

إقامة دبي» توفر خدمة ذاتية استباقية مميزة للمتعاملين»



دبي: سومية سعد

كشفت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، أن نحو 21 مليون مسافر، استمتعوا بتجربة «السفر السلس»، عبر مطارات دبي خلال العام الماضي 2023، وقد طوّرتها وفعلتها أخيراً، بغية توفير خدمة ذاتية استباقية مميزة للمتعاملين، لتحسين تجربة السفر بإنهاء إجراءات الوصول والمغادرة بالبصمة البيومترية، ما أسهم في تقليل الزمن المستغرق في رحلة التعامل وتحسين عمليه المراقبة، وزيادة كفاءة حركة المسافرين وسرعتها في منطقة الجوازات.

وقال اللواء طلال الشنقيطي، مساعد المدير العام لقطاع المنافذ الجوية «بدأ استخدام البوابات الإلكترونية في مطار دبي وفي عام 2017 تحولت إلى البوابات e-gate الدولي، حيث كانت تعتمد بشكل رئيسي على بطاقة البوابة الإلكترونية الذكية، التي كانت تعمل على وثيقة جواز السفر والهوية الإماراتية، وبطاقة البوابة الإلكترونية، وخاصية العين. وبعد جائحة «كورونا»، والتدابير التي اتخذت في مطارات دبي والعالم، استغينا عن جميع الوثائق على البوابة الذكية، وتحولنا إلى تفعيل الخدمة الاستباقية للسفر السلس على البوابات الذكية

وأشار إلى 127 بوابة موزعة على جميع المباني (1-2-3- آل مكتوم) حيث زيد عدد البوابات المستخدمة مع الارتفاع التدريجي لمستخدمي البوابات الذكية، من عام 2017 وحتى اليوم، ليرتفع العدد من 5 ملايين و 688 ألفاً و 92 مسافراً عام 2017، إلى 7 ملايين و 321 ألفاً و 642 مسافراً عام 2018، ثم 8 ملايين و 476 ألفاً و 26 مسافراً خلال عام 2019، وصولاً إلى 13 مليوناً و 418 ألفاً و 726 مسافراً عام 2022، ليبلغ العدد ذروته في 2023 حيث سجلت 21 مليوناً و 169 ألفاً و 506 عابراً.

وأوضح أنه لضمان رفع نسبة مستخدمي البوابات الذكية، شغلت كاميرات حديثة على جميع منصات دخول/ خروج في عام 2018-2019، لتسجيل البيانات البيومترية لجميع المسافرين. حيث أسهم التحسين في رفع نسبة مستخدمي البوابات بشكل ملحوظ من 5.5 مليون عام 2017 إلى 13.4 مليون عام 2022، ما يقارب 3 أضعاف العدد.

وأوضح اللواء الشنقيطي، أن 50% من المسافرين يستخدمون البوابات الذكية عن طريق السفر السلس (من غير استخدام وثائق) لغاية نهاية عام 2023. ما أدى إلى رفع معدل سعادة المتعاملين إلى 98%. كما أوضح أن البوابات الذكية متاحة للأسر.

وأشار إلى استقبال 20 وفدًا (محلياً ودولياً) للاطلاع على أفضل الممارسات للخدمات الابتكارية المقدمة في صالة الجوازات من ضمنها البوابات الذكية.