



# النتائج والإجراءات التصحيحية لتقرير استبيان الرضا عن خدمات الهيئة وقنوات تقديمها ومستوى التوعية 2021

نوفمبر 2021

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

بعد تحليل نتائج الاستبيان الذي يقيس مستوى رضا الجمهور عن خدمات الهيئة وقنوات تقديمها ومستوى التوعية 2021، تم الأخذ بمقترحات ومرئيات المشاركين، التي من شأنها المساعدة في تطوير الخدمات وقنوات تقديمها، وأيضاً في وضع آلية للتسويق ورفع مستوى التوعية بالخدمات المقدمة. كما تم الوقوف على النتائج واستلام ما يقارب 30 مقترح وملاحظة، وتم أخذها بعين الاعتبار، ومن ثم البناء عليها في وضع الإجراءات التصحيحية وتطوير المنصات بما تتناسب مع احتياجات وتطلعات المتعاملين.

حيث تجدون في هذا العرض بعض الإجراءات التصحيحية للاستبيان.



## الإجراءات التصحيحية

تم إطلاق الاستبيان لقياس مستوى رضا الجمهور عن خدمات الهيئة وقنوات تقديمها ومستوى التوعية 2021 وتم وضع الإجراءات التصحيحية بناءً على ملاحظات المشاركين وأخذها بعين الاعتبار لتطوير قنوات تقديم الخدمة والتوعية بها

الاطار الزمني للتنفيذ	الإجراءات التصحيحية
مستمرة على مدار السنة 2021	تفعيل خاصية المحادثة الفورية على الموقع والتوعية بها
	العمل على تصميم الرسائل التوعوية بطريقة مبسطة وباللغتين، وتنويع أشكالها لتشمل الانفوجرافيك والفيديوهات القصيرة، والتصاميم، والنصوص، والصور
	التركيز على استحداث قنوات جديدة للتوعية مثل الفيسبوك والواتس آب لزيادة التوعية بالخدمات وقنوات تقديمها
	التدريب المستمر لموظفي إسعاد المتعاملين؛ لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور
	إعداد خطة تسويقية مكثفة لتسويق خدمات الهيئة وقنوات تقديمها
	التركيز على التوعية بالخدمات عبر نظام المساعد الافتراضي Chatbot وتطبيق الهيئة الذكي



## Results and Corrective Actions

Questionnaire to Measure the Level of Public Satisfaction with the FAHR's Services, Delivery Channels and the level of awareness in 2021





## Survey Results with Corrective Actions

After analyzing the results of the questionnaire that measures the Level of Public Satisfaction with the FAHR's Services, Delivery Channels and the level of awareness in 2021, the participants' suggestions and views were taken into consideration, which would help develop services and delivery channels, as well as develop a marketing mechanism and raise awareness of the services provided. The results were also identified and approximately 30 suggestions and observations were received, which were taken into consideration, and then built upon in setting corrective measures and developing platforms in line with the needs and aspirations of customers.

**In this presentation, you will find the corrective actions for this survey.**

## Corrective Actions

A questionnaire was launched to measure the Level of Public Satisfaction with FAHR's Services, Delivery Channels and the level of awareness in 2021, and corrective measures have been developed based on the participants' feedback and taken into consideration to develop and raise awareness of service delivery channels.

Corrective Actions	Time Frame
<b>Activate the instant chat feature on the site and raise awareness about it</b>	Continued throughout the year
<b>Work on designing awareness messages in a simplified manner in both languages, and diversifying their forms to include infographics, short videos, designs, texts, and images</b>	
<b>Focus on creating new awareness channels such as Facebook and WhatsApp to increase awareness of services and the channels for providing them</b>	
<b>Continuous training for customer happiness staff to improve the level of services provided to the public</b>	
<b>Preparing an intensive marketing plan to market the Authority's services and delivery channels</b>	
<b>Focusing on awareness of services through the virtual assistant chatbot system and the Authority's smart application</b>	