

مليون تواصل بين «الموارد البشرية والتوطين» ومتعاملها 30



دبي: «الخليج»

كشفت وزارة الموارد البشرية والتوطين، إجراء نحو 30 مليون عملية تواصل مع متعاملها خلال عام 2022، عبر منظومة «تواصل»، محققة 91% في مؤشري رضا المتعاملين، وإغلاق الملاحظات ضمن الوقت المحدد، في خطوة تعكس الجهود المستمرة للارتقاء بجودة الخدمات وتعزيز قنوات التواصل الفاعل، وتوفير تجربة سلسلة ومتكاملة تضمن إسعاد المتعاملين.

وتعدّ منظومة «تواصل» المظلة الرئيسية للوزارة في علاقتها مع المتعاملين وتضم 12 قناة وأداة رقمية وإلكترونية، تشمل مركز الاتصال 600590000، وخدمة «واتس أب»، وخدمة الدردشة المباشرة عبر الموقع الإلكتروني والتطبيق إلى جانب منصة «تواصل» في مكاتب الوزارة التي تتيح، ask@mohre.gov.ae، والبريد الإلكتروني، والمكالمات المرئية والصوتية مع المتعاملين ونظام «صوت المتعامل» و«مجلس المتعاملين» (أو ملتقى «المتعامل ونظام الرد التفاعلي الآلي، @mohre_uae أولاً)، وكشف الحساب، وكذلك حسابات الوزارة على مواقع التواصل. والإشعارات التوعوية لأصحاب العمل والموظفين، وخدمة الدعم الفني.



وقالت عائشة بالحرفية، وكيلة الوزارة المساعد لشؤون العمل: إن منظومة «تواصل» تتبع أعلى معايير الجودة والتميز في تقديم الخدمات على مدار الساعة إيماناً من الوزارة بأهمية الاستجابة الفورية لمتطلبات جميع المتعاملين. والمنظومة تستند إلى بنية تكنولوجية موحدة وآمنة وآليات متطورة تضمن الشفافية والخصوصية وتحقق رضا وسعادة المتعامل وتواكب التوجهات المستقبلية وتلبي متطلبات وعد حكومة الإمارات لخدمات المستقبل». وأشارت إلى تأهيل الكوادر البشرية التي تقدم خدمات الوزارة، عبر منظومة «تواصل»، بنحو 12 ألف ساعة تدريبية، لضمان الاستجابة السريعة وتقديم خدمة متميزة تلبي تطلعات جميع المتعاملين. وفي ظل استحداث قوانين وقرارات مرتبطة بسوق العمل في 2022، فإن «تواصل» كانت الواجهة الرئيسية للمتعاملين في الرد على استفساراتهم وملاحظاتهم. وتعامل مركز الاتصال مع مليون و900 ألف اتصال، تتعلق باستفسارات ومقترحات وشكاوى، بتوافر الخدمة بعشرين لغة، منها ثلاث أساسية و17 فرعية. فيما بلغت التفاعلات عبر القنوات الرقمية نحو نصف مليون تفاعل من خلال خدمة «واتساب» والبريد الإلكتروني والدردشة ومواقع التواصل التابعة للوزارة. وأرسلت الوزارة نحو 24 مليون رسالة نصية والإلكترونية إلى أصحاب العمل والعمال، تتضمن رسائل توعية بتشريعات سوق العمل والخدمات التي تقدمها الوزارة للطرفين، كما تلقى نظام «صوت المتعامل» نحو 258 ألف طلب. وأرسل نحو 3.5 مليون كشف حساب إلى أصحاب العمل وهو خدمة توفرها الوزارة شهرياً تتضمن تقريراً تفاعلياً يطلع أصحاب العمل على بيانات منشآتهم استباقياً. «وعقدت الوزارة 27 جلسة رقمية مع فئات مختلفة من المتعاملين عبر مبادرة «مجلس المتعاملين».