

الهيئة تستقبل 32 ألف طلب دعم في 9 أشهر عبر نظام إسعاد المتعاملين ومركز الاتصال الموحد

وفي هذا الصدد أكدت ميثاء كلثوم مدير إدارة الاستراتيجية والمستقبل في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية أن إجمالي عدد المكالمات المستلمة عبر مركز الاتصال الموحد في "الهيئة"، خلال الأشهر التسعة الأولى من العام 2024، بلغ قرابة 22 ألفاً و500 مكالمات، فيما تجاوز عدد طلبات الدعم المستلمة عبر نظام «إسعاد المتعاملين» خلال الفترة ذاتها، حاجز الـ 9 آلاف و800 طلب دعم.

وذكرت أن نسبة الالتزام بالرد على المكالمات الواردة عبر مركز الاتصال الموحد (600525524) بلغت 95%، فيما بلغت نسبة الالتزام بحل الطلبات الواردة عبر نظام إسعاد المتعاملين، ضمن الوقت المحدد 99.8%، حيث يشكل النظام المنبثق عن موقع الهيئة الإلكتروني، ومركز الاتصال الموحد 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 آنية وأنية على استفسارات المتعاملين وطلباتهم، دون الحاجة إلى الرجوع لموظفي خدمة الدعم في الهيئة.

وأوضحت أن معظم طلبات الدعم الواردة عبر مركز الاتصال الموحد، ونظام إسعاد المتعاملين تركزت حول خدمة الدعم الفني لأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، بنسبة 62%، من عدد الطلبات الإجمالي، ومن ثم خدمة المشورة القانونية حول قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، ولائحته التنفيذية، بنسبة 21%، تلاها طلب دعم مستخدمي منصة "جاهز" بنسبة 11%، وأخيراً خدمة تقييم وتصنيف الوظائف في الحكومة الاتحادية.

منصة تفاعلية

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 الأوصاف الوظيفية في الحكومة الاتحادية، 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.

دخول بالهوية الرقمية

وكانت الهيئة قد أعلنت في مارس الماضي 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.