

طوارئ الخارجية تتعامل مع 155 بلاغاً خلال عطلة العيد



تعاملت وزارة الخارجية والتعاون الدولي في الفترة من 8 إلى 11 يوليو الجاري مع 155 بلاغاً طارئاً للمواطنين خارج الدولة على مدار الساعة وتمت الاستجابة لها فور تلقيها عبر خط الطوارئ على الرقم 0097180024

وتستجيب الوزارة للبلاغات الطارئة وتتابع سير العمل وفق خطة متكاملة وموحدة لضمان تسلم البلاغات ووصولها للفرق المعنية في أسرع وقت ووظفت آلية ومنظومة متكاملة لمراقبة استجابة الفرق للبلاغات منذ تسلمها حتى عملية الإغلاق والتنسيق مع جميع الأطراف للتأكد من حصول المواطن على الدعم المطلوب

وأكد عبدالعزيز طالب الحبسي، مدير إدارة شؤون المواطنين بالوزارة، حرص الوزارة على تبني حلول مبتكرة وتوظيف أفضل الأنظمة لتعزيز سرعة الاستجابة للبلاغات الطارئة موضحاً أنه تم الرد على 93% من البلاغات خلال 10 ثوان فيما تم تفعيل تقنية إعادة الاتصال التلقائي بالمكالمات الفائتة خلال أقل من 10 دقائق

وأضاف أن الوزارة جهزت فرق العمل المؤهلة للتعامل مع مختلف البلاغات الطارئة بالسرعة والكفاءة التي تخدم

مواطني الدولة في الخارج وتلبي توقعاتهم وتعاملت مع البلاغات كافة خلال زمن قياسي مشيراً إلى أن فرق العمل نفذت 4. عمليات نقل جوي لحالات طبية حرجة بالتعاون مع دائرة الصحة - أبوظبي وتم التعامل معها وتنسيق عودتها للدولة

ومن منطلق حرص الوزارة على تقييم مدى رضا المواطن عن استجابتها لبلاغاتهم الطارئة، قام الفريق المعني بمراقبة الجودة والأداء في قسم طوارئ الخارجية بالتواصل مع المواطنين كافة بعد إغلاق بلاغاتهم للاطمئنان عليهم وقياس %مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة و التي بلغت 85

ويتم كذلك مراقبة جودة الأداء من خلال مؤشرات تضمن سرعة التنفيذ والاستجابة للبلاغات على أن يتم تقييمها وفق معايير محددة لقياس كفاءة وفاعلية أداء الفرق المعنية للاستجابة والتعامل مع البلاغات الطارئة

وانطلاقاً من حرصها على مواطني الدولة تواصلت وزارة الخارجية والتعاون الدولي خلال إجازة عيد الأضحى المبارك مع جميع المواطنين الإماراتيين الموجودين في جمهورية سريلانكا الديمقراطية الاشتراكية مؤكدة أنهم بخير وأمان

وحذرت سفارة الدولة في كولومبو مواطني الدولة ودعتهم إلى الابتعاد عن مواقع التجمعات والتظاهرات وأماكن الاضطرابات والتواصل مع الوزارة عبر خط الطوارئ المخصص لمواطني الدولة في الخارج في حال تعرضهم لأي أمر طارئ.

وأهابت السفارة بجميع المواطنين الموجودين في سريلانكا ضرورة التسجيل في خدمة تواجدي عبر موقع وزارة (UAEMoFAIC) أو تطبيقها الذكي (www.mofaic.gov.ae) الخارجية والتعاون الدولي

وأكدت الوزارة أنه على جميع المواطنين الموجودين في الخارج عدم التردد بالاتصال على الرقم 0097180024 في حالة تعرضهم لأي طارئ، أما في الاستفسارات والتقديم على الخدمات فيتوجب عليهم الاتصال على مركز اتصال (الوزارة رقم 0097180044444 (وام