

تشمل تجديد ملكية المركبات ورخص القيادة ودفع قيمة المخالفات

خدمات «الطرق» عبر الهاتف بدءاً من نوفمبر

هيئة الطرق والمواصلات
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY
RTA

دشن مطر الطاير رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي لهيئة الطرق والمواصلات، خدمة تجديد ملكية المركبات، ورخص القيادة، ودفع قيمة المخالفات المرورية، عبر الاتصال الهاتفي بمركز الاتصال في الهيئة 8009090، والتي تعد الأول من نوعها على مستوى الشرق الأوسط، وستكون هذه الخدمة مفتوحة أمام المتعاملين اعتباراً من مطلع شهر نوفمبر القادم.

وقال: أجرت هيئة الطرق والمواصلات في الأشهر الماضية من العام الجاري، العديد من التحسينات على الخدمات التي تقدمها للمتعاملين مع مؤسسة الترخيص، حيث أصبح في مقدور الجمهور إنجاز معاملاتهم المتعلقة بتجديد ملكية المركبات ورخص القيادة، ودفع قيمة المخالفات، عبر أربع قنوات، هي الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات www.rta.ae ومراكز خدمة العملاء التابعة للهيئة والممتددة في مختلف مناطق إمارة دبي،

ومكاتب شركات التأمين المعتمدة لدى الهيئة، وحديثاً عبر الاتصال الهاتفي بمركز الاتصال، حيث تحول مركز الاتصال من مجرد قناة للرد على الاستفسارات وتزويد المتصلين بالمعلومات، إلى مركز متقدم للعمليات وتقديم الخدمة للمتعاملين، مشيراً إلى أن الخدمة تمتاز بالسهولة، كما إنها لا تحتاج إلى موارد بشرية كثيرة.

خدمات طوال الأسبوع

وأضاف: انطلاقاً من حرص الهيئة على رضا المتعاملين، سيتم تقديم خدمة إنجاز معاملات تجديد ملكية المركبات ورخص القيادة ودفع قيمة المخالفات، عبر مركز الاتصال، على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع، مشيراً إلى أنه تم تخصيص «كاونترات» لتقديم الخدمة للمتعاملين. وأشاد رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي بالجهود الكبيرة التي بذلها فريق العمل في مؤسسة الترخيص وإدارة خدمة العملاء، في إعادة صياغة ومعالجة الخدمات والمعاملات، لتقديمها عبر الهاتف، حيث أصبحت هيئة الطرق والمواصلات، الأولى على مستوى الشرق الأوسط في تقديم هذه الخدمة. واستمع مطر الطاير، يرافقه عدد من المديرين التنفيذيين، إلى شرح من أحمد هاشم بهروزيان المدير التنفيذي

لمؤسسة الترخيص، عن الآلية المتبعة في إنجاز المعاملات بالهاتف، حيث يقوم العميل بالاتصال على مركز الاتصال في الهيئة (8009090)، ويقوم باختيار الخدمة المطلوبة، بعدها يتم تحويله إلى موظف المختص بالخدمة، والذي يقوم بدورة بإسخال البيانات الخاص بالعميل في الحاسب الآلي، والذي يقوم بدوره بعرض بيانات العميل على الشاشة، ثم يقوم الموظف بإجاز معاملة العميل، ويتم تحصيل تكاليف الخدمة عبر بطاقة الائتمان، مشيراً إلى أن إنجاز المعاملة يستغرق قرابة عشرة دقائق، ويتم إرسال نسخة من ملكية المركبة أو رخصة القيادة الجديدة إلى العميل، عبر البريد الإلكتروني، لحين وصول الملكية أو رخصة القيادة الأصلية عبر البريد السريع، موضحاً أنه تم التنسيق مع القيادة العامة لشرطة دبي في هذا الشأن لقبول النسخة المؤقتة لحين استلام العميل الملكية أو الرخصة الأصلية.

شروط مسبقة

وأشار أحمد بهروزيان إلى أن خدمة تجديد تسجيل المركبات عن طريق الهاتف، تتطلب شروطاً مسبقة، منها وجود تأمين على المركبة، وتقدير إجراء الفحص الفني السنوي للمركبة إذا لزم الأمر.

