خبر صحفي

مركز رعاية المتعاملين التابع لهيئة كهرباء ومياه دبي يواصل تحقيق أرقى مستويات الأداء

دبي، الإمارات العربية المتحدة، 30 مايو 2023: وصل مستوى جودة الخدمة في مركز اتصال هيئة كهرباء ومياه دبي (مركز رعاية المتعاملين) إلى 96.22% خلال العام 2022، فيما بلغ معدل سرعة رد على المكالمات 15 ثانية. ويعتبر المركز مركزاً رقمياً تفاعلياً يتيح للمتعاملين باقة من الحلول الرائدة والخدمات الإجرائية والمعلوماتية، ويمكّنهم من إنجاز معاملاتهم عبر تجربة سلسة من القنوات المتعددة والمتكاملة، عن طريق الرد الصوتي التفاعلي المعززة بتقنية الذكاء الاصطناعي والمتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

وقال **معالي سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي:** "نعمل على ترجمة توجيهات سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لتوفير تجربة مثالية للمتعاملين في الحصول على الخدمات الحكومية عبر القنوات الرقمية. وتلتزم الهيئة بالتقييم المستمر لخدماتها لتلمس جوانب التحسين وآفاق التطوير وضمان ريادة الهيئة في توفير أفضل الخدمات التي تتوافق مع أعلى معايير التوافرية والاعتمادية والموثوقية والاستدامة في إطار رؤية الهيئة في أن تكون مؤسسة رائدة عالمياً مستدامة ومبتكرة ملتزمة بتحقيق الحياد الكربوني بحلول عام 2050. وتولي الهيئة أهمية بالغة لتعزيز مسيرة تحولها الرقمي، وتطوير قنواتها الرقمية بالاعتماد على أحدث التقنيات الإحلالية وأدوات الذكاء الاصطناعي، لترسيخ سعادة المعنيين، وخفض البصمة الكربونية وحماية البيئة، بما يدعم مبادرة "دبي الذكية" لجعل دبي المدينة الأذكى والأكثر سعادة في العالم.

وأشار **معالي الطاير** إلى أن نسبة التبني الذكي لخدمات الهيئة وصلت إلى 99% خلال الربع الأول من عام 2023. وجاء مركز رعاية المتعاملين الذي يديره مركز البيانات للحلول المتكاملة (مورو) إحدى الشركات التابعة لـ مجموعة "ديوا الرقمية"، الذراع الرقمي للهيئة، خلال العام 2022 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. كما حصلت الهيئة عام 2022 على نسبة 100% في شهادة المعيار العالمي لتجربة المتعاملين الرقمية (IDCXS:2022)، وذلك من التقييم الأول للمعيار العالمي الجديد، لتصبح الهيئة بذلك أول مؤسسة على مستوى العالم تتبنى وتطبق معايير ومتطلبات الشهادة التي يقدمها "المعهد الدولي لتجربة المتعاملين" (ICXI) بالتعاون مع المعهد البريطاني للمعايير (BSI). وحققت الهيئة نسبة 98% في مؤشر السعادة اللحظي لحكومة دبي الذي تتولى قياسه هيئة دبي الرقمية في 2022.

ويضاف مركز رعاية المتعاملين إلى القنوات الرقمية التي توفرها الهيئة للمتعاملين لإجراء معاملاتهم من أي مكان وفي أي وقت، حيث توفر كافة خدماتها عبر تطبيق الهيئة الذكي وموقعها الإلكتروني. ويتيح المركز للمتعاملين 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. علاوة على ذلك، تتيح قاعدة البيانات الرقمية دائمة التحديث التعرف على الفئات المختلفة للمتعاملين كأصحاب الهمم وكبار المواطنين وعدد من الفئات الأخرى وبالتالي إعطائهم الأولوية في الرد على المكالمات، لضمان أعلى درجات الحرفية والجودة في تقديم الخدمات لجميع متعاملي الهيئة. ويضم المركز نخبة من الكوادر المؤهلة والمدربة والتي تجيد العديد من اللغات منها العربية والإنجليزية والهندية والفرنسية والأوردية وغيرها.

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 / رئبال دايخ
هيئة كهرباء ومياه دبي
هاتف: +971 56 3974965 / +971 50 9099819
Ribal.Dayekh@dewa.gov.ae / Media@dewa.gov.ae

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