

## إقامة دبي «تبحث تطوير وتحسين جودة حياة المتعاملين»





### دبي: «الخليج»

يهدف بحث تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين في جميع الإدارات المعنية، نظمت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، اجتماعاً يوم الخميس الماضي، ضم مديري إدارات خدمات المتعاملين، استعرضت من خلاله الملاحظات التي تلقتها الإدارة من المتعاملين في مختلف قطاعات الخدمات، عبر آلية التواصل مع المتعاملين عبر قنوات التواصل الرسمية المطبقة لدى إدارة سعادة المتعاملين. ويأتي هذا الاجتماع الذي ترأسه العميد حسين إبراهيم أحمد مساعد المدير العام لقطاع الدعم المؤسسي بالإدارة العامة

للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، في إطار الجهود الحثيثة التي تبذلها إقامة دبي ضمن استراتيجيتها الشمولية، لمواصلة تحقيق أهدافها في تقديم خدمات عالية الجودة وتلبية تطلعات المتعاملين، وتعزيز التفاعل والتواصل البناء معهم، والتجاوب مع ملاحظاتهم.

وأكد العميد حسين إبراهيم، أن الاجتماع جاء لتبادل ومناقشة الأفكار والمقترحات التي ستسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين والمرتبطة بجودة حياة المتعامل ورحلته، لتحسين تجربته، مشيراً إلى أن إقامة دبي ستتخذ الإجراءات اللازمة بناءً على النقاشات والتوجيهات التي نتجت عن هذا الاجتماع، بهدف تحقيق أقصى استفادة للمتعاملين، من خلال رفع جودة ومستوى الأداء في توفير أفضل الممارسات.

وأضاف أن التواصل مع المتعاملين واستخدام القنوات المتاحة لضمان تلقي الملاحظات والمقترحات والشكاوى بشكل فعال، وتعزيز التفاعل الإيجابي والتحسين المستمر في جودة الخدمات، يحظى باهتمام ودعم الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، ويعتبر جزءاً من آلية التواصل الفعالة التي تعتمد عليها الإدارة من خلال إدارة سعادة المتعاملين، للاستماع إلى آرائهم، والعمل على تلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم، كما يأتي هذا النهج منسجماً ومواكباً لتوجيهات الحكومة الرشيدة لتعزيز الشفافية وتكريس ثقافة التواصل المؤسسي.

هذا واستعرض المقدم سالم محمد بن علي مدير إدارة سعادة المتعاملين خلال الاجتماع، عدداً من الأفكار والمقترحات التي من شأنها أن تسهم في تطوير وتحسين جودة الخدمات، وتحقيق أهداف الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، النابعة من التزامها بتعزيز جودة الحياة لمختلف فئات المجتمع من خلال رفع جودة الخدمات وتحقيق سعادة المتعاملين.

وتمنّى مديرو الإدارات المشاركون في الاجتماع ملاحظات المتعاملين، مؤكدين العمل على تفعيلها في جميع الوحدات المعنية بإداراتهم، ومشيدين بالنهج الذي تتبناه إدارة سعادة المتعاملين في التواصل مع المتعاملين واستطلاع آرائهم وانطباعاتهم، والتعرف إلى رؤاهم وأفكارهم بشأن الخدمات المقدمة لهم، ومقترحاتهم بشأن تطوير الخدمات وتحسين جودتها.