الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية: نظام إسعاد المتعاملين مظلة متطورة لخدماتنا الإلكترونية

الهيئةالاتحادية للموارد البشرية الحكومية تحرصعلى تقديم أفضل الخدمات لمتعامليها، مستثمرة بذلك أفضل الوسائل الحديثة والمبتكرة؛بهدف التسهيل عليهم، وحفظ الوقت والجهد، وبالتالي رفع مستويات رضاهم وسعادتهم عنخدماتها، وطرق تقديمها.

كلهذا وأكثر يوفره نظام إسعاد المتعاملين، والذي أطلقته "الهيئة" في العام2019، باعتباره منصة إلكترونية خدمية، تضم كافة الخدمات التي تقدمها لمتعامليها فيالوزارات والجهات الاتحادية ومؤسسات القطاع الخاص، ولجمهور المتعاملين.

مايميز المنصة المتطورة هذه أنها تفاعلية، حيث تتيح لمتعاملي "الهيئة"خاصية تقييم الخدمات المقدمة لهم، وإبداء الملاحظات عليها، وتقديم المقترحاتالتطويرية، التي تستفيد منها الهيئة وتأخذها بعين الاعتبار في عمليات التطويروالتحسين المستمرين، للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها.

شهدالنظام تفاعلاً كبيراً على مدى السنوات الماضية، وشكل مرجعية للمتعاملين والهيئةعلى حد سواء، فخلال الأشهر التسعة الأولى من العام 2023 فقط استقبل قرابة 14 ألفطلب دعم، مقدمة من موظفي الحكومة الاتحادية وجمهور المتعاملين، كما بلغت نسبةسعادة المتعاملين عن المعاملات المنجزة عبر النظام 92%.

نظامإسعاد المتعاملين يشكل بوابة إلكترونية متكاملة تقدم من خلالها الهيئة الدعماللازم لمتعامليها، فيما يتعلق بتشغيل وصيانة كافة أنظمة الموارد البشريةالإلكترونية المنضوية تحت مظلة نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومةالاتحادية «بياناتي»، كما يوفر النظام العديد من الخدمات التفاعلية، لا سيما التييتيحها التطبيق الذكي للهيئة FAHR، وخدمة الاستفسار عن سياسات وتشريعاتالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، وطلب التدريب على تشريعات ونظم المواردالبشرية، وخدمة مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية في الجهات الاتحادية، وخدمتيالمقارنة المعيارية، ومراجعة الأوصاف الوظيفية، وخدمات بنك المهارات الحكومية،والخدمات المتعلقة بنشر المعرفة بالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية.

ميثاءكلثوم

مديرإدارة الاستراتيجية والمستقبل

الهيئةالاتحادية للموارد البشرية الحكومية