

ألف طلب خدمة تلقتها «الطاقة والبنية التحتية» خلال 2023 350



أبوظبي/وام

أعلنت وزارة الطاقة والبنية التحتية، أنها تلقت خلال عام 2023 الماضي، أكثر من 350 ألفاً و645 طلب خدمة من متعاملين، عبر مختلف قنوات الخدمة التي توفرها، والتي تشمل مركز الاتصال (8006634) وتطبيق الهاتف المتحرك، ومتصفح الموقع للهواتف الذكية، والموقع الإلكتروني، وخدمة العملاء، وغيرها.

وقال المهندس فهد الحمادي، الوكيل المساعد لقطاع الخدمات المساعدة في الوزارة، إن هذا العدد من الطلبات دليل على ثقة المتعاملين ورضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة، وإن هذه العمليات تشمل استفسارات، وطلبات خدمة، وتقديم ملاحظات واقتراحات، مشيراً إلى أن الوزارة تبنت مبادرات متعددة لتحسين الخدمات الإلكترونية وتسهيل الوصول إلى المعلومات، ما يسهم في تسريع الإجراءات وتقليل الحاجة للزيارات الميدانية، وإن هذه الجهود تأتي في إطار التزام الوزارة بمواكبة التحول الرقمي وتقديم حلول مبتكرة تلبي احتياجات المتعاملين.

وأضاف: «كجزء من استجابتها لهذا الإقبال الكبير، عززت الوزارة فريق خدمة المتعاملين، وحسّنت من نظم المعلومات لديها لضمان استجابة سريعة وفعالة، كما تعمل على تطوير برامج تدريبية متخصصة لموظفيها بهدف رفع مستوى الكفاءة وتحسين تجربة المتعامل»، لافتاً إلى أن منظومة التواصل مع المتعاملين تستند إلى بنية تكنولوجية

موحدة وآمنة وآليات متطورة، تضمن الشفافية والخصوصية، وتحقق رضاهم وسعادتهم، وتواكب التوجهات المستقبلية، وتلبي متطلبات وتوجهات حكومة الإمارات لخدمات المستقبل.

وأشار إلى أن، الوزارة أطلقت سلسلة من المبادرات الجديدة لتعزيز التفاعل مع متعاملاتها، وذلك في إطار جهودها لتقديم خدمات أكثر فعالية وشفافية، وتحسين تجربة المتعاملين، عبر تبني أحدث التقنيات وأفضل الممارسات،

موضحاً أن تلك المبادرات تتضمن تحديث البوابة الإلكترونية للوزارة، وتطوير تطبيقات الهاتف المحمول التي تسهل على المتعاملين الوصول إلى الخدمات والمعلومات، بالإضافة إلى تنظيم سلسلة من اللقاءات وورش العمل لاستطلاع آرائهم ومقترحاتهم، والعمل على تحسين الخدمات بناءً على هذه المدخلات.

وأكد الحمادي استمرار الوزارة في جهودها لتصميم وتطوير خدماتها لتتماشى وتتواءم مع «دليل تطوير الخدمات الحكومية 2.0» الذي يشكل نقلة نوعية في منهجيات تخطيط وتصميم وتطبيق وإطلاق الخدمات في حكومة الإمارات، ويستهدف تسهيل رحلة المتعامل وتمكينه من تجربة خدمات مبسطة وفعالة وسريعة، من خلال تبني الوسائل والأدوات المبتكرة والتكنولوجيا والتقنيات الحديثة، وتحليل بيانات المتعاملين واستطلاع آرائهم.

ونظمت الوزارة خلال العام الماضي 28 لقاءً مع المتعاملين ضمن مبادرة «مجالس المتعاملين»، وذلك ضمن جهودها الهادفة إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الحكومية.