دور شركة زين الريادي في تعزيز وتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات

ورشة العمل الخاصة بتوفير خدمات الاتصالات لذوي الإعاقة

- هيئة تنظيم قطاع الاتصالات 23/10/2017

تسعى شركة زين دوماً لتقديم أعلى مستوى من الخدمات التي تلبي احتياجات المشتركين من كافة شرائح المجتمع، لإبقائهم على تواصل دائم فيما بينهم.

هذا إلى جانب الشراكات مع العديد من الجهات في القطاعين العام والخاص لتقديم أفضل الخدمات التي يحتاجونها وفق أحدث التقنيات.

وتعد شركة زين الرائدة في هذا المجال من خلال التزامها تجاه المجتمع المحلي بتسخير أفضل الخدمات وأكثرها تطوراً لجميع فئاته، لا سيما فئة الأشخاص من ذوي الإعاقة، وذلك من خلال المبادرات التالية:

مبادرات شركة زين في تعزيز وتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات

- للمرة الأولى على مستوى المملكة إطلاق خط "البسمة" المدفوع مسبقاً والمصمم خصيصاً لفئة الصم، حيث يشمل العديد من المزايا التي تخدم فئة الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع والنطق، والتي تتناسب واحتياجاتهم من خلال اتاحة الاتصال عبر المكالمات المرئية.

- إطلاق خدمة الاستعلام المرئي Visual Query System عبر الرقم المختصر 1414، حيث قامت الشركة بتوظيف موظفين مختصين بلغة الإشارة في قسم خدمات المشتركين، لتلقي اتصالات المشتركين من فئة الصم على مدار الساعة على هذا الرقم، من خلال خدمة بهدف تقديم الدعم الفني الذي يطلبونه والإجابة على كافة استفساراتهم ومساعدتهم.

- كذلك فإن شركة زين كانت السباقة والداعمة لتقديم خدمة الإتصال المرئي للمشتركين من فئة الصم على الرقم المجاني 114 التابع لمركز القيادة والسيطرة (الطوارئ)، وذلك بالتعاون مع مديرية الأمن العام والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعاقين.

مبادرات شركة زين في تعزيز وتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات

- ومن خلال خط "البسمة" المخصص لفئة الصم، تقوم الشركة نتوفير خدمة المكالمات المرئية مع (صيدلية فارمسي ون) والتي ستمكن المتصل من الإستفادة من خدماتهم بما في ذلك خدمة الإستشارات الدوائيه ومركز السموم التابع لوحدة الدعم والتثقيف الدوائي .

- كما قامت الشركة بتقديم الدعم وتسهيل مهمة الجهات الحكومية أو الخاصة الراغبة في تقديم خدمات لذوي الاعاقة، ومنها على سبيل المثال ديوان الخدمة المدنية من خلال تفعيل الرقم 117112 وإتاحة خدمة الاتصال المرئي على هذا الرقم مجاناً لمشتركي خط البسمة.

- قامت شركة زين بتجهيز معارضها بمسارات مرورية خاصة لتسهيل حركة ذوي الإعاقة الحركية الراغبين بالتواصل مع مندوبيها في المعارض واعطائهم الأولوية القصوى لخدمتهم، وكذلك العمل على توفير موظفين مدربين على لغة الإشارة سواءً بالمعرض أو عن طريق إتاحة الاتصال مجاناً مع الرقم 1414 والخاص بخدمة المشتركين من فئة الصم.

مبادرات شركة زين في تعزيز وتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات

- إقامة أيام طبية مجانية من خلال عيادة زين المجانية المتنقلة للأطفال لفئة الصم في مدارس مختلفة في المملكة مثل مدرسة الأمل لفئة الصم في منطقة ماركا.
- التبرع بعدة قواقع لمبادرة سمو ولي العهد "سمع بلا حدود" للأطفال المصابين بالإعاقة السمعية .
- توظيف ودعم ذوي الإعاقات ومنهم المميّزين مثل العداء الكفيف سهيل النشاش الذي أحرز ولا يزال يحرز بطولات متعددة على مستوى العالم.
- كما قامت شركة زين إلى جانب ذلك بدعم تطبيق (Ramz) الذي يوفر خدمة تفسير وشرح الرسائل النصية بلغة الإشارة للمشتركين من هذه الفئة.

مبادرات شركة زين في تعزيز وتسهيل نفاذ ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات

- إطلاق حملات توعوية بلغة الإشارة لفئة الصم من خلال وسائل الإعلام المتعددة ومنها منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة.

- دعم عدة جمعيات ومؤسسات تهدف إلى تطوير وتحسين حياة ذوي الإعاقة؛ كتقديم عيادة متنقلة لصيانة الأطراف الاصطناعية، لجمعية الحسين لرعاية وتأهيل ذوي التحديات الحركية، جمعية تنمية المرأة الأردنية للصم الخيرية، نادي سمو الأمير علي بن الحسين للصم.

شكراً