خبر صحفي

في التقييم الذي أجراه مركز نموذج دبي

مركز اتصال هيئة كهرباء ومياه دبي ضمن أفضل 3 مراكز اتصال تابعة لمؤسسات حكومة دبي

دبي، الإمارات العربية المتحدة 3 أكتوبر 2022: تأكيداً لتميزها في تقديم خدماتها وفق أعلى معايير الكفاءة والاعتمادية، جاء مركز اتصال هيئة كهرباء ومياه دبي (مركز رعاية المتعاملين) ضمن أفضل ثلاثة مراكز اتصال في التقييم الذي أجراه مركز نموذج دبي، التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي بالتعاون مع هيئة دبي الرقمية، وذلك في إطار عملية التقييم لـ"برنامج حمدان بن محمد للخدمات الحكومية"، الذي يهدف لقياس مدى الجاهزية لتحقيق رؤية خدمات 360 واستراتيجية التحول الرقمي ضمن نهج الحكومة الواحدة.

وأعرب **معالي سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي**، عن سعادته بهذه النتيجة، مؤكداً أن الهيئة تضع تحقيق سعادة المتعاملين على رأس قائمة أولوياتها، وذلك عبر تطوير تجربتهم في التعامل مع الهيئة، مشيراً إلى إن مستوى جودة الخدمة في مركز رعاية المتعاملين التابع للهيئة بلغ أكثر من 96% في الفترة من يناير إلى يوليو 2022.

وأضاف **معالي الطاير**: "التزاماً برؤية سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، بتحقيق أرقى مستويات الأداء في تقديم الخدمات الحكومية وجعل دبي المدينة الأسعد والأكثر ذكاءً على مستوى العالم، تتبنى الهيئة هدفاً أساسياً ضمن خارطتها الاستراتيجية، يُعنى مباشرةً بإسعاد الفئات المعنية وتوفير تجربة سلسة وفريدة من نوعها تتخطى توقعات المتعاملين بهدف توفير تجربة انسيابية وسلسة للمتعاملين. وقد وظفت الهيئة بنيتها التحتية الرقمية المتطورة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، لتحويل مركز رعاية المتعاملين التابع لها إلى مركز رقمي تفاعلي رائد، يثري تجربة المتعاملين ويمكّنهم من إنجاز معاملاتهم بسلاسة ويسر باستخدام عدد من القنوات المتكاملة لتوفير أفضل الخدمات التي تتوافق مع أعلى معايير التوافرية والاعتمادية والموثوقية في إطار رؤية الهيئة كمؤسسة رائدة عالمياً مستدامة ومُبتكِرة."

يوفر مركز رعاية المتعاملين التابع للهيئة، الذي يديره مركز البيانات للحلول المتكاملة (مورو) إحدى الشركات التابعة لـ مجموعة "ديوا الرقمية"، الذراع الرقمي لهيئة كهرباء ومياه دبي، باقة من الخدمات الإجرائية والمعلوماتية على مدار الساعة عن طريق الرد الصوتي التفاعلي المعززة بتقنية الذكاء الاصطناعي، لتمكين المتعاملين من تقديم الطلبات للحصول على خدمات الكهرباء والمياه وخدمات الشاحن الأخضر للمركبات الكهربائية؛ والاستفادة من لوحة بيانات "الحياة الذكية". كما يوفر المركز على مدار الساعة خدمة "أشر" والمخصصة للمتعاملين من ذوي الإعاقة السمعية لتمكينهم من التواصل مع موظفي مركز رعاية المتعاملين بلغة الإشارة، وخدمة "حيّاك" التي تمكن المتعاملين من التواصل مباشرةً مع موظفي مركز رعاية المتعاملين عبر المحادثة الكتابية والمرئية المتوفرة على كل من تطبيق الهيئة الذكي والموقع الإلكتروني. ويعمل المركز طوال أيام الأسبوع وخلال أيام الإجازات والعطلات الرسمية لاستقبال جميع الاتصالات عبر الرقم (046019999) لخدمات المتعاملين والاستفسارات وعبر الرقم 991 للبلاغات الفنية، والرسائل عبر البريد الإلكتروني (customercare@dewa.gov.ae)

-انتهى-

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بـ:

خلود آل علي / شيخة المهيري / محمد المهيري
هيئة كهرباء ومياه دبي
هاتف: 2725291 55 971+ /2288228 55 971+ / 3974965 56 971+
Mohammad.almheiri@dewa.gov.ae / Shaikha.almheiri@dewa.gov.ae / Media@dewa.gov.ae

عفاف أباظة / محمد مشعل
هتلان ميديا
+971 50 7006846 / +971 58 5680024
mohammed@hattlan.com / afaf@hattlan.com

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لهيئة كهرباء ومياه دبي www.dewa.gov.ae

حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة:

https://www.facebook.com/dewaofficial

https://www.youtube.com/dewaofficial

https://twitter.com/dewaofficial

https://www.instagram.com/dewaofficial

https://www.Snapchat.com/add/dewaofficial

https://www.linkedin.com/company/dewaofficial