

شرطة أبوظبي تستعرض استراتيجية خدمة وإسعاد المتعاملين في برنامج بلادنا أمانة





أبوظبي: وام

استعرضت شرطة أبوظبي استراتيجية خدمة وإسعاد المتعاملين عبر برنامج «بلادنا أمانة» والذي يبتث في إذاعة إف إم أبوظبي، موضحة الإجراءات المتبعة في تسهيل رحلة المتعاملين للحصول على الخدمات ضمن استراتيجية حكومية تعزز رضاهم وإسعادهم.

وأكد المقدم راشد عبدالله الدوسري من إدارة خدمة وإسعاد المتعاملين اهتمام شرطة أبوظبي بقياس رأي المتعاملين في الخدمات المقدمة لهم من خلال ثلاث فئات: الأولى لكبار المواطنين وأصحاب الهمم، والثانية لفئة المواطنين

والمقيمين والزوار والسياح، والثالثة لقطاع الأعمال بجانب الرعاية المستمرة من قيادات الشرطة عبر تنفيذ مبادرة في الميدان الحكومية للوقوف على تقديمها عن قرب ومعرفة رأي المتعاملين ومشاركتهم المقترحات في تطويرها وبحث أفضل السبل التي تعزز رضاهم وسعادتهم.. لافتاً إلى مراعاة منهجية قياس تركيز على الكفاءة والفعالية والانطباعات الدورية للمتعاملين والمؤشرات التشغيلية والمتسوق السري.

من جهته أوضح النقيب سالم محمد الشامي من فرع الاستراتيجية والتطوير المؤسسي بمديرية ترخيص السائقين والآليات، أنه تم استحداث أربع خدمات جديدة لإسعاد المتعاملين وهي تسجيل المركبات والمعارض والوكالات، والفحص الشامل للمركبات التفصيلي، وتوصيل لوحات الأرقام ومبادرة أصحاب الهمم.

وأكد اهتمام شرطة أبوظبي بالمتعاملين وجودة الخدمات المقدمة لهم وفتح قنوات خدمة متعددة لتسهيل الإجراءات عليهم وأخذ آرائهم من خلال مجاميع التركيز بما يعزز تحسين وتطوير الخدمات وضمان جودتها.

من ناحيته قال النقيب محمد أحمد الكمالي مدير فرع تنسيق الحكومة الذكية في إدارة التحول الرقمي: إن حكومة أبوظبي تبنت استراتيجية لتقديم الخدمات الحكومية للمتعاملين بمفهوم جديد عبر منصة «تم» والتي تجمع الخدمات الحكومية في مكان واحد مما يمكن المتعامل من تقديم طلبات الخدمات بشكل مباشر دون الحاجة لزيارة مواقع الجهات الحكومية المختلفة.

وبالنسبة لخدمات شرطة أبوظبي عبر موقعها الإلكتروني أو التطبيق الذكي.. ذكر أن المتعامل لن يشعر بالتغيير ما بين تجربته السابقة وتجربته الحالية في «منصة تم» والتي تتمتع ببنية تحتية متميزة وتوفر فيها خاصيات إضافية تمكنه من متابعة حالة الطلب، وعلى سبيل المثال "محفظتي" الموجودة في المنصة يتم من خلالها استقبال جميع الإشعارات وحالات الطلبات بمختلف الجهات الحكومية ويتمكن من خلال هذه الخدمة من إنجاز طلباته كافة بجميع الجهات الحكومية ومعرفة مدى إنجازها بمنصة واحدة