

ديوا.. تميز بتقديم أفضل التجارب لخدمة المتعاملين»



عززت هيئة كهرباء ومياه دبي، مسيرة تميزها في إثراء تجربة المتعاملين عبر تلبية احتياجاتهم وتجاوز توقعاتهم، انسجاماً مع رؤيتها بأن تكون مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي، بحصولها على جائزتين مرموقتين ضمن جوائز مؤتمر «أسبوع تجربة المتعاملين - الشرق الأوسط»، الذي نظّمته مؤسسة «سي إكس نتورك» العالمية مؤخراً في فندق الميدان بدبي. تسلم الجائزتين، خلال حفل تسليم الجوائز المهندس مروان بن حيدر، النائب التنفيذي للرئيس لقطاع الابتكار والمستقبل، بحضور كل من محمد سالم المانع، نائب الرئيس خدمات الفواتير - إدارة خدمات الفواتير، وصالح المرزوقي، رئيس إسعاد المتعاملين - إدارة إسعاد المتعاملين.

وحصدت الهيئة جائزة «أفضل قائد لتجربة المتعاملين 2018» وفاز بها المهندس مروان بن حيدر، تقديراً لجهود الهيئة في تعزيز تجربة المتعاملين من خلال التميز في تقديم الخدمات الذكية وإطلاق البرامج والمبادرات الهادفة إلى ترسيخ الابتكار واستشراف المستقبل، وجائزة «الاستخدام الأمثل للأتمتة في إشراك المتعاملين» عن مبادرة «خطوة» التي أطلقتها الهيئة بالتعاون مع دائرة الأراضي والأماك بدبي لتسهيل وتسريع الإجراءات المتعلقة بخدماتي تشغيل وإيقاف الكهرباء والمياه دون الحاجة إلى زيارة مراكز إسعاد المتعاملين التابعة لها.

وقال: «انسجاماً مع رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء

حاكم دبي، رعاه الله، ببناء حكومة المستقبل واستشراف المستقبل والاستعداد للمتغيرات، والارتقاء بالخدمات الحكومية إلى أعلى المستويات من أجل إسعاد الناس، وتحقيقاً لمستهدفات مئوية الإمارات 2071 والأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021، لا تدخر الهيئة جهداً في سبيل تعزيز تجربة متعاملاتها من خلال تسريع الإجراءات وتبسيطها وتقديم خدمات ذكية ومبتكرة وسريعة، وأنظمة سلسلة متكاملة ومتراصة، عبر قنوات ذكية في أي وقت ومن أي مكان».

وأضاف: «رسخت الهيئة مكانتها بين كبرى المؤسسات الخدماتية حول العالم، من خلال التحسين المستمر لخدماتها بناء على دراسات تفصيلية لاحتياجات المتعاملين، وعبر تبني الابتكار في جميع قطاعات الهيئة، وتطبيق أحدث الحلول للانتقال بإمارة دبي نحو ريادة المستقبل». (Xالتقنية العالمية، دعماً لمبادرة (دبي 10 كما بلغت (TISSE) وحققت بذلك تصنيف خمس نجوم لجميع مراكزها في شهادة المعيار الدولي لتميز الخدمات. نسبة مؤشر السعادة اللحظي 97% بنهاية الربع الثاني من 2018 لمراكز إسعاد المتعاملين

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024