

وتوفر وزارة الموارد البشرية والتوطين عبر «منظومة تواصل» 14 قناة ذكية ورقمية لمتعاملي الوزارة، حيث تشمل مركز الاتصال 600590000، وخدمة «واتساب»، وخدمة الدردشة المباشرة عبر الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي، إلى جانب منصة «تواصل» في مكاتب وزارة الموارد البشرية والتوطين، ask@mohre.gov.ae والبريد الإلكتروني والتي تتيح المكالمات المرئية والصوتية مع المتعاملين ونظام «صوت المتعامل» وملتقى «المتعامل أولاً» ضمن نظام الرد التفاعلي @mohre_uae مجلس المتعاملين، إضافة لحسابات الوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي الآلي، والإشعارات التوعوية لأصحاب العمل والموظفين، وخدمة كشف الحساب الشهري للمنشآت، وخدمة الاتصال

المرئي، وخدمة الدعم الفني، والخدمة التفضيلية المتميزة التي تم إطلاقها مؤخراً لمتعاملي الوزارة.

وتستند «منظومة تواصل» إلى بنية تكنولوجية موحدة وآمنة وآليات متطورة تضمن الشفافية والخصوصية وتحقق رضا وسعادة المتعامل وتواكب التوجهات المستقبلية وتلبي متطلبات وتوجهات حكومة الإمارات لخدمات المستقبل. وتتيح منظومة «تواصل» للمتعاملين وأفراد المجتمع الاستفسار عن الإجراءات وطريقة تقديم المعاملات والطلبات، بالإضافة إلى تلقي الملاحظات والاقتراحات، وطلب الدعم الفني، إلى جانب تسجيل البلاغات، وغيرها، وذلك وفقاً لأحدث التقنيات والمعايير العالمية ذات الصلة.

وقال خليل الخوري، وكيل الوزارة لشؤون الموارد البشرية: «تحقق منظومة تواصل» أعلى معايير التنافسية في تقديم الخدمات المؤسسية الرائدة، والاستفادة من التكنولوجيا العصرية لتقديم تجربة سعيدة للمتعاملين في علاقتهم مع الوزارة، عبر تقديم خدمات رائدة تتميز بالسرعة والسهولة والشفافية والأمان والموثوقية، وتوفر أعلى معايير الخصوصية، ضمن نهج وتوجه مستدام لبناء وتطوير منظومة رقمية متكاملة للوزارة تنسجم مع توجهات دولة الإمارات في التحول الرقمي، وخدمات المستقبل».

وأوضح «التطورات التشريعية المتلاحقة لسوق العمل، وتسارع عملية التنمية في الدولة، زاد من حاجة المتعاملين للدعم والتواصل مع الوزارة، والحصول على المعلومات الموثوقة والإرشادات المناسبة، وهو الأمر الذي استجابت له «منظومة تواصل» بفاعلية ومهنية بفعل الاستعداد والتطوير المستمر، والآليات العصرية المتبعة في الخدمة، والنظرة الاستشرافية لعمل المنظومة، وضمان استعدادها لتلبية المتطلبات المتزايدة عبر مراحل النمو السريع للدولة في مختلف المجالات».

وأكد الخوري، أن مستوى الإقبال الكبير على خدمات «منظومة تواصل» يبين مستوى الاستفادة التي تحقّقها لهم، باعتبارها مرجعاً رئيسياً للتواصل بغية تحقيق المتطلبات والاستجابة للتوجهات والسياسات الحكومية الرائدة في سوق العمل، حيث تقدم المنظومة خدمات متنوعة ومتميزة عبر الاستجابة والدعم لكافة الاستفسارات وتقديم المساعدة والحلول للمتعاملين وآلية التنفيذ الصحيحة للتشريعات والإجراءات، وتقديم التوجيه المناسب. وأضاف «أن الوزارة تعتبر ملاحظات متعاملينها مدخلاً رئيسياً ومحورياً للتطوير على خدماتها وقنواتها ومدى توافرها في خدمة المتعاملين وفق تفضيلاتهم وبما يحقق من سعادتهم ورضاهم».

وتؤكد عمليات التواصل الهاتفية عبر مركز الاتصال خلال العام الماضي والبالغة نحو 2.5 مليون اتصال وارد وصادر، قدرة المركز على التعامل مع طلبات المتعاملين وتنفيذها بالسرعة والكفاءة المطلوبة، ضمن مستويات رضا متعاملين عالية بلغت نحو 90%، وذلك على مستوى الجاهزية والاستعداد للمركز وقدرته على الاستجابة الفاعلة لأعلى مستوى من حالات التواصل، وكفاءة الكادر البشري وجاهزيته، وكفاءة منظومة الاستجابة بشكل عام.

كما نفذ مركز اتصال وزارة الموارد البشرية والتوطين أكثر من 26 ألف عملية تواصل ضمن باقة الخدمات المتميزة للمتعاملين التي تم إطلاقها في شهر سبتمبر من العام الماضي والتي المقرر توسيعها لتشمل كافة الشرائح تباعاً، حيث تمنح الخدمة المميزة الأولوية في الرد على المكالمات إلى جانب الأولوية في إنجاز المعاملات وخدمة مدير حساب للتواصل الاستباقي.

وحققت «منظومة تواصل» أكثر من 793 ألف عملية تفاعل عبر أدوات التواصل الرقمية، منها البريد الإلكتروني، وقناة الدردشة، وتطبيق «واتساب».

وحققت حسابات الوزارة على وسائل التواصل الاجتماعي أكثر من 4 آلاف استجابة وتفاعل من المتابعين، كما بلغ عدد حالات التواصل عبر قناة «صوت المتعامل» أكثر من 400 ألفاً.

وبالنسبة لملتقى المتعامل أولاً، بلغ عدد الدعوات المرسلّة نحو 4.5 مليوناً، وتم تنفيذ 38 مجلساً، حضرها 6 آلاف و980 متعاملاً، وبلغ عدد كشوفات الحساب الصادرة للشركات 7.7 مليوناً عبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني.

كما استعانت الوزارة بأدوات التواصل الرقمية والإلكترونية في حملات التوعية المستمرة، حيث تم إرسال أكثر من 35 مليون رسالة وإشعاراً حول حملات وبرامج توعوية للوزارة.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024