

الخارجية» تتعامل مع 1000 بلاغ طارئ للمواطنين بالخارج»



وزارة الخارجية والتعاون الدولي MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS & INTERNATIONAL COOPERATION

• الوزارة تنفذ 8 عمليات إخلاء طبي لحالات حرجة إلى الدولة

تعاملت وزارة الخارجية والتعاون الدولي خلال موسم السفر، شاملاً شهري يوليو وأغسطس 2022، مع أكثر من 1000 بلاغ طارئ لمواطني الدولة الموجودين في الخارج، حيث تمت الاستجابة للبلاغات فور استلامها عبر خط الطوارئ على الرقم 0097180024.

وقام الفريق المعني بمراقبة الجودة والأداء في قسم طوارئ الخارجية بالتواصل مع كافة المواطنين بعد إغلاق بلاغاتهم للاطمئنان عليهم وقياس مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة، كما يتم مراقبة جودة الأداء من خلال مؤشرات تضمن سرعة التنفيذ والاستجابة للبلاغات، ويتم تقييمها وفق معايير محددة لقياس كفاءة وفعالية أداء الفرق المعنية للاستجابة. والتعامل مع البلاغات الطارئة.

وأكد عبدالعزيز طالب الحبسي، مدير إدارة شؤون المواطنين، حرص الوزارة على تبني حلول مبتكرة وتوظيف أفضل

الأنظمة لتعزيز سرعة الاستجابة للبلاغات الطارئة، كما أكد أن الوزارة نفذت 8 عمليات إخلاء طبي لحالات طبية حرجة إلى الدولة خلال وقت قياسي، حيث تم التعامل معهم وتنسيق عودتهم بالتعاون مع الجهات الصحية في الدولة



وأضاف أن الوزارة جهزت فرق العمل المؤهلة للتعامل مع مختلف أنواع البلاغات الطارئة بالسرعة والكفاءة التي تخدم مواطني الدولة في الخارج وتلبي توقعاتهم، مؤكداً أن فرق الوزارة تعمل على مدار الساعة للاستجابة للبلاغات الطارئة. ومتابعة سير العمل وفق خطة متكاملة وموحدة لضمان استلام البلاغات ووصولها للفرق المعنية في أسرع وقت

وشملت البلاغات التي تلقتها الوزارة عبر خط الطوارئ المخصص لمواطني الدولة في الخارج عدة بلاغات أبرزها بلاغات صحية، وبلاغات السرقات وبلاغات طارئة أخرى

وأشارت الوزارة إلى أن 35% من البلاغات كانت حالات طبية متوسطة لمواطنين خارج الدولة.. وعليه تؤكد أهمية الحصول على تأمين صحي مناسب قبل السفر وحمل كمية كافية من الأدوية الخاصة بالمسافر للفترة التي تكفي للمغادرة والعودة

أما بلاغات السرقة، فقد بلغت نسبتها 28%، وعليه تنصح الوزارة، المسافرين بالاحتفاظ بالمحفظة الشخصية في مكان آمن وتجنب إبراز مبالغ كبيرة من النقود في أماكن عامة، كما تنصح باستخدام البطاقات الائتمانية والابتعاد عن لبس المجوهرات الثمينة التي تلفت الانتباه في الأماكن العامة

وتؤكد وزارة الخارجية والتعاون الدولي للمسافر الإماراتي ضرورة حجز تذاكر مباشرة إلى الوجهة المقصودة.. وفي حال حجز تذكرة ترانزيت، يجب التأكد من حجز تذكرة واحدة تحتوي على وجهات الترانزيت وعدم فصلها في تذاكر مختلفة.. كما تؤكد الوزارة ضرورة الوصول إلى المطار 3 ساعات على الأقل قبل موعد الإقلاع، والتأكد من معلومات السفر قبل موعد الرحلة بيوم واحد تفادياً لأي تأخير

وحثت الوزارة، المسافرين الإماراتي على التسجيل في «تواجدي» من خلال زيارة صفحة المسافرين الإماراتي في الموقع كما تؤكد لجميع المواطنين المقيمين في UAEMOFAIC أو التطبيق الذكي www.mofaic.gov.ae الإلكتروني الخارج عدم التردد في الاتصال برقم 0097180024 في حالة تعرضهم لأي طارئ، أما في الاستفسارات والتقديم للخدمات، فيجب عليهم الاتصال بمركز اتصال الوزارة رقم 009718044444. (وام