

”الهيئة“ تستقبل 11400 طلب دعم في الربع الأول من العام

وفي هذا الصدد أوضحت ميثاء كلثوم مدير إدارة الاستراتيجية والمستقبل في الهيئة أن نظام إسعاد المتعاملين، المنبثق عن موقع الهيئة الإلكتروني، ومركز الاتصال الموحد (600525524)، يشكلان المرجع الأول للمتعاملين والهيئة، ويشهدان تفاعلاً كبيراً خلال السنوات الماضية.

وأكدت أن عدد طلبات الدعم المستلمة عبر نظام «إسعاد المتعاملين» خلال الربع الأول من العام 2024 أكثر من 3500 طلب، وبلغت نسبة سعادة المتعاملين عن المعاملات المنجزة عبر النظام حاز الـ 93%، بينما تجاوز عدد المكالمات المستلمة عبر مركز الاتصال الموحد، خلال نفس الفترة حاز الـ 7800 مكالمة، ووصلت نسبة الالتزام بالرد على المكالمات الواردة الـ 99%.

وأشارت ميثاء كلثوم إلى انخفاض عدد المعاملات المستلمة خلال الربع الأول من العام الجاري، بنسبة 30%، مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي؛ وذلك بعد قيام الهيئة بإطلاق مجموعة من المشاريع التحولية، مثل تطوير الواجهة الجديدة لمنظومة ”بياناتي“، وتحسين تجربة المستخدم، وتطوير منظومة خدمات الهيئة، المعززة بالذكاء الاصطناعي التوليدي، والتي ساهمت في تقديم خدمات استباقية، وتوفير ردود آلية وأتية على استفسارات المتعاملين وطلباتهم، دون الحاجة إلى الرجوع لموظفي خدمة الدعم في الهيئة.

وبينت أن معظم المكالمات الواردة عبر مركز الاتصال الموحد تركزت حول نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ”بياناتي“، ومنصة ”جاهز“ لمستقبل المواهب الحكومية، وقانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ولائحته التنفيذية.

وأشارت إلى أن نسبة الالتزام بحل الطلبات الواردة عبر نظام إسعاد المتعاملين وصلت إلى الـ 99.8%.

وأن معظم الطلبات المقدمة عبره تركزت حول قضايا (طلب الدعم في استخدام أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، الواقعة تحت مظلة ”بياناتي“، وطلب المشورة القانونية، ومراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية).

منصة تفاعلية لتقديم خدمات إلكترونية

وكانت الهيئة قد أطلقت نظام إسعاد المتعاملين في العام 2019 في إطار مساعيها الحثيثة للتسهيل على المتعاملين، ورفع مستويات الرضا لديهم، عبر توفير منصة إلكترونية تفاعلية معهم، تضم كافة الخدمات التي تقدمها لهم.

وبعد النظام تفاعلياً، حيث يتيح للمتعاملين خاصية تقييم الخدمات المقدمة لهم، وإبداء الملاحظات عليها، وتقديم المقترحات التطويرية التي تستفيد منها الهيئة وتأخذها بعين الاعتبار لتطوير النظام، والارتقاء بجودة الخدمات التي يقدمها.

ويعتبر نظام إسعاد المتعاملين بمثابة بوابة إلكترونية متكاملة تقدم من خلالها الهيئة الدعم اللازم لمتعاملها، فيما يتعلق بتشغيل وصيانة كافة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية المنضوية تحت مظلة نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية «بياناتي»، كما يوفر العديد من الخدمات التفاعلية، لا سيما التي يتيحها 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، وخدماتي المقارنة المعيارية، ومراجعة الأوصاف الوظيفية، وخدمات بنك المهارات الحكومية، والخدمات المتعلقة بنشر المعرفة بالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية.

وبعكس حرص ”الهيئة“ على تقديم أفضل الخدمات لمتعاملها، مستثمرة بذلك أفضل الوسائل الحديثة والمبتكرة؛ بهدف التسهيل عليهم، وحفظ الوقت والجهد، وبالتالي رفع مستويات رضاهم وسعادتهم عن خدماتها، وطرق تقديمها.

الدخول حصراً بالهوية الرقمية

وفي مارس الماضي أعلنت الهيئة اعتماد الهوية الرقمية Pass UAE وسيلة حصرية لتسجيل الدخول لنظام إسعاد المتعاملين، بهدف التسهيل على موظفي الحكومة الاتحادية، والمتعاملين، كما عممت دليلاً تفصيلياً، يشرح خطوات تسجيل الدخول إلى نظام باستخدام الهوية الرقمية.