

رضا المواطنين عن استجابة «الخارجية» للبلاغات الطارئة خارج 90 % الدولة



وزارة الخارجية والتعاون الدولي MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS & INTERNATIONAL COOPERATION

حرصت وزارة الخارجية والتعاون الدولي على رفع جاهزية فرق العمل في الدولة والبعثات التمثيلية لها في الخارج، للاستجابة للبلاغات الطارئة الخاصة بمواطني الدولة في الخارج، خلال عطلة عيد الفطر السعيد. يأتي ذلك تماشياً مع الرؤية الاستراتيجية للقيادة الرشيدة، نحو تقديم الدعم والمساندة لمواطني الدولة في مختلف أنحاء العالم.

وضماماً لسرعة الاستجابة، خصصت الوزارة خط طوارئ للاستجابة للبلاغات الطارئة، حيث يمكن للمواطن تقديم بلاغ من خلال الرقم 0097180024، ليتم التعامل مع البلاغ عبر منظومة استجابة مصممة لتقديم الدعم، وفق أعلى المعايير، بالتنسيق مع البعثات التمثيلية للدولة، وإدارات الوزارة المعنية المتمثلة بمركز الاتصال ومركز العمليات. وأكد عبد العزيز الحبسي، مدير إدارة شؤون المواطنين، حرص الوزارة على توظيف أفضل التقنيات والأدوات التي تقلل زمن الاستجابة للبلاغات الطارئة الخاصة بمواطني الدولة في الخارج، حيث تم الرد على 96% من المكالمات خلال أقل من 10 ثوان.

كما أكد أن الوزارة لديها فريق مخصص لمراقبة أداء الفرق وتقييم سرعة استجابتهم. كما وفرت فريقاً متكاملًا للتواصل مع المواطن، للتأكد من حصوله على الدعم المطلوب، وقياس مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة التي وصلت إلى 90% خلال الإجازة.

وتسهيلاً للوصول إلى أحدث المعلومات والإجراءات، وتلبيةً لمتطلبات المتعاملين من مواطني الدولة، جمعت الوزارة مجمل الخدمات والمعلومات الخاصة بهم في مكان واحد، عبر قسم «المسافر الإماراتي» الذي يمكن الوصول إليه عبر حيث تحتوي الصفحة على معلومات UAEMOFAIC والتطبيق الذكي www.mofaic.gov.ae الموقع الإلكتروني متكاملة عن إرشادات السفر حسب كلّ وجهة التي توفر خريطة تفاعلية، لتسهيل الاضطلاع على الإرشادات والإجراءات الاحترازية المتبعة في الوجهة المنشودة خلال جائحة «كورونا».

وتبقى الوزارة على أتم الجاهزية لخدمة المسافرين الإماراتي، وحفاظاً منها على أمنه وسلامته خلال سفره، تقدّم خدمة «تواجدي» التي تسهّل التواصل معه في حالات الأزمات والطوارئ، لمساعدته وتنسيق عودته للدولة. ويحبّذ التسجيل (في الخدمة، لجميع أفراد الأسرة قبل السفر، حيث يتم التسجيل فيها بثلاث خطوات فقط. (وام