

شرطة دبي تستعرض أفضل الممارسات لمركز الاتصال 901



دبي:

«الخليج»

تحت رعاية الفريق عبدالله خليفة المري، القائد العام لشرطة دبي، نظم مركز استشراف المستقبل ودعم اتخاذ القرار في شرطة دبي، جلسة حوارية عن بُعد، بعنوان «أفضل الممارسات لمركز الاتصال 901»، عبر الاتصال المرئي، بحضور نخبة من المُختصين في عمل مركز الاتصال من مختلف دول العالم.

وأكد العميد الدكتور عبدالله عبد الرحمن يوسف بن سلطان، مدير مركز استشراف المستقبل ودعم اتخاذ القرار، في كلمته الافتتاحية، خلال الجلسة، حرص القيادة العامة لشرطة دبي على تحقيق التوجهات المستقبلية الأساسية الثلاثة لها في أن «دبي مدينة آمنة، إسعاد المجتمع، الابتكار في القدرات» ضمن الخطة الاستراتيجية 2021، والرؤية الاستراتيجية لشرطة دبي 2031، إلى جانب تحقيق كل التوجهات الحكومية والحرص على تطبيق كل الخدمات بطريقة ذكية وعبر «SPS» مراكز الشرطة الذكية.

وقال: «إن الهدف من الجلسة، إيضاح الفكر الخاص عن خط 901 ومركز الاتصال في شرطة دبي الذي دشنته الفريق

ضاحي خلفان تميم، نائب رئيس الشرطة والأمن العام في دبي عام 2010، ويهدف إلى استشراف المستقبل وتحسين وتطوير خدماتنا الخاصة بالحالات غير الطارئة».

وأضاف: «كان خط الطوارئ 999 في مركز العمليات يتلقى سنوياً أكثر من 5 ملايين اتصال هاتفي، 75% منها اتصالات غير طارئة، ما يسبب إشغال جميع الخطوط وإجبار الكثير من الحالات الطارئة على الانتظار، مهددة بذلك حياة متصليها وأمنهم، لذلك، وانطلاقاً من حرصنا في شرطة دبي على تحسين وتطوير خدماتنا أنشأنا الرقم 901 الخاص بالحالات غير الطارئة، كما ابتكرت شرطة دبي خدمات ذكية عبر تطبيقها الهاتفي وموقعها الإلكتروني، ومنها خدمة المتعاملين، كلنا شرطة، وخدمة الإبلاغ عن الجرائم الإلكترونية، وطلب الشرطة السياحية، ومكافحة المخدرات، إضافة إلى الاستفسار عن البرامج العلاجية، والشكاوى والاقتراحات إلى جانب تقديم الدعم الفني لمستخدمي تطبيقات شرطة دبي.

جائزة الاتصال

ونوه العميد عبدالله عبد الرحمن يوسف بن سلطان، بأن شرطة دبي طرحت العام الماضي جائزة شرطة دبي الدولية لمراكز الاتصال، بالتعاون مع شركة أفايا الراعي الرسمي للجائزة، بهدف تقييم التميز في أداء مراكز الاتصال في مجال إسعاد متعاملي الجهات الحكومية.

وبعد كلمة الافتتاح، استعرضت الجلسة الحوارية 6 تجارب في مجال مركز الاتصال 901، أسهمت في الخروج بمبادرات وتوصيات واقتراحات سيتم العمل بها، وتنفيذها، وتوظيف التقدم التقني والذكاء الاصطناعي، والاستفادة من الممارسات العالمية الناجحة وتطبيقها على واقع العمل، واستشراف المستقبل في كل القطاعات