



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الطاقة والبنية التحتية

تقرير عن النتائج والتوصيات الرئيسية للمشاركة الرقمية

مجالس المتعاملين ضمن برنامج تصفير البيروقراطية
الحكومية- الدفعة الثانية 2025 – خدمات النقل البري

2025

نسخة رقم (1)

1. المقدمة

عنوان المشاركة	مجالس المتعاملين ضمن برنامج تصفير البيروقراطية الحكومية- الدفعة الثانية 2025 – خدمات النقل البري
نوع المشاركة	لقاء للمتعاملين – زيارة ميدانية لشركة ثيرفتي ودولار للنقل في ابوظبي
شرح مختصر	قياس أثر التصفير من خلال زيارة وفد من الوزارة برئاسة سعادة المهندس شريف العلماء - وكيل الوزارة لشؤون الطاقة والبترو، الى مقر شركتي ثيرفتي ودولار للنقل في اماره ابوظبي، والتي عقدت بتاريخ 2025/7/17 لمناقشة تطوير خدمات النقل البري وفق احتياجات العمل وقياس اثر تطبيق التصفير للخدمات المستهدفة ضمن نطاق عمليات تصفير البيروقراطية لخدمات النقل البري 2025 من خلال تجربة الخدمة وما اسهم من تحسينات من حيث الكفاءة وتسهيل الإجراءات وتقليل الأعباء على المتعاملين ومن خلال الجلسة تم جمع ملاحظات وآراء المشاركين لتطوير النظام والتأكيد على تجربة متعامل أفضل .
الهدف من المشاركة	- الهدف من اللقاء قياس أثر التحسينات للخدمات المستهدفة ضمن نطاق تصفير البيروقراطية لخدمات النقل البري 2025 - مناقشة تطوير الخدمات واحتياجات المتعامل مما يسهم في رفع رضى المتعامل عن الخدمات - وتم استهداف زياره هذه الشركة وذلك لامتلاكها اسطول يفوق 8000 مركبة
الفئة المستهدفة	متعاملي النقل البري – فئة قطاع الاعمال
الجهة المسؤولة	وزارة الطاقة والبنية التحتية
تاريخ البدء	2025-07-17
تاريخ الانتهاء	2025-07-17
مدة المشاركة	يوم واحد
اللغات المستخدمة	[عربي/ انجليزي]
وسائل التسويق	[وسائل التواصل الاجتماعي]

2. بيان المشاركات

عدد المشاركين في اللقاء	35 شخص
عدد التعليقات – الملاحظات	6

3. عرض النتائج

في إطار جهود وزارة الطاقة والبنية التحتية الهادفة إلى تحسين كفاءة خدمات النقل البري ورفع مستوى رضا المتعاملين، تم تنفيذ زيارة ميدانية إلى شركتي ثريفتي للنقل وودولار للنقل، وذلك بقيادة سعادة المهندس شريف العلماء – وكيل الوزارة لشؤون الطاقة والبتترول، وفريق العمل من الإدارات المعنية.

هدفت الزيارة إلى الوقوف ميدانياً على جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين، ومتابعة سير رحلة المتعاملين مع الخدمات الرقمية، وضمان إشراك المتعاملين في عمليات تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الحكومية ذات الصلة بالنقل البري.

شملت الزيارة عدة محاور رئيسية، تم تنظيمها لضمان تغطية شاملة لجوانب التحسين المطلوبة، حيث تم عقد لقاءات مباشرة مع المدراء التنفيذيين للشركتين لمناقشة تطور تجربة المتعامل، وآلية التعاون المستقبلي في تطوير الخدمات. كما تم تنفيذ مسح ميداني (استبيان) مكون من عشرة أسئلة استهدف متعاملي الشركتين بهدف قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبل الوزارة، والتعرف على التحديات التي قد تواجههم أثناء عملية التقديم.

أظهرت نتائج المسح أن 90% من المستخدمين راضون جداً عن الخدمات، و 10% راضون، ولم تسجل أي حالات عدم رضا. كما تبين أن المنصة الإلكترونية للوزارة هي القناة الأكثر استخداماً لتقديم الطلبات، وأن مندوبي النقل البري يشكلون 70% من إجمالي مقدمي الطلبات، في حين أكد 90% من المستخدمين أنهم لا يواجهون أي عوائق أثناء التقديم.

تضمن برنامج الزيارة أيضاً تجربة عملية مباشرة للخدمات (Onsite Testing) بحضور القيادة والفريق التقني وفريق الاستراتيجية، حيث تم اختبار التحسينات الأخيرة على الخدمات، وقد نالت هذه التحسينات إشادة كبيرة من ممثلي الشركتين لما لمسوه من تطور ملموس في سرعة وجودة الأداء.

كما تم تسجيل الملاحظات والمقترحات الواردة من الشركتين، والعمل على تضمينها ضمن خطط التطوير المستقبلية، الأمر الذي أسهم في تطبيق مقترحات عملية كان من أبرزها تحويل خدمة إلغاء/شطب تصريح مركبة نقل وطنية إلى خدمة فورية مؤتمتة تُنجز خلال ثوان معدودة. وقد جرى اختبار هذه التحسينات بالتعاون مع الإدارات الفنية المختصة لضمان كفاءتها واستدامتها بعد الإطلاق.

وفي إطار المتابعة المستمرة لقياس أثر التحسينات، تم تحقيق متوسط سعادة متعاملين بلغ 95% خلال الأرباع الثلاثة الأولى من عام 2025، كنتيجة مباشرة لمجموعة التحسينات المرحلية التي تم تنفيذها. كما أسفرت التحسينات عن خفض كبير في الجهد المطلوب من المتعاملين لإنجاز الخدمات، على النحو الآتي:

- 62% خفض في الجهد لخدمة تعديل بيانات تصريح مركبة نقل وطنية.
- 71% خفض في الجهد لخدمة نقل ملكية تصريح مركبة نقل وطنية.
- 89% خفض في الجهد لخدمة إلغاء/شطب تصريح مركبة نقل وطنية.
- 72% خفض في الجهد لخدمة تجديد الرخصة التشغيلية للمنشآت الوطنية – فرع.

تعمل الوزارة حالياً على مواصلة تبني مقترحات المتعاملين ضمن خطط تطوير مرحلية تُحدد وفق أولويات واضحة، مع التركيز على استدامة التحسينات وتوسيع نطاقها لتشمل جميع خدمات النقل البري في الدولة، بما يعزز تنافسية المنظومة ويحقق أعلى مستويات الرضا والسعادة للمتعاملين.

4. القرارات المتخذة

1- تعزيز حملات التوعية والتواصل مع المتعاملين:

أوصت الفرق المعنية بضرورة تكثيف الحملات التوعوية الخاصة بالقوانين والقرارات التنظيمية وأنشطة النقل البري، بالإضافة إلى نشر الوعي بالتحسينات الجديدة في الخدمات، بما يضمن إشراك المتعاملين بشكل فعال في عملية التطوير وصنع القرار. ويأتي هذا التوجه استناداً إلى ملاحظات ميدانية متكررة وردت من عدد من المتعاملين، بمن فيهم ممثلو شركتي ثريفتي ودولار للنقل، الذين أبدوا الحاجة لمزيد من التواصل والتوضيح حول آليات الخدمة والتحديثات المرتبطة بها.

2- تطوير حلول تقنية ميسرة لكبار المواطنين وذوي الهمم:

تم الاتفاق على دراسة إمكانية الاستفادة من خبرات الفريق التقني في الوزارة لتطبيق تقنيات رقمية ناشئة تسهم في تسهيل استخدام الخدمات الإلكترونية لفئات كبار المواطنين وذوي الهمم، من خلال توفير مزايا مثل قارئ الشاشة، وتغيير حجم الخط، ودعم لغة الإشارة ضمن المنصات الرقمية للوزارة.

3- اعتماد التقنيات الناشئة كأولوية تطويرية:

تقرر متابعة دراسة تطبيق التقنيات الناشئة في تطوير خدمات النقل البري وجعلها أولوية قصوى ضمن الخطط المرحلية للتحسين، بما يعزز جودة الخدمات، ويضمن شمولية الوصول لجميع فئات المتعاملين بطريقة أكثر كفاءة واستدامة.

5. موارد

➤ رابط الفيديو التسويقي لملتقى متعاملي النقل البري على موقع التواصل الاجتماعي انستغرام

<https://www.instagram.com/reel/DMZrd-DI6GC/?igsh=Njgxcmp1em9rbjk4>

❖ مقتطفات من مناقشة التحسينات والاستماع من المتعامل



❖ مقتطفات من التجربة للخدمات بإشراف وكيل الوزارة والفريق التقني والإدارة المالكة للخدمة والاستراتيجية المستقبل



❖ مقتطفات من تكريم المتعاملين في مقر عملهم من قبل سعادة وكيل الوزارة لشؤون الطاقة والبتترول



➤ التحسينات المشار إليها على القنوات الرسمية على خدمة تجديد الرخصة التشغيلية للمنشآت الوطنية - فرع



❖ التحسينات المشار إليها على القنوات الرسمية على خدمة نقل ملكية لتصريح مركبة نقل وطنية <https://www.instagram.com/reel/DN98C-3EtW1/?igsh=ZGRqZHBtNm8wNmNu>

❖ التحسينات المشار إليها على القنوات الرسمية على خدمة تعديل البيانات والمعلومات لتصريح مركبة نقل وطنية

<https://www.instagram.com/reel/DN98RXckqqt/?igsh=eG1mdGl0cTBudDBr>

❖ التحسينات المشار إليها على القنوات الرسمية على إلغاء شطب تصريح مركبة لتصريح مركبة نقل وطنية <https://www.instagram.com/reel/DN-OWB9EpX1/?igsh=MWo0a21yNnE1Z2h2eA==>