قاعدة بيانات شاملة يمكن لعدد غير محدد من الأشخاص استخدامها، مع إمكانية متابعتها وتحديثها باستمرار لضمان أقصى معايير الدقة.

يُعتبر التسويق عنصراً رئيسياً للمرحلة الثالثة من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية. فبالتوازي مع بدء تشغيل النظام الجديد لتسجيل المنتجات وتطبيق الهاتف الذكي، عمل فريق الابتكار في بلدية دبي على إطلاق حملة تسويقية لتشجيع الناس على استخدام منتجي. ولم يقتصر تركيز بلدية دبي على الترويج لنظام منتجي لتسجيل المنتجات الاستهلاكية لدى المتعاملين وحسب، بل عمدت إلى إطلاق حملات تسويقية لتطبيق منتجي للجمهور للتأكد من أن الخدمة تواكب تطلعاتهم وتوقعاتهم. واعتمد الفريق أسلوباً إبداعياً في الترويج لتطبيق منتجي، فاستخدم مواقع التواصل الاجتماعي، والأفلام التعريفية، فضلاً عن انتاج عمل مسرحي كوميدي يحمل اسم "منتجي" تم عرضه في أماكن عديدة في دبي.

كما تم إرسال موظفين ومتطوعين إلى مراكز التسوق للترويج للمبادرة وتعليم الناس كيفية استخدام التطبيق، إلى جانب استخدام منصات عرض خاصة لمنتجي في منافذ التجزئة التي تعمل بإشراف بلدية دبي مثل المتاجر والصيدليات.

وعقدت بلدية دبي اجتماعات وورش عمل للترويج وتدريب المتعاملين على النظام الجديد، كما عمد مفتشو البلدية إلى تعريف الشركات التي كانوا يقومون بتفتيشها بنظام منتجي، إضافةً إلى ذلك، تم تدريب موظفي مراكز الخدمة التابعة لبلدية دبي على كيفية الترويج للنظام الجديد لدى المتعاملين.

وباعتبار أن منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية تحث على ضرورة التعاون مع الجهات الحكومية، قام الفريق بالعمل مع جمارك دبي ودائرة التنمية الاقتصادية بدبي للترويج لهذه المبادرة.

المراقبة والمتابعة

المرحلة 4

المراقبة والمتابعة

1. متابعة التطبيق
2. رفع تقارير المتابعة الدورية وتنفيذ التوصيات
3. تحديث خطة التحسين

تهدف المرحلة الرابعة من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية إلى التأكد من أن تنفيذ خطة التحسين تسير في الاتجاه الصحيح وكما هو مخطط لها.

يتطلب تحسين كفاءة الخدمة الاستخدام الأمثل للموارد بكافة أنواعها عند تقديم الخدمات الحكومية. فمن خلال رفع الكفاءة، وزيادة التركيز على المتعاملين، يقدم مركز نموذج دبي قيمة إضافية للتواصل بين الجهات الحكومية والمتعاملين، ويقلل من الهدر غير الضروري، ويساهم في خفض التكاليف.

تأكد فريق الابتكار خلال هذه المرحلة من عملية تحسين الخدمات، أن تطبيق مبادرة منتجي يسير في الاتجاه الصحيح ووفق توجيهات مركز نموذج دبي، وهي:

- جمع المعلومات حول تقييم أداء الخدمة بعد التحسين
- الاجتماع مع فريق مركز نموذج دبي لتقديم النتائج الأولية للتطبيق

تم إطلاق منصة منتجي رسمياً في شهر أغسطس عام 2017، وتتألف من نظام إلكتروني جديد لتسجيل المنتجات وتطبيق للهواتف الذكية، وتشمل أصناف محددة من المنتجات الاستهلاكية مثل: مستحضرات التجميل والعناية الشخصية والعطور والمكملات الصحية والمنظفات ومضادات الجراثيم.

وخلال عملية تقييم الخدمة ومتابعة مدى تحقيق أهداف خطة التحسين الرئيسية، قام فريق الابتكار بدارسة مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية. وبالاستناد إلى منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، تم تحديد هدفين استراتيجيين لتطوير الخدمة، وهما:

- **هل حسّنت مبادرة منتجي من كفاءة الخدمة؟**
- **هل ركّزت مبادرة منتجي على زيادة الاهتمام بالمتعاملين؟**

وبعد تطبيق مبادرة منتجي، تعيّن على بلدية دبي مراقبة الخدمة والتأكد من أن تطبيق خطة التحسين يتم كما هو مخطط له. وحرص فريق الابتكار على جمع المعلومات حول تقييم الخدمة لتحديث خطة التحسين إذا لزم الأمر.

معايير مركز نموذج دبي للتحسين

يحث مركز نموذج دبي الجهات الحكومية على استخدام سلسلة من المؤشرات لتقييم أدائها في تقديم الخدمات بما في ذلك:

- جودة الخدمة
- سرعة تقديم الخدمة
- سهولة الوصول للخدمة
- سهولة إتمام الخدمة
- جودة معلومات الخدمة
- خصوصية المتعاملين
- زمن الانتظار
- زمن تقديم الخدمة
- مستوى رضا المتعاملين

رحلة المتعامل بعد تطبيق مبادرة منتجي

إنشاء حساب أعمال للشركة (لمرة واحدة فقط)

إرفاق رخص تجارية سارية وذات نشاط تجاري ذو علاقة بالمنتجات الاستهلاكية التي ترغب الشركة في تسجيلها في النظام

اعتماد الحساب؟

لا

نعم

يقوم النظام بعرض الخدمات المتاحة للمتعاملين بشكلٍ تلقائي

من ضمنها خدمة تسجيل المنتجات الاستهلاكية

تعبئة الطلب الإلكتروني بدءاً ببيانات المنتج الأساسي

إرفاق المستندات المطلوبة -وضع جميع المنتجات ضمن طلب واحد إذا كان المنتج الرئيسي يتضمن منتجات أخرى

الوقت المطلوب: 5-15 دقيقة تبعاً لعدد المتغيرات

في حال كان للمنتج منتجات أخرى (متغيرات)، يقوم المتعامل بتحميل مستندين لكل منتج

المتطلبات كاملة؟

لا

لمرة واحدة فقط

نعم

الوقت المطلوب:
- 22 يوم عمل لمستحضرات التجميل والعناية الشخصية والعطور
- 12 يوم عمل للمكملات الصحية
- 12 يوم عمل للمنظفات ومضادات الجراثيم

دراسة الشهادات وتقييم المنتج

دفع رسوم الخدمة المستحقة

الحصول على رد البلدية (دراسة الشهادات وتقييم المنتج)

معرفة حالة عملية تسجيل المنتج في الوقت الحقيقي بمجرد مسح الرمز الشريطي الباركود الخاص بالمنتج

اعتماد الطلب، وتسجيل المنتج، وإصدار شهادة تسجيل للمنتج

وفقًا لأحدث إحصائيات بلدية دبي، يستخدم حوالي 2500 متعامل اليوم نظام منتجي لتسجيل منتجاتهم واعتمادها. وقد ساهم النظام في خفض الوقت اللازم للخدمة كما يتيح نظام منتجي الجديد للمتعاملين تسجيل منتجاتهم بسرعة، ويمكنهم متابعة كل مرحلة من مراحل التسجيل عبر هواتفهم الذكية.

وكان لمبادرة منتجي أصداء إيجابية لدى المتعاملين، حيث عبّر أحدهم عن ذلك بقوله: "لقد لاحظنا فرقاً كبيراً بعد استخدام منتجي، إذ تصلنا الموافقة على طلباتنا خلال يومين أو ثلاثة؛ مما يوفر الوقت والجهد في تقديم الطلبات ومتابعتها. وباتت عملية تسجيل المنتجات تجربة رائعة، لا سيما مع دعم موظفي بلدية دبي الذين يتولون تشغيل النظام".

في عام 2018
بلغ عدد المتعاملين

2,500

على نظام منتجي
(باستثناء التطبيق)

بلغ عدد الطلبات

43,953

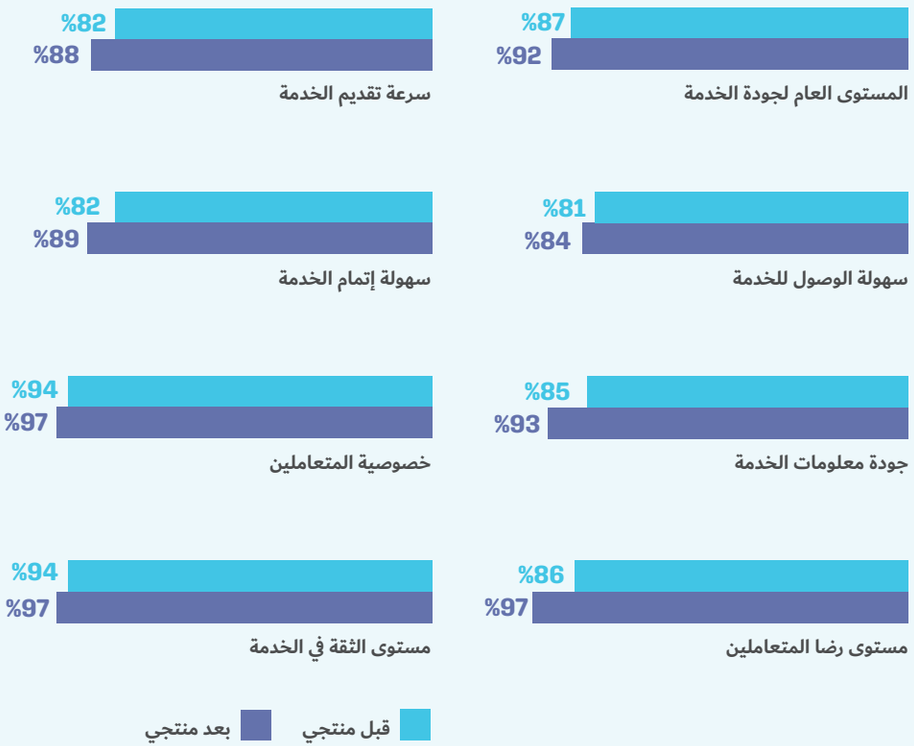
على نظام منتجي

يعتبر التركيز على المتعاملين هدفاً استراتيجياً لمنهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، حيث تحثّ المنهجية على وضع المتعاملين في صميم عملية تقديم الخدمات الحكومية مع التركيز على احتياجاتهم وتوقعاتهم. وتلتزم بلدية دبي بتحقيق الريادة في تقديم الخدمة للمتعاملين، ولذلك تحرص على تحقيق أعلى مستويات رضا المتعاملين سنوياً.

وبعد تطبيق مبادرة منتجي، باستخدام معايير وأدوات منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، ارتفع رضا المتعاملين عن الخدمات التي تقدمها البلدية في جميع المجالات التي تم تقييمها. حيث سجلت النسبة المئوية لرضا المتعاملين عن الجودة الإجمالية للخدمة زيادةً ملموسة، لا سيما وأن عملية الموافقة على الطلبات باتت أسرع بكثير مما كانت عليه قبل تطبيق النظام الجديد. وقد ساهمت المبادرة أيضاً في زيادة رضا المتعاملين عن سرعة التسليم وسهولة استخدام خدمة بلدية دبي، وبالتالي تعزيز مستويات الثقة بالجهات الحكومية.

وأصبحت عملية تسجيل المنتج - التي كانت تستغرق عدة أشهر لا يتوفر خلالها معلومات كافية عن حالة الطلب - متاحة الآن عبر نظام منتجي ضمن إطار زمني يتراوح بين 12 إلى 22 يوم عمل.

مؤشرات جودة الخدمة



"لم يكن لدى المتعاملين آلية واضحة للاستفسار عن حالة طلبات تسجيل منتجاتهم، وواجهتهم صعوبات في التواصل مع بلدية دبي، لكن مع تطبيق منتجي يمكنهم متابعة مراحل تسجيل المنتج في الوقت الحقيقي".

- أحد أعضاء فريق الابتكار في بلدية دبي

قبل تطبيق مبادرة منتجي، كان يتوجب على المتعاملين زيارة أحد مراكز الخدمة التابعة لبلدية دبي لتقديم طلبات تسجيل المنتجات واعتمادها، علماً بأن متوسط عدد الزيارات لاعتماد منتج واحد فقط كان يتطلب القيام بأربع زيارات إلى مركز الخدمة. أما الآن، أصبحت الخدمة إلكترونية. فضلاً عن خفض عدد المستندات المطلوبة لتسجيل المنتجات من 8 إلى 4 مستندات.

رأي الجمهور بتطبيق منتجي

"تطبيق ممتاز وسهل الاستخدام"

"طريقة رائعة للتحقق فيما إذا كانت المنتجات التي نستخدمها مسجلة".

"التطبيق رائع للغاية! يمكنني التحقق من المنتجات المسجلة في بلدية دبي والإبلاغ عن المنتجات غير المسجلة بكل سهولة أيضاً".

"التطبيق هائل. إنه مفيد للغاية ويزيد من ثقة المتسوقين في دولة الإمارات".

أثر تطبيق مبادرة منتجي على موظفي بلدية دبي

قبل مبادرة منتجي، وضعت بلدية دبي عدة أهداف فيما يتعلق بتسجيل المنتجات الاستهلاكية، فكان الهدف بالنسبة لمستحضرات التجميل والعطور والمكملات الصحية والمنظفات هو إتمام نسبة 87% من الطلبات خلال 45 يوم عمل، ولكن وصل موظفو البلدية إلى نسبة 60% فقط خلال الوقت المحدد. وبعد تطبيق مبادرة منتجي، وضعت البلدية أهدافاً جديدة، وهي إتمام 87% من طلبات تسجيل مستحضرات التجميل والعطور خلال 22 يوم عمل، وإتمام طلبات تسجيل المكملات الغذائية والمنظفات خلال 12 يوم عمل. وقد تمكّن موظفو البلدية بفضل مبادرة منتجي من تحقيق جميع هذه الأهداف الطموحة على أكمل وجه.

كما ساهم منتجي في خفض عدد المرات التي كان يضطر موظفو بلدية دبي فيها للرجوع إلى المتعامل للحصول على معلومات إضافية أو مزيد من الإيضاحات. وبمساعدة أدوات القياس التي يوفرها مركز نموذج دبي، وجد الفريق أنه قبل تطبيق مبادرة منتجي، كانت تتم معالجة كل طلب على مرحلتين ومن قبل فرَق منفصلة: مرحلة المراجعة والتحقق من استكمال المستندات المطلوبة، وتتم بشكل يدوي، وغالباً ما كانت المستندات تعاد إلى المتعامل لتصحيحها. ومرحلة التقييم التي تتضمن أيضاً دراسة سلامة المنتَج وتقييم مكوناته ومواصفاته.

وبفضل منتجي، تمكّنت بلدية دبي من تعزيز كفاءة الموظفين بشكلٍ ملحوظ. كما انخفض عدد المستندات المطلوب التحقق منها، بالإضافة إلى إمكانية تتبع عملية التقييم بسرعة عبر ميزة المراجعة في نظام منتَجي، مما أتاح لبلدية دبي الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية وزيادة الإنتاجية بشكلٍ عام.

ويمثل نظام وتطبيق الهاتف الذكي "منتجي" شراكة جديدة بين أفراد المجتمع وموظفي بلدية دبي في سبيل تحقيق هدف مشترك يتمثل في ضمان أعلى معايير السلامة والصحة في إمارة دبي

قبل تطبيق مبادرة منتجي:

28

طلباً لكل موظف في كل يوم عمل

بعد تطبيق مبادرة منتجي:

60

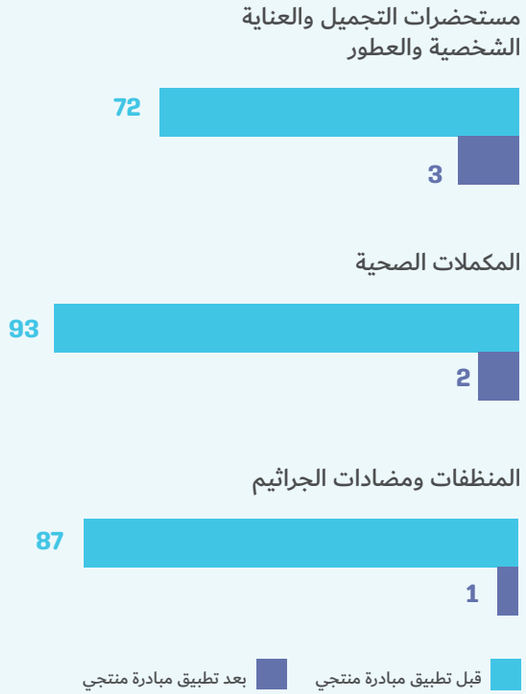
طلباً لكل موظف في كل يوم عمل خلال عام 2018

ساهم تطبيق مبادرة منتجي وفقاً لبلدية دبي بخفض تكاليف معالجة الطلبات بنسبة

%60

من 140.50 درهماً إماراتياً خلال عام 2016 إلى 56.62 درهم إماراتي خلال عام 2018

عدد أيام العمل اللازمة لاستكمال الطلبات



أثر تطبيق مبادرة منتجي على المجتمع

يتيح تطبيق منتجي للجمهور التأكد الفوري من تسجيل المنتجات بمجرد مسح الرمز الشريطي (الباركود) الخاص بالمنتج باستخدام هواتفهم الذكية. كما يمكن الإبلاغ عن المنتجات غير المرخصة مباشرةً. فضلاً عن إمكانية تحديد الموقع الجغرافي للمنتج بدقة وإرسال صورة مباشرة ليتم استلام البلاغات من قبل ضباط التفتيش المعنيين في بلدية دبي. كما سهل التطبيق مهمة أصحاب منافذ البيع بالتجزئة الذين تقع على عاتقهم مسؤولية التحقق من تسجيل المنتجات والتأكد من مطابقتها لمتطلبات الصحة والسلامة، فالآن يمكنهم التأكد من تسجيل المنتجات بكل سهولة وسلاسة.

كما لاقى تطبيق الهواتف الذكية المتاح للجمهور تعليقات إيجابية جداً،

منذ ديسمبر 2018، استقطب تطبيق منتجي أكثر من

12,500

مستخدم، وتمت الإشارة إليه على مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من 710 آلاف مرة.

"بعد فوزنا براية حمدان، قمنا بزيارة كل إدارة في بلدية دبي والتقطنا صور مع الموظفين والراية، ليشعر الجميع بأنهم جزء من هذا النجاح. وارتفع سقف طموحات الجميع، وتحمسوا لفكرة تحسين الخدمات وطرح مبادرات للترشح إلى برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية، وأصبح ذلك محركاً للتطوير في بلدية دبي".

- أحد أعضاء فريق الابتكار في بلدية دبي

وحاز على تصنيف 4.7 من 5 نجوم بحسب آليات تقييم التطبيقات المتوافرة في متاجر التطبيقات.

وفي عام 2017، فازت بلدية دبي براية برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية، إحدى مبادرات مركز نموذج دبي، حيث تولّت لجنة تحكيم دولية تقييم مبادرة منتجي، وتم اختيارها من خلال تصويت الجمهور من ضمن أفضل 8 مبادرات حكومية مرشَّحة. وتم ترشيح المبادرات لهذا البرنامج من جميع أنحاء إمارة دبي، ومرت قائمة الخدمات الحكومية المرشحة للبرنامج بسلسلة من عمليات التقييم قبل مرحلة تصويت الجمهور، حيث شملت المحاور الأولية لتقييم الخدمات مجموعة من المعايير التي تقيس الكفاءة والفاعلية والاستدامة، ومدى الالتزام بنهج الحكومة الذكية في دبي. وقد حصد منتجي أعلى الدرجات من قبل لجنة التحكيم في مجالات رفع كفاءة الخدمة وتعزيز تجربة المتعاملين.

"تمثل مبادرة منتجي منذ إطلاقها مفهوم الامتثال والسلاسة والتطوير، فهي منصة إلكترونية من وإلى المستخدم، يتم العمل على تحسينها باستمرار مع الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات وآراء المتعاملين، لتصبح النظام الأمثل في الأسواق الإماراتية".

- رأي أحد المتعاملين

التعلم المستمر

المرحلة 5

التعلم المستمر

1. تقييم النتائج النهائية
2. الاحتفاء بالنجاحات
3. المتابعة المستمرة

تهدف المرحلة الخامسة من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية إلى اختتام تطبيق مبادرات التحسين بما يسهّل التعلم الجماعي داخل الجهة الحكومية ويضمن استمرارية التحسين.

بعد نجاح مبادرة منتجي، بات الفريق مستعداً لتطبيق المرحلة الخامسة من منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، ووضع اللمسات الأخيرة على مبادرتهم، وتسهيل التعلم الجماعي، وضمان استمراريتها.

وعليه، تعتزم بلدية دبي تنفيذ خطط لتوسيع نطاق المبادرة ليشمل أنواعاً جديدة من المنتجات الاستهلاكية، بما في ذلك المواد الملامِسة للأغذية، ومنتجات العناية الصحية، فضلاً عن إتاحة الفرصة أمام أولياء الأمور لاستخدام التطبيق لضمان سلامة وأمان ألعاب أطفالهم قبل شرائها.

كما تخطط بلدية دبي للتعاون مع جهات حكومية أخرى، ودمج نظام منتجي مع أنظمتها، مثل مختبر دبي المركزي التابع لبلدية دبي. ففي حال لزم فحص المنتج خلال عملية التقييم حالياً، يتعين على المتعامل القيام بجميع الإجراءات بشكل منفصل مثل دفع رسوم الاختبار، وتحديد موعد، وتقديم عينة، واستلام التقرير، وتسليمه إلى فريق التقييم.

أما لاحقاً، سيقوم نظام منتجي بإنشاء طلب الفحص بشكلٍ تلقائي، وبمجرد تسليم المتعامل للعينة وإتمام الاختبار، ستظهر النتائج في نظام منتجي، كما تخطط بلدية دبي لتوفير هذه الخدمة المتكاملة في المختبرات الخاصة.

وثمة أيضاً خطط جارية لدمج نظام منتجي مع جمارك دبي، بحيث يحصل المتعاملين على نماذج تخليص جمركي تلقائياً فور موافقة بلدية دبي على استيراد منتج ما. وستشمل الخطة أيضاً التطبيق على مستوى الإمارات الأخرى.

كما تعمل بلدية دبي على تحسين ميزة رفع التقارير عن المنتجات عبر منصة منتجي حيث أوضح أعضاء فريق الابتكار ذلك بقولهم: "نود توسيع خاصية رفع التقارير ودمج قاعدة بيانات منصة منتجي مع نظام دعم القرار لدينا."

كما يمكن لبرمجيات ذكاء الأعمال التابعة لبلدية دبي، على سبيل المثال، المساعدة في تحليل البيانات في نظام منتجي، وتقديم معلومات مفيدة مثل تحديد أفضل 10 دول في إنتاج المنتجات وأكبر 10 شركات في استيرادها.

ومع استمرار استخدام النظام وإضافة منتجات جديدة لقاعدة بياناته، ستزداد قيمتة وفعاليته، لا سيما مع توقعات بلدية دبي بارتفاع عدد مستخدميه إلى ثلاثة أضعاف، ليصل إلى أكثر من 8 آلاف مستخدم في الأعوام القليلة القادمة.

كما يعمل الفريق في بلدية دبي على تحديث تطبيق منتجي للهواتف الذكية سواء للمتعاملين أو للجمهور. وسيتضمن التحديث واجهة جديدة سهلة الاستخدام، وميزات جديدة مثل: نظام إشعار للمنتجات المستردة، ومعلومات حول ورش العمل والدورات التدريبية، وروابط لمقاطع الفيديو، وألعاب لرفع مستوى الوعي، وميزات جديدة لتقديم بلاغات إلى بلدية دبي حول المنتجات وغيرها من الأمور التي تتعلق بالصحة والسلامة العامة. أما بالنسبة للمتعاملين، فسيسمح لهم التطبيق الجديد بجدولة مواعيد وتتبع عمليات التفتيش مع موظفي بلدية دبي.

وأخيراً، تعمل بلدية دبي على مبادرة منتجي للبيانات المفتوحة، حيث ستكون بيانات جميع المنتجات المسجّلة في نظام منتجي متوفرة للجمهور من أجل تعزيز مشاركتهم، ورفع مستوى وعيهم، وتلبية احتياجاتهم. وبفضل هذه المبادرة ستتمكن الأطراف المخوّلة من الاستفادة من واجهة تطبيقات البيانات المفتوحة، وسيتسنى للجمهور الحصول على معلومات مفصّلة عن آلاف المنتجات الجديدة التي يتم تسجيلها كل شهر من قبل المتعاملين من مختلف أنحاء العالم. وتنسجم هذه المبادرة مع تطلعات بلدية دبي الطموحة التي تهدف إلى توفير بيانات ومعلومات وافية عن جميع المنتجات المسجلة في إمارة دبي للجمهور.

"تتميز مبادرة منتجي بتقديم خدمات مستدامة، وذكية، ومتكاملة وبأفضل جودة، وتعزيز تجربة كل من المستثمرين والمستهلكين ونجوم الخدمة، حيث تتيح للمستثمرين من خلال نظام منتجي ضمان بيع منتجاتهم الاستهلاكية في الأسواق المحلية لإمارة دبي بأريحية وشفافية وحقوق محفوظة، وذلك عن طريق تقييم وتسجيل المنتجات في النظام الإلكتروني الذكي منتجي".

- مدير عام بلدية دبي، 10 يناير 2018

3 المرحلة المقبلة

أثبت ابتكار وإطلاق مبادرة منتجي فاعلية منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، وعبّر قائد فريق الابتكار في بلدية دبي عن ذلك بقوله: "لقد ساعدتنا المنهجية على وضع الخطوات الأساسية وتوجيهنا بفعالية خلال جميع مراحل المبادرة. فقد أصبح لدينا اليوم رؤية أكثر شمولية للتعامل مع كافة التحديات التي تواجهنا عبر مختلف الإدارات ومع مختلف فئات المتعاملين."

وتمثل مبادرة منتجي نموذجاً يُحتذى به، ومعياراً مرجعياً للابتكار في تقديم الخدمات الحكومية، والارتقاء بجودتها، وتعزيز تجارب ورضا المتعاملين، وتوطيد الشراكات، وتوظيف التقنيات الجديدة والناشئة مثل بلوك تشين، وتفعيل المشاركة المجتمعية. كما أصبح فريق منتجي مصدر إلهامٍ للآخرين في بلدية دبي، يستفيد من خبرته الموظفون الراغبون في تحسين جودة الخدمات في بلدية دبي.

وسلط ترشيح مبادرة منتجي لبرنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية والفوز براية حمدان الضوء على الدور المحوري الذي يلعبه مركز نموذج دبي في التشجيع على الابتكار. فبفضل منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية، أدرك الفريق أن كل فرد في بلدية دبي قادر على المساهمة في تحسين مستوى الخدمات. وقال عضو في الفريق: "منحني الفوز بجائزة راية حمدان شعوراً رائعاً، رغم أن هدفنا الرئيسي من المبادرة لم يكن الفوز بالجائزة، وإنما تحسين مستوى جودة الخدمة، وتجربة المتعامل والموظف."

وفي إطار التزامها بعملية التفكير القائم على الابتكار، نجحت بلدية دبي في ابتكار نظام شامل لتطوير خدماتها باستخدام منهجية نموذج دبي لتحسين الخدمات الحكومية وآليات عملها التي غيّرت أسلوب البلدية في التعامل مع التحديات وإيجاد الحلول. كما برهن هذا النجاح على فاعلية رسالة مركز نموذج دبي في غرس ثقافة التحسين والابتكار المتواصل للخدمات الحكومية من خلال توفير الأدوات والأطر والبنية التحتية الملائمة.

وعلى غرار النجاح الباهر الذي حققته المبادرة، كان لعملية التطوير نفسها جوانب مهمة، فتجربة العمل بمنهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية سيترك تأثيره الإيجابي على المدى الطويل على الفريق وبلدية دبي ومواطني وقاطني دبي بشكل عام.

ويشكّل تقديم خدمات حكومية رفيعة المستوى للمتعاملين، واحداً من التحديات المشتركة التي تواجه مختلف الحكومات العالمية. لذلك يدعم مركز نموذج دبي منذ تأسيسه الجهات الحكومية لتحقيق قفزات نوعية في مجال تحسين مستوى وجودة الخدمات التي تقدمها، والمساهمة في سعادة ورفاهية قاطني الإمارة. ويشكل المركز نموذجاً تحتذي به الحكومات الأخرى حول العالم في مجال تحقيق التوازن بين رضا المتعاملين وكفاءة القطاع العام. ويعتزم مركز نموذج دبي مواصلة سعيه الدؤوب لتلبية احتياجات المواطنين والمقيمين ومواكبة تطلعاتهم لضمان سعادتهم وتحقيق أعلى مستويات الرضا عبر نظم ريادية توفر أرقى الخدمات في جميع مجالات الحياة.

"لقد ساعدتنا المنهجية على وضع الخطوات الأساسية وتوجيهنا بفعالية خلال جميع مراحل المبادرة."

- قائد فريق الابتكار في بلدية دبي

"منحني الفوز بجائزة راية حمدان شعوراً رائعاً، رغم أن هدفنا الرئيسي من المبادرة لم يكن الفوز بالجائزة، وإنما تحسين مستوى جودة الخدمة، وتجربة المتعامل والموظف."

- أحد أعضاء فريق الابتكار في بلدية دبي

مركـــز نمـــوذج دبـــي
Dubai Model Centre

لمزيد من المعلومات عن مركز نموذج دبي،
يرجى زيارة

@dtmcentre

@dtmcentre

dtmc.gov.ae

dubai.model@tec.gov.ae