



# النتائج والإجراءات التصحيحية لتقرير استبيان الرضا عن قنوات تقديم خدمات الهيئة 2022

ديسمبر 2022

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 قنوات تقديم خدمات الهيئة 2022، 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 20 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 قنوات تقديم خدمات الهيئة 2022 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 2022	التوعية بخاصية المحادثة الفورية
	تكثيف التوعية بخدمات الهيئة عبر نظام المساعد الافتراضي Chatbot وتطبيق الهيئة الذكي
	تحديث التصاميم بحيث تكون مبسطة وبطريقة الانفوجرافيك
	التدريب المستمر لموظفي إسعاد المتعاملين؛ لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور
	إعداد خطة تسويقية مكثفة لتسويق خدمات الهيئة وقنوات تقديمها والتركيز على منصات التواصل الاجتماعي
	مناقشة استحداث قناه جديدة للترويج مثل (الواتس اب والتلغرام)



# Results and Corrective Actions

Questionnaire to Measure the Level of  
Public Satisfaction with the Service  
Delivery Channels of Authority 2022





## Survey Results with Corrective Actions

After analyzing the results of the Questionnaire to Measure the Level of Public Satisfaction with the Service Delivery Channels of Authority 2022, 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 20 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

The questionnaire was launched to measure the public's level of satisfaction with the service delivery channels of the Authority 2022, and corrective measures were developed based on the participants' observations and taken into account to develop service delivery channels and raise awareness of them.

Corrective Actions	Time Frame
Focusing on the awareness of the instant chat feature	Continued throughout the year
Focusing on awareness of services through the virtual assistant chatbot system and the Authority's smart application	
Updating designs so that they are simplified and in an infographic format	
Continuous training for customer happiness staff to improve the level of services provided to the public	
Preparing an intensive marketing plan to market the Authority's services and delivery channels and focusing on Social media platforms	
Discussing the development of a new channel for promotion such as (WhatsApp and Telegram)	