

"منتدى الخدمات الحكومية" يستكشف معالم حكومة المستقبل

فبراير 3, 2019

حكومات تسخر التقنية في وضع تصورات جديدة لاحتياجات المتعاملين، حكومات ذكية ومتخصصة تعزز التفاعلات الإنسانية لتعيد تصميم الخدمات المستقبلية، حكومة تتكيف مع التغيير، تتطور من التخطيط الجامد والتنفيذ إلى إدراك وتلمس الاحتياجات والاستجابة لها.

هذه النماذج وغيرها، يقدمها "منتدى الخدمات الحكومية" الذي ينظم للمرة الأولى ضمن منتديات القمة العالمية للحكومات في دورتها السابعة، ليمثل منصة تجمع قادة الحكومة وخبراء القطاع الخاص لاستكشاف معالم حكومة المستقبل.

ويهدف المنتدى إلى صياغة مستقبل الخدمات الحكومية، واستشراف التغيير في توقعات المتعاملين وتأثيره على الخدمات الحكومية، وكيفية تلبية الحكومات لهذه التوقعات ومعالجة تحديات تقديم تجارب خدمات متميزة وملاحم تطور الخدمات الحكومية خلال السنوات المقبلة، كما يسعى إلى تأسيس مجتمع يركز على تشكيل أجندة عالمية للخدمات الحكومية.

ويشكل المنتدى أحد أهم الفعاليات المعنية باستشراف مستقبل الخدمات الحكومية، عبر ما يوفره من إمكانات التواصل المباشر والحوار المفتوح من خلال منصة مصممة لبلورة منظور مشترك لمستقبل الخدمات الحكومية، وتحديد الفرص المحتملة والتغييرات في السياسات والتنظيمات اللازمة لدعم تقديم الخدمات الحكومية المستقبلية.

وأكد محمد بن طليعة مساعد المدير العام لقطاع الخدمات الحكومية في مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل أن حكومة دولة الإمارات تؤدي دوراً فاعلاً في تشكيل مستقبل الخدمات الحكومية بطرح التحديات العالمية التي تواجه الحكومات وإيجاد الحلول المبتكرة لها.

موضوعات ذات صلة بما تقرأ الآن:

وأشار بن طليعة إلى أن منتدى الخدمات الحكومية

الذي ينظم لأول مرة، يجمع صنّاع القرار والخبراء

في القطاعين الحكومي والخاص وعددا من الأكاديميين، وخبراء في تجربة المتعاملين يشاركون خبراتهم ورؤاهم حول مستقبل الخدمات الحكومية، وسبل تحويلها إلى الجيل الجديد من تجارب المتعاملين التي تضمن توفير أفضل الخدمات.

وتشمل جلسات المنتدى مواضيع عدة تتضمن تحليل وفهم التغييرات التي تشهدها الخدمات الحكومية؛ مثل "متعامل الغد - اليوم"، التي تركز على توقعات المتعاملين وأهمية التجربة الحكومية في صياغة مفاهيم جديدة في

العمل الحكومي، وتجربة التعامل عند حصوله على الخدمة.

وتتطرق الجلسة الثانية إلى التحولات المقبلة على نماذج الخدمات الحكومية، وتناقش التحديات التي تواجه الحكومات في تقديم خدمة تركز أولاً على المتعامل، وتستعرض مجموعة أمثلة وأفكار مبتكرة للخدمات المتمحورة حول المتعاملين، والتحديات المتعلقة بالهوية، والبيانات، والسياسات، واللوائح التنظيمية، وإشراك المتعاملين، وقياس الأثر، إضافة إلى كيفية اعتماد الابتكار والتعلم من تجربة القطاع الخاص في تقديم خدمات المستقبل.

وتتطرق الجلسة الثالثة إلى الجيل الجديد من الخدمات الحكومية والتغييرات التي تطرأ على الحكومات وتأثيره على أنواع الخدمات المقدمة، وطريقة تقديمها واستهلاكها، كما تناقش الجلسة "الخدمات الحكومية الجديدة".

وتشهد القمة العالمية للحكومات في دورتها السابعة تنظيم 16 منتدى دولياً متخصصاً في المجالات الحيوية الأكثر ارتباطاً بحياة الإنسان، في مسعى لتطوير كافة القطاعات بما يرتقي بجودة الحياة ويضمن مستقبلاً أفضل للأجيال القادمة.