

الاتحادية للموارد البشرية» تستقبل 45 ألف طلب دعم منذ مطلع العام»



دبي: محمد ياسين

استقبلت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، منذ بداية العام الجاري حتى نهاية الربع الثالث، أكثر من 45 ألف طلب دعم، مقدمة من موظفي الحكومة الاتحادية وجمهور المتعاملين، وذلك عبر نظام إسعاد المتعاملين ومركز الاتصال الموحد.

ولفتت ميثاء كلثوم مدير إدارة الاستراتيجية والمستقبل في الهيئة إلى تلقي قرابة 14 ألف طلب دعم عبر نظام «إسعاد المتعاملين» منذ بداية العام الجاري حتى نهاية سبتمبر المنصرم، وبلغت نسبة سعادة المتعاملين عن المعاملات المنجزة عبر النظام 92%، بينما بلغ عدد المكالمات المستلمة عبر مركز الاتصال الموحد (600525524) خلال نفس الفترة، 31 ألفاً و300 مكالمة، وبلغت نسبة الالتزام بالرد على المكالمات 95%

وبيّنت أن نسبة المعاملات التي تم إغلاقها عبر نظام إسعاد المتعاملين وصلت إلى 99.8%، من إجمالي المعاملات

والمساعد الافتراضي (FAHR) والتطبيق الذكي، (www.fahr.gov.ae) التي تم استلامها عبر الموقع الإلكتروني «لمتعاملي الهيئة» حمد بوت

ولفتت إلى أن 57% من طلبات الدعم الواردة عبر نظام إسعاد المتعاملين كانت بخصوص دعم المتعاملين في استخدام نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية «بياناتي»، وأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية المرتبطة به، في حين أن 19% من الطلبات تركزت حول خدمات التوعية والتدريب، و15% منها كانت بخصوص خدمة الاستشارات القانونية.

وأشارت ميثاء كلثوم إلى أن الهيئة أطلقت نظام إسعاد المتعاملين في عام 2019 في إطار مساعيها الحثيثة للتسهيل على المتعاملين، ورفع مستويات الرضا لديهم، عبر توفير منصة إلكترونية تفاعلية معهم، تضم الخدمات كافة التي تقدمها لهم، وذكرت أن النظام يتيح للمتعاملين خاصية تقييم الخدمات المقدمة لهم، وإبداء الملاحظات عليها، وتقديم المقترحات التطويرية التي تستفيد منها الهيئة وتضعها في الاعتبار لتطوير النظام، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

وبينت أن نظام إسعاد المتعاملين يشكل بوابة إلكترونية متكاملة تقدم من خلالها الهيئة الدعم اللازم للوزارات والجهات الاتحادية فيما يتعلق بتشغيل وصيانة كافة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية المنضوية تحت مظلة نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية «بياناتي» ومنها: نظام الخدمة الذاتية للموارد البشرية، ونظاما إدارة الأداء والتدريب والتطوير الإلكترونيان الخاصان بموظفي الحكومة الاتحادية، ونظام التوظيف الإلكتروني، ونظاما إجراءات الموارد البشرية والتقارير الذكية، ونظام تقييم وتوصيف الوظائف في الحكومة الاتحادية، ونظاما الحضور والانصراف وتخطيط القوى العاملة في الحكومة الاتحادية، ونظام الموافقات الإلكترونية.

ويوفر نظام إسعاد المتعاملين العديد من الخدمات التفاعلية للوزارات والجهات الاتحادية والجمهور، ومن أهمها وخدمة الاستفسار عن سياسات وتشريعات الموارد البشرية في (FAHR) الخدمات التي يتيحها التطبيق الذكي للهيئة الحكومية الاتحادية، وطلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية، وخدمة مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية في الجهات الاتحادية، وخدمتا المقارنة المعيارية ومراجعة الأوصاف الوظيفية، وخدمات بنك المهارات الحكومية، والخدمات المتعلقة بنشر المعرفة بالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية.

الصورة

