”الهيئة“ تستقبل 44 ألف طلب دعم في 2024 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 العام 2024، بلغ قرابة 31 ألف مكالمة، فيما تجاوز عدد طلبات الدعم المستلمة عبر نظام «إسعاد المتعاملين» خلال الفترة ذاتها، حاجز الـــ 13 ألفاً و400 طلب دعم، بشأن خدمات الهيئة الرئيسية، المدرجة ضمن النظام.

التزام كبير

وأوضحت ميثاء كلثوم أن نسبة التزام فريق الهيئة 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 99.7%، حيث يشكل النظام المنبثق عن موقع الهيئة الإلكتروني، ومركز الاتصال الموحد المرجع الأول للمتعاملين والهيئة.

وذكرت أن إطلاق الهيئة مجموعة من المشاريع التحولية، مثل: (تطوير الواجهة الجديدة لمنظومة ”بياناتي“، وتحسين تجربة المستخدم، وتطوير منظومة خدمات الهيئة، المعززة بالذكاء الاصطناعي التوليدي)، ساهت مجتمعة في تقديم خدمات استباقية، وتوفير ردود آلية وآنية على استفسارات المتعاملين وطلباتهم، دون الحاجة إلى الرجوع لموظفي خدمة الدعم في الهيئة.

أبرز الخدمات

وتركزت معظم طلبات الدعم الواردة عبر مركز الاتصال الموحد، ونظام إسعاد المتعاملين حول خدمتي الدعم الفني لأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، والمشورة القانونية حول قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، ولائحته التنفيذية، تلاها طلب دعم مستخدمي منصة ”جاهز“ لمستقبل المواهب الحكومية، وأخيراً خدمة تقييم وتوصيف الوظائف في الحكومة الاتحادية.

منصة خدمية متكاملة

يعتبر نظام إسعاد المتعاملين بمثابة بوابة إلكترونية تفاعلية متكاملة تقدم من خلالها الهيئة الدعم اللازم لمتعامليها، 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 تطبيق الهيئة الذكي 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 النظام حرص ”الهيئة“ على تقديم أفضل الخدمات لمتعامليها، مستثمرة بذلك أفضل الوسائل الحديثة والمبتكرة؛ بهدف التسهيل عليهم، وحفظ الوقت والجهد، وبالتالي رفع مستويات رضاهم وسعادتهم عن خدماتها، وطرق تقديمها.

الهوية الرقمية

وكانت الهيئة قد أعلنت 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.