محمد بن راشد آل مكتوم

الوصايا العشر للإدارة الحكومية

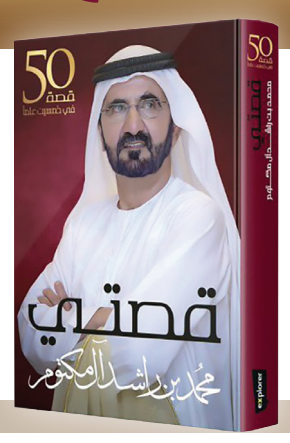
من كتاب "قصتي"

50 قصة في خمسين عاماً

4 راقب الأداء في مؤسستك!

واجعل لك رقيباً داخلياً في المؤسسة، وخارجياً محايداً. لا بدّ من مؤشرات تضمن من خلالها بأنك تمشي في الاتجاه الصحيح لتحقيق الخطة.

لا تغش نفسك ووطنك بوضع مؤشرات ضعيفة ورقابة ضعيفة. لا يمكن إنجاز أي مشروع دون مؤشرات حقيقية وصريحة تلزم بها نفسك وفريق عملك.



مسؤولون يؤكدون أنها تعزز الارتقاء في مسيرة التميّز والإبداع

«راقب نفسك».. تحفيز على الإنتاجية والتنافسية والريادة

■ متابعة ـ قسم المحليات

أكد مسؤولون أن الوصية الرابعة من الوصايا العشر التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، (راقب نفسك)، تهدف إلى إنجاح العمل، وتحفز على الإنتاجية والتنافسية والريادة، كما أنها تعزز الارتقاء في مسيرة التميز والإبداع.

وقالت غاية المهيري مديرة منطقة دبي التعليمية: إن وصايا صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، تعد منهاج عمل متكاملاً، تحقيقاً للتميز في الأداء، وترك بصمة في سجلات الريادة عالمياً، مشيرة إلى وصية سموه التي تحض على أهمية وجود الرقيب الداخلي والخارجي المحايد، وجدوى وضع مؤشرات رقابة قوية، إذ إن من شأن ذلك، تحقيق الإنتاجية المطلقة في العمل، والدفع بتنافسية المؤسسات على أعلى المستويات.

وأضافت أن على الأفراد والمؤسسات أن تأخذ بعين الاعتبار، وصايا صاحب السمو نائب رئيس الدولة فعلاً وتطبيقاً، بما ينعكس إيجاباً على مسيرة العمل وتحقيق النجاح والتميز في الأداء، مؤكدة أن سموه يشكل بعطائه اللا محدود، مدرسة نجاح لكل من يلتحق برؤية سموه عملاً وإخلاصاً، مع الأخذ بعين الاعتبار، مبدأ تفعيل الرقابة الذاتية أولاً، لإعلاء قيمة العمل بإخلاص والارتقاء بالإنتاجية، ثم الالتزام بوجود رقابة داخلية في المؤسسة، توجه دفة العمل باتزان، والإيمان بضرورة الاستناد إلى رقابة خارجية، تضع الخطوط العريضة للتميز والمواصلة في درب تحقيق النجاحات.

تعزيز الإيجابية

بدوره، أكد الدكتور جاسم خلفان رئيس قسم عمليات الطوارئ والأزمات والكوارث بوزارة الصحة ووقاية المجتمع، أن الوصية الرابعة تهدف إلى إنجاح العمل والوصول به إلى غاياته المنشودة، مبيناً أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، يعد معلماً قائداً، فعندما يتحدث عن استراتيجية العمل، يضع في الحسبان مؤشرات لقياس الأهداف، حتى يعرف القائد أين وصل بأهدافه، هل تم إنجازها وتحقيقها وفق المؤشرات التي وضعت، وتم قياسها بمقياس فعلي، وذلك لا يتم إلا بوجود فريق عمل، مع رقيب داخلي، يعكس كيف سير العمل، والمؤشرات منذ ضربة البداية لضمان النجاح.

■ مشعل الخديم

■ غاية المهيري

■ منصور الخرجي

■ جاسم خلفان

الرقابة محور رئيس في عمل المجلس الوطني الاتحادي

■ أبوظبي ـ أحمد سعيد

أكدت المهندسة عزة سليمان عضو المجلس الوطني الاتحادي، أن وصية «راقب نفسك»، ضمن وصايا صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي (رعاه الله)، للإدارة الحكومية، هي في قلب دورنا كأعضاء في المجلس الوطني الاتحادي، وقالت المهندسة عزة سليمان: عند قراءتي للوصايا، أستحضر دوري وجولاتي الميدانية، والحرص على القرب من المواطنين في مختلف مواقعهم، مضيفة: نحن بصفتنا السلطة الرابعة، نمارس وظيفة الرقابة من خلال أدوات محددة، هي طرح موضوعات عامة للمناقشة، ورفع التوصيات بشأنها للحكومة، وتوجيه أسئلة لرئيس الوزراء أو للوزراء، كل في اختصاصه، والفصل في الشكاوى المقدمة من المواطنين ضد جهات حكومية اتحادية.

وتابعت: "الرقابة هي مرادف لتطور دولتنا، وما حققناه كان ثمرة الرقابة التي جعلتها قيادتنا جزءاً من مكونات شخصية القائد الحكومي، فما تُطبق عليه الرقابة، يمكن متابعته وتطويره، وما يقاس يمكن الارتقاء به. وفي مختلف الوصايا العشر التي تضمنها كتاب صاحب السمو، نجد ملامح نموذج القيادة الفريد، الذي أصبح علامة فارقة ومدرسة فريدة في القيادة الحكومية".

واختتمت: "وجود دعوة وتوجيه سموه لنا بمراقبة ذاتنا ومسؤولياتنا، هي تكليف متجدد لنا للقيام بدورنا على أحسن وجه، باستحضار كل ما يجب علينا القيام به، بموجب هذا الدور".

من جانبه، أكد مطر بن عميرة الشامسي عضو المجلس الوطني الاتحادي، على أهمية الوصية الرابعة لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، والتي حملت عنوان "راقب نفسك"، مشيراً إلى أن حكومة الدولة الرشيدة، تنتهج هذا الأسلوب، لتقييم مؤسساتها عبر ما يسمى بالمتسوق السري، لترى المؤسسات من وجهة نظر العملاء ومستوى تقديم الخدمة، وذلك سعياً وراء سعادة المتعاملين. وأشار بن عميرة إلى أهمية وضع المسؤولين، مؤشرات ورقابة قوية على المؤسسات التي يديرونها، للتأكد من السير في الاتجاه الصحيح، وترك بصمة واضحة خلال فترة إدارة المؤسسة، من خلال خلق روح التحدي بين فريق العمل، ووضعهم أمام خطة مستقبلية ذات رؤية ثاقبة، لتحقيق الأهداف المرجوة من المؤسسة.

■ عزة سليمان

■ مطر الشامسي

جودة

ويقيس جودة خدمة العملاء داخل المؤسسات من وجهة نظر وتجربة العميل، حيث يتعامل المتسوق السري مع المؤسسة كعميل عادي، ثم يقدم تقريراً عن هذه التجربة. ومن ثم تقديم تقارير شاملة بعد التسوق السري، بمدة تتراوح بين 24 إلى 48 ساعة. ويعتبر التسوق السري، عنصراً أساسياً في عجلة تحسين خدمة العملاء.

اتجاه صحيح

وأضاف أن القائد لا بد أن يرتقي بنفسه، ولا يغش نفسه ولا وطنه، لأنه إذا كانت النتائج مغشوشة، فالمؤسسة لا تنجح، وسوف يكون هناك فشل وخسارة، ما يؤدي إلى انهيار، لذلك، لا بد من وضع الأهداف المراد تحقيقها وفق القانون والاستراتيجية التي بنيت، ومتابعتها من رقيب داخلي لقياس المؤشرات، فإذا كانت مطابقة لما رسم له، فأنت كقائد تعمل في الاتجاه الصحيح، والعكس في حال عدم المطابقة، مبيناً أن الرقيب الخارجي، يقصد به من يقيم عملك ويدقق عليه، وفق المعطيات والمواصفات التي وضعها القائد، دون مجاملة أو محاباة.

جد وإخلاص

بدوره، قال منصور بن راشد الخرجي مدير عام دائرة التنمية الاقتصادية في أم القيوين: إنه يجب على كل مسؤول أن يعمل بجد وإخلاص ونكران ذات، حتى يصل إلى الأهداف التي وضعها من أجل تحقيقها، وعليه ألا يغش نفسه من خلال وضعه مؤشرات ضعيفة ورقابة ضعيفة، فهو بالتالي لا يغش نفسه وحسب، بل يغش وطنه، لافتاً إلى أنه كلما كان القائد صادقاً مع نفسه، نجحت أهدافه، كما أنه لا بد من وجود رقيب داخلي، حتى يضع يده على مكامن الضعف في بدايات قياس الأهداف لمعالجتها، ومكامن القوة لتعزيزها، حتى يصل فريق العمل إلى النتائج المرجو تحقيقها.

قياس الأداء

ولفت إلى أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، يعد من أبرز صنّاع التحول والفكر في مختلف الميادين، وذلك نتيجة لإطلاق سموه العديد من المبادرات التي تصب في صالح الوطن والمواطنين، ولعل تلك الوصايا التي أطلقها، خير دليل على ذلك، مبيناً أن للعميل الخارجي المحايد دوراً مهماً في قياس أداء المؤسسة، قياساً بعيداً عن المجاملات، لأن من الممكن أن تقع عينه على زاويا مهمة، من شأنها أن تطور أداء العمل، قد تكون غائبة عن القائد وفريق العمل، فبالتالي، وجوده مهم لضمان أداء المؤسسة، وضمان نجاحها واستمراريتها، من خلال تركيزه على السلبيات التي يكتشفها من أجل معالجتها، كما أنه على كل قائد، أن يفتش على الرقيب الخارجي، حتى يهديك عيوبك.

قدرة على الاستكشاف

وقال مشعل الخديم رئيس قسم الرقابة التعليمية بمنطقة الفجيرة: إن الوصية الرابعة راقب نفسك! لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، تجعلنا نتوقف ونتمعن في معانيها القيمة، فمن المهم أن يكون أي مدير لديه رؤية وقدرة على الاستكشاف، فيكون رقيباً داخلياً، بمساعدة موظفيه الأكفاء، بأن يمتلكوا تلك النظرة الثاقبة لأمور المؤسسة، يستطيعوا من خلالها تقييم الأمور والتعرف إلى التغيرات واستدراك أي خطأ في الوقت المناسب، دون أن يؤثر سلباً في أهداف الخطة التطويرية للمؤسسة. وأضاف: الشخصية العملية القيادية، يمكن أن تصل إلى قمة النجاح في الإدارة، إن وضعت آلية عمل، أساسها التحفيز والعدل والسعادة، لتكون أكبر محفز للارتقاء بأداء العاملين، وهو ما يرفع مؤشرات المؤسسة، لتصل بها إلى أفضل المستويات، والمدير أو المسؤول الناجح، يجب أن يحمل على عاتقه مسؤولية كبيرة ناحية الثقة التي منحت له، وهذا النجاح يحتاج إلى دقة وتركيز في العمل، وأن يسعى دوماً إلى أن يفعّل حواسه، ليسمع آراء محايدة، ويرى وفق نظرة محايدة، وأن يحلل الأمور بتمكن، ليصل إلى نتائج صحيحة.

المتسوق السري

ويعتبر المتسوق السري، عنصراً أساسياً في دفع عجلة تحسين خدمة العملاء، حيث يقيس جودة خدمتهم داخل المؤسسات، من وجهة نظر وتجربة العميل، وكانت دبي أول حكومة في العالم تطبق نظاماً متكاملاً لقياس مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الحكومية، تنفيذاً لتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وحرص سموه الدائم على أن يكون التميز بالأداء، عنواناً رئيساً يجب تحقيقه في جميع المجالات والخدمات المقدمة، ما عزز نهج الريادة على المستوى المحلي والاتحادي.

كفاءة الخدمات

وانسجاماً مع رؤية الإمارات بأن تكون الدولة من أفضل دول العالم بحلول 2021، أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، في مارس 2011، برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، بهدف رفع كفاءة الخدمات الحكومية إلى مستوى 7 نجوم، بحيث يتم التركيز على المتعاملين، ورفع الكفاءة الحكومية، والارتقاء بالخدمات المقدمة، وقام البرنامج بإطلاق العديد من المبادرات التطويرية للارتقاء بالخدمات المقدمة في الجهات الاتحادية، من بينها دراسات رضا المتعاملين عن أهم الخدمات الحكومية ذات الأولوية، ودراسات المتسوق السري، بهدف تطوير الخدمات، وتقديم قيمة مضافة للمتعاملين مع الجهات الاتحادية، وتحويلهم إلى شركاء فاعلين في تطوير الخدمات المقدمة لهم، وقيامهم باختيار الخدمات التي تناسبهم، لترتيبها وفق احتياجاتهم، ليجري بناء عليه، توجيه الجهات الحكومية لاحقاً، لتصميم خدمات وتطبيقات ذكية من منظور المتعاملين، ووفقاً لرغباتهم الشخصية.

خطط وبرامج

ونجح برنامج المتسوق السري، في تقييم مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين، ومعرفة درجة رضاهم، ليصار إلى توظيف المعلومات والنتائج والأرقام التي تم الحصول عليها، ضمن خطط وبرامج الجهات الحكومية، بهدف تحسين خدماتها وزيادة كفاءتها، وإيجاد مبادرات وأنشطة تطويرية مستمرة، تستهدف رضا المتعاملين وإسعادهم.

ولعب المتسوق السري عنصراً مهماً من عناصر نجاح المؤسسات الحكومية، من خلال تضمين نتائج دراسات المتسوق السري، ضمن الخطط التطويرية التي تتبعها المؤسسات، بما يحقق الأهداف الاستراتيجية، حيث أتاح للمؤسسات، الاطلاع على جوانب التحسين، وأوجه القصور التي لا يمكن الوقوف عليها من خلال استبيانات الرأي والوسائل التقليدية، لمعرفة آراء المتعاملين.

آلية التقييم

وتتمثل آلية التقييم ومحاور العمل لمشروع المتسوق السري، في تقييم بساطة وسهولة وصول المتعامل إلى الجهة والمعلومات والخدمات التي تقدمها، من خلال وسائل الاتصال المختلفة، مثل موظفي خدمة العملاء، والتعامل معهم مباشرة في مراكز تقديم الخدمة ومكاتب الاستعلامات، والخدمة الهاتفية والموقع والبريد الإلكتروني، علاوة على قياس المدة الزمنية التي تتطلبها عملية تقديم الخدمة.

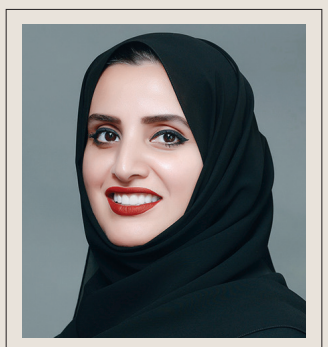
ويقوم المتسوق السري بمراقبة ومتابعة والاطلاع على كيفية تعامل الموظفين مع المتعاملين، ومدى معرفتهم بإجراءات ومتطلبات الخدمات المقدمة من جهة عملهم. إضافة للتعرف إلى مدى وضوح وبساطة المتطلبات والإجراءات للحصول على الخدمة.

التميّز عبر الرقابة

هل فكّرتم يوماً بالبوصلة التي يمكن أن تضبط وجهتنا وتضمن أننا نسير في الاتجاه الصحيح؟ في المجالات المختلفة هناك إجابات وأدوات مختلفة، ولكن في العمل الحكومي هناك واحدة مهمة جداً من بين عدة أدوات لقياس الأداء والتطور الدائم وهي الرقابة، وتزداد أهميتها عندما تتعلّق بكونها سمة قيادية لرأس المؤسسة. لم أختر الرقابة صدفة ولكن من وحي إحدى الوصايا العشر من كتاب «قصتي» لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وهي «راقب نفسك».

بينما تعتبر الرقابة الداخلية والحوكمة من أهم الأدوات التي تضمن سير الأعمال في المؤسسات الحكومية والخاصة إلا أن هذه وحدها ليست كافية، ولكن يتحدّث صاحب السمو في الوصية الرابعة عن بُعد مختلف للرقابة وهو أن يبدأ القائد بنفسه وأن يكون أميناً مع نفسه قبل كل شيء؛ لأن ذلك بنظري سيخلق في داخل القائد نوعاً من الإنذار القيادي المبكّر في حالة حدوث أي تغيّر غير مقبول في الأداء.

وبينما يُبقي القائد شعلة الرقابة الذاتية متقدة لديه، لابد أن يحرص على وجود معايير عالية المستوى ومؤشرات أداء تناسب المهام الموكولة لمؤسسته والنتائج التي يترقبها الوطن منه فلا يتهاون في وضع مؤشرات سهلة التحقيق، وفي حالة الإمارات بشكل عام ودبي ضمنها المطلوب منا هو بلوغ المرتبة الأولى في كل مهمة موكلة لنا ليس على المستوى المحلى بل عالمياً، ولذلك يجب أن تكون المعايير بناءً على أفضل الممارسات، وأن تتم مراجعتها بشكل دوري حرصاً على مواكبة التطورات الحاصلة في المحيط المؤسسي عالمياً.


الدكتورة: عائشة بنت بطي بن بشر*

راقب نفسك هي منهج في القيادة العصرية فالقائد الذي يحرص عليها هو قائد مدرك لآخر التطورات، وقادر على تلبية ما تتطلبه المرحلة من المهام الوطنية، وجزء كبير من نجاح منهج الرقابة المؤسسية هو في إشراك الفريق بهذه الرقابة، وأن يكون كل واحد من فريق العمل يعلم الدور المنوط به وعلاقة دوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية الأكبر للمؤسسة ككل ودور ذلك في تحقيق الأجندات والخطط الوطنية.

وحتى لا تكون الرقابة منقوصة تضمنت وصية صاحب السمو أهمية الجمع بين الرقابة الداخلية والرقابة الخارجية من جهة محايدة، وهو برأيي أمرٌ في غاية الأهمية حتى لا يكون القائد ومؤسسته كمن يصفّق لنفسه. واليوم لدينا ثروة رقمية في دبي تجعل الرقابة وتقييم الأداء مسألة تتضمن مساحة كبيرة للابتكار واستثمار أحدث الأدوات للحصول على مؤشرات لحظية عن مدى تقدمنا، ونحن في دبي الذكية نسعى مع شركائنا لتسخير البنى التحتية المتطورة وإمكانيات البيانات لجعل البيانات الحكومية وسيلة مستقبلية متوافرة منذ اليوم لدعم الرقابة الرقمية الذكية.

الرقابة قد تبدو في ظاهرها عبئاً لمن لا يعرف قيمتها، ولكنها في الواقع كنزٌ من فرص التطوّر وتجاوز التحديات في مراحلها المبكرة وتحويلها لفرص. وصية «راقب نفسك» هي فرصة للتميّز بأبهى صوره عبر الرقابة.

*مدير عام دبي الذكية