



تقرير استبيان مدى فاعلية فتح قناة الواتساب للهيئة الاتحادية للموارد البشرية

هذه الوثيقة سرية ولا يسمح بإعادة طباعة أي جزء منها أو نسخه بأي شكل أو وسيلة خارج
الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بدون الحصول على موافقة كتابية مسبقة

نتائج الاستبيان مع الإجراءات التصحيحية:

تماشياً مع التقنيات الحديثة، تزعم الهيئة على فتح قناة جديدة (الواتساب) لمتعاملها لتساعدهم في الحصول على إجابة فورية حول استفساراتهم والدعم الفني والمشورات القانونية. وتتيح هذه القناة للمتعاملين من الجمهور التواصل مع الهيئة بطريقة سهلة على مدار الساعة، وتقدم معلومات وافية حول خدمات الهيئة من خلال تعريف المتعامل بالإجراءات الرئيسية وقنوات التقديم والوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة وغيرها. بعد تحليل نتائج الاستبيان، تم الأخذ بمقترحات ومرئيات المشاركين، التي من شأنها المساعدة في تطوير قنوات التواصل لرفع مستوى سعادة المتعاملين واستدامة العلاقة معهم.

الإجراءات:

تم الأخذ بمقترحات ومرئيات الجمهور في فتح قناة (الواتساب)، وجاري العمل على الإطلاق.



Report result for the effectiveness of opening a WhatsApp channel for the Authority

This document is confidential and it is not allowed to reprint any part of it or copy it in any form or means outside the Federal Authority for Government Human Resources without obtaining prior written approval

Survey Results with Corrective Actions:

In line with modern technologies, the Authority intends to open a WhatsApp channel for its customers to help them obtain an immediate answer to their inquiries, legal advice, and provide them with technical support. This channel allows customers to communicate with the Authority in an easy way around the clock, provides them with comprehensive information about the Authority's services, and informs them of the main procedures, application channels, documents required to complete the service, etc.

After analyzing the results, the participants' suggestions and views were taken into account, which would help develop communication channels to raise the level of customer happiness and sustain the relationship with them.

Action:

The suggestions and views were taken into account in opening the WhatsApp channel, and work is underway to launch it.