

22 ألف طلب دعم استقبلتها "الهيئة" في 6 أشهر

وحسب ميثاء كلثوم مدير إدارة الاستراتيجية والمستقبل في الهيئة فقد زاد عدد طلبات الدعم المستلمة عبر نظام «إسعاد المتعاملين» خلال النصف الأول من العام 2024 عن 6800 طلب دعم، وبلغت نسبة سعادة المتعاملين عن المعاملات المنجزة عبره 93%، بينما تجاوز عدد المكالمات المستلمة عبر مركز الاتصال الموحد، خلال نفس الفترة حاجز الـ15 ألفاً و200 مكالمة، ووصلت نسبة الالتزام بالرد على المكالمات الواردة 95%.

وبشكل نظام إسعاد المتعاملين، المنبثق عن موقع الهيئة الإلكتروني، بالإضافة إلى مركز الاتصال الموحد (600525524)، المرجع الأول للمتعاملين والهيئة، ويشهدان تفاعلاً كبيراً خلال السنوات الماضية.

وأشارت ميثاء كلثوم إلى أن إطلاق الهيئة مجموعة من المشاريع التحولية، مثل: (تطوير الواجهة الجديدة لمنظومة "بياناتي"، وتحسين تجربة المستخدم، وتطوير منظومة خدمات الهيئة، المعززة بالذكاء الاصطناعي التوليدي)، ساهم في تقديم خدمات استباقية، وتوفير ردود آلية وأنية على استفسارات المتعاملين وطلباتهم، دون الحاجة إلى الرجوع لموظفي خدمة الدعم في الهيئة، وهو الأمر الذي أدى إلى انخفاض عدد المعاملات المستلمة خلال النصف الأول من العام الجاري، مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي.

وذكرت أن معظم المكالمات الواردة عبر مركز الاتصال الموحد تركزت حول نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية "بياناتي"، بنسبة 40%، ومن ثم قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ولائحته التنفيذية، ومنصة "جاهز" لمستقبل المواهب الحكومية.

أما بخصوص نظام إسعاد المتعاملين فقد أوضحت أن نسبة الالتزام بحل الطلبات الواردة عبره وصلت إلى 99.8%، وأن معظم الطلبات المقدمة من خلاله تركزت حول (طلب المشورة القانونية،

وطلب الدعم في استخدام أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، الواقعة تحت مظلة "بياناتي").

منصة تفاعلية وخدمات إلكترونية

يعتبر نظام إسعاد المتعاملين بمثابة بوابة إلكترونية تفاعلية 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، وخدمات المقارنة المعيارية، ومراجعة الأوصاف الوظيفية، وخدمات بنك المهارات الحكومية، والخدمات المتعلقة بنشر المعرفة بالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية.

ويعكس 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 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 النظام باستخدام الهوية الرقمية.