الرقم الموحد 1966.. استجابة فورية للعناية بضيوف الرحمن على مدار الساعة

المصدر: واس

تاريخ النشر: 07 مايو 2026

تعزّز وزارة الحج والعمرة قنوات التواصل المباشر مع ضيوف الرحمن عبر الرقم الموحد (1966)، ضمن منظومة متكاملة للدعم والاستجابة، تتيح استقبال الاستفسارات والبلاغات والشكاوى على مدار الساعة، وبـ(11) لغة؛ بما يسهم في تيسير التواصل مع الحجاج من مختلف الجنسيات، وتقديم الدعم اللازم لهم في جميع مراحل رحلتهم.

وأوضحت الوزارة أن الرقم الموحد يمثل نافذة تواصل مباشرة تمكّن ضيوف الرحمن من الحصول على المعلومة وطلب الدعم والإبلاغ عن الملاحظات المرتبطة بالخدمات، وفق إجراءات معتمدة تضمن سرعة الاستجابة وكفاءة التعامل مع مختلف الحالات، بما يعزز جودة الخدمة المقدمة ويرفع مستوى الرضا.

وتتولى كوادر بشرية مؤهلة ومدربة متابعة الاستفسارات والبلاغات ومعالجتها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، ضمن منظومة عمل تكاملية تدعم سرعة الاستجابة ودقة المعالجة، بما يحدّ من أثر التحديات التشغيلية، ويسهم في إيصال الخدمات للحجاج بكفاءة عالية.

كما يعتمد مركز الاتصال الموحد على بنية تقنية حديثة تسهم في رفع كفاءة الأداء، من خلال أنظمة متقدمة لإدارة وتوزيع الاتصالات وفق مهارات الموظفين، بما يدعم تقديم إجابات دقيقة وسريعة، ويعزز فاعلية التواصل مع ضيوف الرحمن.

ويأتي تطوير مركز الاتصال الموحد (1966) ضمن جهود الوزارة المستمرة لتحسين تجربة الحاج، من خلال تعزيز قنوات الوصول المباشر، وتمكينه من الحصول على الدعم في الوقت المناسب، بما يسهم في رفع جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة الاستجابة، وتحقيق أعلى مستويات الرضا خلال موسم الحج.