

# الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية: نظام إسعاد المتعاملين مظلة متطورة لخدماتنا الإلكترونية

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية تحرص على تقديم أفضل الخدمات لمتعاملينا، مستثمرة بذلك أفضل الوسائل الحديثة والمبتكرة بهدف التسهيل عليهم، وحفظ الوقت والجهد، وبالتالي رفع مستويات رضاهم وسعادتهم عن خدماتنا، وطرق تقديمها.

كل هذا وأكثر يوفره نظام إسعاد المتعاملين، والذي أطلقته "الهيئة" في العام 2019، باعتباره منصة إلكترونية خدمية، تضم كافة الخدمات التي تقدمها لمتعاملينا في الوزارات والجهات الاتحادية ومؤسسات القطاع الخاص، ولجمهور المتعاملين.

ما يميز المنصة المتطورة هذه أنها تفاعلية، حيث تتيح لمتعاملي "الهيئة" خاصية تقييم الخدمات المقدمة لهم، وإبداء الملاحظات عليها، وتقديم المقترحات التطويرية، التي تستفيد منها الهيئة وتأخذها بعين الاعتبار في عمليات التطوير والتحسين المستمرين، للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها.

شهد النظام تفاعلاً كبيراً على مدى السنوات الماضية، وشكل مرجعية للمتعاملين والهيئة على حد سواء، فخلال الأشهر التسعة الأولى من العام 2023 فقط استقبل قرابة 14 ألف طلب دعم، مقدمة من موظفي الحكومة الاتحادية وجمهور المتعاملين، كما بلغت نسبة سعادة المتعاملين عن المعاملات المنجزة عبر النظام 92%.

نظام إسعاد المتعاملين يشكل بوابة إلكترونية متكاملة تقدم من خلالها الهيئة الدعم اللازم لمتعاملينا، فيما يتعلق بتشغيل وصيانة كافة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية المنصوبة تحت مظلة نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية «بياناتي»، كما يوفر النظام العديد من الخدمات التفاعلية، لا سيما التي تتيحها التطبيق الذكي للهيئة FAHR، وخدمة الاستفسار عن سياسات وتشريعات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، وطلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية، وخدمة مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية في الجهات الاتحادية، وخدمات المقارنة المعيارية، ومراجعة الأوصاف الوظيفية، وخدمات بنك المهارات الحكومية، والخدمات المتعلقة بنشر المعرفة بالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية.

## ميثاء كلنوم

## مدير إدارة الاستراتيجية والمستقبل

## الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية