

لمواكبة ملاحظات الجمهور وتلبية متطلباته إنشاء « مجلس العملاء » بهيئة الطرق في دبي



خلال الإعلان عن المجلس

دبي - الاتحاد: أقر مجلس إدارة هيئة الطرق والمواصلات برئاسة سعادة مطر الطاير رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي بتشكيل مجلس العملاء في الهيئة، يعني بدعوة المتعاملين للمشاركة في اجتماعات مجلس العملاء لمناقشة المواضيع التي يتم عرضها من قبل الهيئة، وجمع المعلومات حول مواضيع محددة مع المتعاملين، والتركيز على الاتصال والتواصل الخارجي مع المتعاملين. وأصدر سعادة مطر الطاير قراراً بتعيين المهندس عيسى عبدالرحمن الدوسري المدير التنفيذي لمؤسسة النقل البحري رئيساً للمجلس، والدكتورة عائشة البوسيط مدير إدارة التسويق والاتصال المؤسسي نائبا للرئيس، والسيد خالد الرمسي مدير علاقات المتعاملين عضواً ومقرراً للمجلس.

وقد عقد المهندس عيسى الدوسري مؤتمراً صحفياً أمس للإعلان عن مهام ومكونات وأهداف المجلس، بحضور عبدالرحمن إبراهيم المدير التنفيذي للاستراتيجية والحوكمة المؤسسية وليلى حارب مدير إدارة الاستراتيجية والأداء المؤسسي.

وقال الدوسري يقوم المجلس بإجراء مقابلات جماعية مع فئة منتقاة من المتعاملين، وانتقاء المحاور والمواضيع التي تطرح على المتعاملين للحصول على ملاحظاتهم وأرائهم، مؤكداً أن هذه الطريقة تعتبر من أكثر الطرق فعالية في دراسة آراء المتعاملين، وتكمن فعاليتها في إمكانية

الخروج بأكبر عدد من الأفكار الجديدة والمعلومات والمشاركات غير المتوقعة. وأضاف يهدف المجلس إلى جمع المعلومات والآراء حول مواضيع خصوصاً مع المتعاملين المعنيين محددة من قبل الهيئة، ومساندة الوسائل الأخرى المستخدمة لبحوث آراء المتعاملين مثل الاستبيانات والمقابلات الشخصية، والتأكد من النتائج التي تم الحصول عليها سابقاً بواسطة الوسائل الأخرى لبحوث آراء المتعاملين.

وقال المهندس عيسى الدوسري: إن آلية عمل مجلس العملاء تقوم على خمسة محاور هي تعريف أهداف ومجال مجموعات التركيز، ويتم فيها تحديد محاور الحديث، وتحديد وقت بدء وانتهاء الاجتماع، وتعريف المتعاملين بأهمية رأيهم في المواضيع المنتقاة، وتوضيح

نوعية المعلومات التي تسعى الهيئة إلى الحصول عليها، وتقسيم مجموعات التركيز إلى مجموعات تجمعها صفات متشابهة، ويتم في المحور الثاني الإعداد لمقابلات مجلس العملاء، وثالثاً اختيار وتحديد المشاركين الذين يتراوح عددهم بين 8 إلى 12 متعاملاً، ويمكن أن ينخفض العدد في المواضيع الخاصة، ويتم في المحور الرابع إجراء المقابلات وتسجيل النتائج، وخامساً تحليل النتائج.

مستطرداً أن المحور الأخير يتطلب تحويل النتائج النهائية إلى واقع ملموس، وذلك عن طريق تطويرها إلى استنتاجات وقرارات يطرحها السؤال التالي: ماذا بعد؟ ما هي أهمية هذه النتيجة وكيف تؤثر على الهيئة؟ هل هو المجتمع أم هم العملاء؟ وبعد تحديد جميع هذه الأمور يمكن اتخاذ الخطوة

النهائية في تطوير النتائج إلى توصيات تعكس النتائج، في حال كون النتائج سلبية يجب وضع توصيات تحد من سلبياتها، أما في حال كونها إيجابية يجب وضع توصيات تعزز الفوائد العائدة على الهيئة من تطبيقها.

الهيئة العامة

تعلن الهيئة العامة للخدمات ال

رقم المناقصة