# خلال ورشة ”صوت المتعامل“ الهيئة تشرك المتعاملين في تطوير منظومة خدماتها

وشهدت الورشة مشاركة ممثلين عن الجهات الاتحادية، حيث وجهت الهيئة الدعوة إلى 18 جهة اتحادية بهدف ضمان تمثيل متنوع وشامل لمختلف شرائح الموظفين والمتعاملين، والاستماع إلى آرائهم وملاحظاتهم حول مستوى الخدمات الحالية، وتطلعاتهم بشأن الخدمات المستقبلية.

وقال عادل إبراهيم الزرعوني، مدير إدارة التمكين الرقمي في الهيئة: تأتي ورشة ”صوت المتعامل“ انطلاقاً من إيمان الهيئة بأن المتعامل شريك أساسي في تطوير الخدمات، وأن الاستماع إلى آرائه واحتياجاته يمثل ركيزة مهمة في تصميم خدمات أكثر كفاءة ومرونة واستباقية. وحرصنا من خلال الورشة على توفير منصة تفاعلية تتيح للمشاركين التعبير عن تجاربهم وتطلعاتهم، والمساهمة بصورة مباشرة في تحديد أولويات تطوير خدمات الهيئة، بما يعزز تجربة المتعامل، ويرتقي بمستوى الخدمات المقدمة.“

وركزت الورشة على عدد من المحاور الرئيسية، من أبرزها تقييم تجربة المتعامل الحالية، من خلال استعراض نقاط القوة والتحديات التي تواجه المتعاملين في الخدمات المقدمة، إلى جانب طرح مقترحات التحسين. كما ناقش المشاركون الاحتياجات والتفضيلات المستقبلية، وما يتوقعه المتعاملون من خدمات الهيئة خلال المرحلة المقبلة.

وتضمنت الورشة برنامجاً أتاح للمشاركين تحديد الممارسات والخدمات التي يرون ضرورة البدء في تطبيقها، أو التوقف عنها، أو الاستمرار فيها، إلى جانب تحديد التغييرات الأكثر تأثيراً التي يمكن أن تسهم في تطوير تجربة المتعامل وخدمات الهيئة.

وخرجت الورشة بمجموعة من المخرجات التي تعكس آراء المشاركين وتطلعاتهم، من أبرزها توثيق الاحتياجات والتفضيلات والمقترحات المطروحة، وتحديد أبرز المحاور والخدمات ذات الأولوية، إلى جانب طرح أفكار وحلول لخدمات مستقبلية تسهم في الارتقاء بتجربة المتعامل.

ميثاق المتعامل“ ليكون**”**كما تؤكد الهيئة أهمية مواصلة إشراك الجهات الاتحادية في تطوير الخدمات المستقبلية، والعمل على بلورة مرجعية في تحديث الخدمات وتطويرها، بما يعزز النهج التشاركي، ويضمن تصميم خدمات تستجيب لتطلعات المتعاملين واحتياجاتهم.

وتواصل الهيئة جهودها في تطوير خدماتها وفق نهج يركز على المتعامل، مستفيدةً من آراء ومقترحات الجهات الاتحادية والمتعاملين، بما يسهم في تصميم خدمات استباقية ومتكاملة تلبي احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، وتدعم توجهات حكومة دولة الإمارات في تقديم خدمات حكومية مبتكرة وسلسة تتمحور حول المتعامل.