

## "وزارة النقل والخدمات اللوجستية" تطلق مركز خدمة المستفيدين 19955

المصدر: وزارة النقل والخدمات اللوجستية

تاريخ النشر: 01 يناير 2024

أطلقت وزارة النقل والخدمات اللوجستية مركز خدمة المستفيدين (19955)، الذي يهدف إلى استقبال الاستفسارات والمقترحات، ومتابعة الشكاوى والبلاغات التي يتم تصعيدها من قبل مراكز خدمات المستفيدين في قطاعات منظومة النقل والخدمات اللوجستية.

ويأتي مركز خدمة المستفيدين لتحسين سرعة الاستجابة وتعزيز التواصل الفعال والتنسيق بين قطاعات المنظومة ومستفيديها، حيث يعمل على استقبال الطلبات طيلة أيام الأسبوع، من الساعة 8 صباحًا وحتى 5 مساءً، ويتم العمل على تسجيل طلبات المستفيدين التي لم يتم حلها من قبل قطاعات المنظومة خلال 10 أيام، حيث يعمل المركز على رفع الطلبات للجهة المعنية ومتابعة حالتها والتأكد من حلها ومعالجتها بشكل نهائي.

وقال معالي مساعد وزير النقل والخدمات اللوجستية أحمد بن سفيان الحسن: "إن المركز يهدف لخدمة الجمهور عبر التعاون بين جميع مراكز خدمة المستفيدين في قطاعات منظومة النقل والخدمات اللوجستية، وكذلك التكامل في توحيد طرق وآليات العمل بينها، وليكون هذا المركز مرجعًا أخيرًا للبت في الطلبات التي لم يتم حلها مسبقًا، بالإضافة إلى تمكين مستفيدي المنظومة من التواصل المباشر مع الوزارة لتقديم استفساراتهم ومقترحاتهم وتميرها للجهات والإدارات المختصة دون عناء البحث عن الجهة، كما يستقبل المركز الطلبات باللغتين العربية والإنجليزية لخدمة المواطنين والمقيمين والزائرين على حدٍ سواء".

وتابع معالي الحسن: "إن منظومة النقل والخدمات اللوجستية تسعى إلى تحسين خدماتها بشكل مستمر، ورفع مستوى جودتها، عبر تدشين العديد من مراكز خدمة المستفيدين لكل قطاع من قطاعات المنظومة وآخرها مركز خدمة مستفيدي وزارة النقل والخدمات اللوجستية، كما أن أداء هذه المراكز تحظى بمتابعة واهتمام أصحاب المعالي وقادة قطاعات المنظومة وكذلك متابعة معالي وزير النقل والخدمات اللوجستية وتوجيهاته، مؤكدًا تفعيل قنوات التواصل الإلكترونية الأخرى لتكون قنوات رديفة وبديلة خارج أوقات العمل أو في حال الرغبة في التعامل معها".

وأشار معاليه بأن تحسين تجربة المستفيدين أولوية في عمل الوزارة، مع استمرار قياس مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة، إضافة إلى تطوير الخدمات الإلكترونية الأخرى لتتكامل وتتناغم جميع القنوات لهدف الخدمة في كل وقت وأي مكان، مما يسرع في عملية التحول الرقمي، ويتوافق مع مستهدفات الإستراتيجية لمنظومة النقل والخدمات اللوجستية.<sup>2</sup>