

تواصل

الدليل الإرشادي

لمراكز رعاية المستفيدين

القطاعات - الجامعات - إدارات التعليم

السلامة للجميع



الفهرس

- 1 المقدمة
- 2 أهمية انشاء مراكز رعاية المستخدمين
- 3 الأهداف
- 4 مبادئ تسهم في تحقيق أهداف عمل مراكز خدمة المراجعين
- 5 مهام مراكز رعاية المستخدمين
- 6 **متطلبات واحتياجات يجب الحرص عليها عند إنشاء مراكز رعاية المستخدمين**
- 6 أولاً: الكوادر البشرية
- 7 اهم المهارات الواجب توفرها في موظف مركز رعاية المستخدمين
- 9 ثانياً: الأجهزة المكتبية المواكبة للتقنية
- 9 أهم أدوات التقنية الحديثة والتي يجب توافرها في مركز رعاية المستخدمين:
- 10 ثالثاً: توفير بيئة العمل المناسبة
- 11 الهيكل الإداري
- 12 مهام المشرف والمساعد في مركز رعاية المستخدمين
- 13 العلاقة بين مراكز رعاية المستخدمين
- 14 **تقسيم الوحدات الإدارية ومهامها**
- 15 أولاً: المشرف على مركز رعاية المستخدمين في القطاع
- 16 ثانياً: وحدة الخدمات الإلكترونية " تواصل "
- 17 وحدة متابعة خدمة شكوى
- 18 وحدة متابعة خدمة بلاغ
- 19 وحدة المتابعة والرصد
- 20 وحدة الجودة
- 21 ثالثاً: وحدة خدمة المستخدمين



مقدمة

وفقاً لقرار معالي الوزير في القرار رقم ١١٣٨ وتاريخ ١٩ / ١٢ / ١٤٣٨هـ، بضرورة رعاية المواطن والعناية الكاملة به، وتسهيل السبل في ذلك، وانسجاماً مع سياسة الحكومة الرامية إلى تطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن وتحسينها من خلال تبسيط الإجراءات، وانطلاقاً من حرص وزارة التعليم على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن؛ كونها إحدى الوزارات الخدمية الكبرى، وسعيًا منها لتقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة، وفي ضوء التوجهات الجديدة، وما تضمنته رؤية (٢٠٣٠) للوزارة نحو تطوير العمل، وتحسين الأداء، ونظراً للتطور الكبير الذي طرأ على مفهوم الخدمة والعناية بالمستفيدين.

لهذا حرصت الوزارة على تأسيس مركز رعاية المستفيدين عام ٢٠١٥م، والعمل على تطوير عمله خلال العامين الماضيين.

وبعد نجاح تجربة إنشاء مركز رعاية المستفيدين في الوزارة، ظهرت الحاجة إلى تعميم الفكرة، ونقل التجربة في جميع قطاعات الوزارة – والجامعات، وإدارات التعليم – والإشراف عليها من قبل مركز رعاية المستفيدين في الوزارة من خلال إنشاء مراكز رعاية المستفيدين في جميع الجهات التابعة للوزارة، تقوم على تأسيس هياكل إدارية متخصصة في مجال خدمة جميع شرائح المجتمع المستفيدة من قطاعات الوزارة في الجامعات، وإدارات التعليم.

وفي هذا الدليل تلخيص للمهام والمهارات الواجب توفرها في موظفي مراكز رعاية المستفيدين، وتلخيص لمهام العمل في الوحدات الإدارية، وتفصيل للمهام التي تقوم بها كل وحدة إدارية على حدة، وتحديد المسؤوليات؛ للحد من ازدواجية الخدمة، ومن تداخل المهام، وتوحيداً لنمط العمل بين هذه المراكز، وتفعيل المتابعة المستمرة سعيًا نحو عمل مؤسسي يضمن استقرار أداء الأعمال وتنفيذها بمستوى عالٍ من الجودة، بما يضمن تقديم جميع الخدمات بشكل مرضٍ لتحقيق الهدف الأسمى وهو رضا المستفيد.

فالدليل الإرشادي يهدف إلى مساعدة جميع منسوبي المراكز على أداء أعمالهم من خلال إطار عام يُسمح فيه بالإبداع لكل موظف محب للعمل الإبداعي ومساعدة الآخرين.



أهمية إنشاء مراكز رعاية المستفيدين

تسعى الوزارة من خلال مركز رعاية المستفيدين وبالتعاون مع جميع قطاعات الوزارة والجامعات وإدارات التعليم على إنشاء مراكز رعاية للمستفيدين واستقطاب نخبة مختارة من الموظفين المتميزين؛ ممن لديهم الرغبة في تقديم اسهامات فعالة من أجل التحسين والتطوير المستمر في كافة مجالات خدمة المجتمع.

وكما يعلم الجميع أن خدمة المستفيدين نشاط إداري واتصالي يقدم من قبل أشخاص مهنيين لبناء سمعة أي إدارة من خلال البرامج والإجراءات الواضحة مع الالتزام بالقيم والأخلاق لتحقيق أهدافها. حيث تعتمد خدمة المراجعين في عملها كلياً على المسؤولية الاجتماعية وهذا يجعلها تعمل على الاهتمام بمصالح المجتمع بالتوازي مع مصالح الإدارة.



أهداف إنشاء مراكز رعاية المستفيدين

الهدف والغرض من إنشاء مركز رعاية المستفيدين هو استقبال طلباتهم، وتقديم الخدمات لهم في جميع قطاعات الوزارة، والرد على استفساراتهم، والسعي لحل طلباتهم، والوقوف على شكواهم، والتعامل معها بما يناسب حساسية وطبيعة العمل و كان لزاما علينا أن نحقق أهدافا أخرى لا تقل أهمية عن الهدف الرئيسي، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:

- تطوير الخدمات المقدمة للمستفيد .
- تحسين أداء الافراد والإدارات.
- تعزيز الرقابة والمساءلة في اجراءات خدمة المستفيدين .
- تنظيم وتسهيل عملية اتصال جمهور المستفيدين مع الإدارات المعنية.
- ضمان إنجاز المستفيدين لطلباتهم ضمن فترة زمنية وجيزة.
- الحد من زيارة و حضور المستفيدين في إدارات التعليم أو الجامعات أو الوزارة، وتهيئة الأماكن المخصصة للمستفيدين .
- مواكبة رؤية المملكة 2030 من خلال ايجاد جهات تقدم الخدمات مباشرة للمستفيد .



مبادئ تسهم في تحقيق أهداف عمل مراكز رعاية المستفيدين

- تطبيق مفاهيم إدارية حديثة ومتطورة تركز على خدمة المستفيد في أحسن صورة ، لتحقيق رضا المستفيدين في القطاع .
- تذليل العقبات والصعوبات في المركز .
- تزويد الموظفين الجدد بالمعلومات الصحيحة، وتوضيح الإجراءات المطلوبة منهم.
- تعزيز روح الإبداع بين موظفي الإدارة، وإيصال المقترحات والأفكار التطويرية للمسؤولين.
- الحرص على توفير بيئة عمل متميزة تحفز الدوائر الحكومية الأخرى وتشجعها على إيجاد تفاعل فعال فيما بينها.
- التعرف على اتجاهات الرأي العام الداخلي والخارجي عن عمل الإدارة، ونقل اتجاهات الرأي العام للإدارة العليا.
- تحسين الصورة الذهنية عن القطاع لدى المستفيدين.
- قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة في القطاع للأخذ بملاحظاته و تبني مقترحاته .
- تطوير الخدمة للوصول إلى مستوى عالٍ من الجودة في الخدمات المقدمة للمستفيدين .



مهام مراكز رعاية المستفيدين

تتلخص مهام مراكز رعاية المستفيدين في الوزارة و إدارات التعليم والجامعات في الآتي:

- تقديم الخدمة لقاصي الجهة على أكمل وجه مع تقييد بياناتهم في سجل الزائرين.
- التعامل الجيد مع المستفيد بما يتناسب مع طبيعة استفساره أو مشكلته وبما يليق بمكانة الوزارة بقطاعيها العام والجامعي .
- متابعة التذاكر المحالة من معالي الوزير أو مسؤول القطاع لحلها.
- استقبال جميع الاستفسارات الواردة من المستفيدين ورفعها عبر خدمة تواصل.
- استقبال جميع الشكاوى الواردة من المستفيدين ورفعها عبر خدمة تواصل.
- المتابعة المباشرة لأي بلاغ طارئ وضمن سرعة التعامل معه.
- الإشراف على حل التذاكر الواردة حسب وثيقة جودة مستوى الخدمة المقدمة للمستفيد.
- تنظيم جلسات مقابلة معالي الوزير أو معالي النائب أو الرؤساء و المدراء في القطاعين العام والجامعي
- إعداد التقارير المطلوبة لبيان ما تم إنجازه من أعمال.
- حصر المشكلات الفنية أو التقنية ورفعها للجهة المختصة ومتابعة حلها .



متطلبات إنشاء مراكز رعاية المستفيدين

لتنفيذ آلية عمل المراكز التي تساعد على بناء وتقوية العلاقة التكاملية بين جميع قطاعات الوزارة لا بد من توفر القيادات الناجحة، والإدارات الفاعلة؛ القائمة على مبدأ الحرية في الرأي، والجرأة في اتخاذ القرار، وتحويل هذا المفهوم إلى ثقافة إدارية سائدة تُمكن الجميع من المشاركة، وإبداء الرأي، وترسيخ الثقة التي تعتبر الأساس في نجاح علاقات العمل، فضلاً عن إيجاد البيئة المناسبة لنجاح العمل، وتوفير أدوات العمل الحديثة والمواكبة للتقنية.

فمع النمو السريع لمراكز خدمة المستفيدين في أذهان المستفيدين نتيجة للتطور السريع في وسائل الاتصال الحديثة، وقوة الرأي العام المتزايدة - أصبح لزاماً على هذه المراكز أن توفر مقومات نجاحها من كوادر بشرية، وأجهزة مكتبية تواكب هذا التطور السريع في المجتمع.

فإذا توفرت هذه المقومات استطاع المركز أن يرسم الصورة الذهنية الجيدة لدى المستفيد، فنجاحه في ذلك نجاح للمنظومة كاملة.

أولاً: الكوادر البشرية

لا بد أن نعي أن موظف مركز رعاية المستفيدين يعكس الانطباع الأول في ذهن المستفيد، لأنه الواجهة الأولى للمركز، ولنجاح المركز لا بد من اختيار الكفاءات البشرية من الموظفين؛ الراغبين في خدمة المستفيد على الوجه الأكمل ممن تتوفر لديهم القدرات و المهارات الواجب توفرها في موظفي مراكز رعاية المستفيدين، والتي من غيرها قد يفقد المركز ثقة المستفيد و ولائه.



اهم المهارات الواجب توفرها في موظف مركز رعاية المستفيدين

• المعرفة بالأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للعمل :

الإلمام بكافة لوائح و أنظمة العمل لأمكانية تقديم خدمة ذات جودة عالية وعلى أكمل وجه لمعرفة الحلول المناسبة والتي لا تتعارض مع سياسات القطاع.

• الإصغاء للمستفيدين :

الاستماع للمستفيد دون مقاطعة لفهم المشكلة حتى في حالة الانفعال ، فالإنصات إلى المستفيد يحسن الصورة الذهنية للمنظمة لدى المستفيدين .

• إبداء الاهتمام بمشكلات المستفيدين :

إبداء الاهتمام بالمستفيد و بمشكلته والتعاون معه لحلها و تقديم كافة الخدمات المتاحة .

• الصدق مع المستفيدين:

الحرص والالتزام والصدق مع المستفيدين ، فلا يعطي وعداً مالم يكن واثقاً من قدرته على الوفاء به.

• التحلي بالصبر، وتحمل ضغوطات العمل :

تحمل ضغوطات العمل، والتحلي بالصبر في كافة التعاملات مع المستفيدين وإجراءات العمل العامة .

• مهارات التواصل الواضحة :

تقديم الخدمة والحلول للمستفيد بشكل واضح ومباشر بما يتناسب مع مشكلته على ان يكون الحل المقدم واضح ولا يحمل اكثر من معنى او يترك مجالاً للتضمين .



اهم المهارات الواجب توفرها في موظف مركز رعاية المستفيدين

• مهارات إدارة الوقت :

أهمية ادارة الوقت لموظف مركز رعاية المستفيدين ، فلا يترك ذلك في يد المستفيد لتفادي الإسهاب والاسترسال في الحديث لإمكانية تقديم الخدمة لكافة المستفيدين ومراجعين المركز .

• القدرة على استخدام اللغة إيجابية :

أهمية التواصل والعبارات الإيجابية مع المستفيدين لتحقيق رضاهم عن الخدمة ومقدمها بشكل عام ومن العبارات المساعدة على ذلك هي: «أقدر وأتفهم موقفك» - «لا ولكن ما يمكنني عمله هو ...» - «لحظات من فضلك حتى أتمكن من خدمتك» - «شكرا لاقتراحك، شكراً لملاحظتك ستؤخذ في عين الاعتبار» - «أعتذر منك أستاذي الكريم» - «خدمات أخرى أستاذي الكريم؟» .

• القدرة على استخدام الأجهزة التقنية الحديثة :

الألمام بالجوانب التقنية الحديثة وبرامجها، لتقديم خدمة سريعة منظمة ذات جودة عالية .

* هذه بعض المهارات التي يجب على موظف مركز رعاية المستفيدين التحلي بها - وبلا شك - فإن التحلي بالأخلاق الحسنة - في مجملها - مرآة للقطاع الذي يعمل فيه الموظف؛ خاصة موظفي مراكز رعاية المستفيدين.

ثانياً: الأجهزة المكتبية المواكبة للتقنية :

لم تعد وظيفة المكتب في وقتنا الحاضر تقتصر على استلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها فقط، بل أصبح المكتب مركزاً هاماً لتقديم خدمة معلومات جيدة للجميع بما يضمن سرعة اتخاذ القرارات والتخطيط السليم لأعمال القطاع.

ولتحقيق أهداف مراكز رعاية المستخدمين لابد من التوافق مع سرعة التواصل المجتمعي من خلال توفير جميع الأجهزة الإلكترونية اللازمة التي نستطيع من خلالها تفعيل البرامج والتطبيقات المحدثة.

أهم أدوات التقنية الحديثة والتي يجب توافرها في مركز رعاية المستخدمين:

الاستخدام	الجهاز
للدخول للأنظمة والمراسلات البريدية	أجهزة حاسوبية متطورة
للعمل على الأنظمة و المواقع	شبكة إنترنت
لطباعة الوثائق	طابعات
حفظ الوثائق	أجهزة المسح الضوئي(سكانر)
لتسهيل عمليات البحث والرد على المستخدمين	أنظمة حاسوبية (متخصصة)
للتواصل مع المستخدمين	أجهزة هواتف
لتصوير الوثائق	آلات تصوير



ثالثاً : توفير بيئة العمل المناسبة :

وذلك بتوفير المكان المناسب لعمل مراكز رعاية المستفيدين في القطاع؛ بما يخدم أكبر عدد من المستفيدين، ولتحقيق ذلك يجب توفير الآتي:

الهدف / المهمة	المساحة المكانية
ويشترط أن يكون ظاهراً وواضحاً في مقدمة المنشأة لاستقبال المستفيدين و اجراء الفرز الأولي مثل (متابعة طلب/شكوى/ مقترح/ أو خدمة لقاء مسؤول القطاع)	مقر استقبال المستفيدين
كتقديم التذكرة للمستفيد/ أو إضافة مرفقات على تذكرته لمن يرغب ذلك.	وحدة خدمة المستفيدين
– تنسيق الطلبات، والتواصل الهاتفي مع المستفيدين المقدمين في خدمة لقاء. – استقبال المستفيدين، وترتيب مقابلتهم مع مسؤول القطاع.	مكتب مشرف صالة خدمة المستفيدين
انتظار المستفيدين	منطقة انتظار المستفيدين والضيافة
متابعة الطلبات المتأخرة والمستعجلة و اتخاذ الاجراء اللازم بشأنها .	مكتب مسؤول متابعة الأداء
مراجعة الأداء، وجودة الإجراءات والردود.	مكتب مسؤول الجودة
متابعة تنفيذ توجيهات المسؤول لدى الجهات الأخرى، ورصد الطلبات المحالة والمصددة.	مكتب مسؤول المتابعة والرصد



الهيكل الإداري





مهام المشرف والمساعد في مركز رعاية المستخدمين



مهام المساعد

- تفعيل مهام مراكز رعاية المستخدمين من خلال توحيد القنوات التي يمكن المستفيد من الاستفادة.
- متابعة أداء مركز رعاية المستخدمين بالجهة
- تفعيل سجل الزوار
- التأكد من توفير صلاحية الأنظمة التي يحتاجها الموظف(راسل-عين-سفير)



مهام المشرف

- توزيع المهام و التأكد من جودة تنفيذ المهام.
- التأكد من تكامل و تنفيذ كافة الخدمات في إدارة التعليم.
- تخصيص و تفعيل الخدمات و التوسع فيها.
- تدريب المنسقين و التأكد من إلمامهم و معرفتهم بالتعامل مع الأنظمة.
- متابعة الأداء الدوري للخدمة في الجهة.
- متابعة جودة الإفادات المقدمة للمستفيد.



العلاقة بين مراكز رعاية المستفيدين

بالنظر إلى الهيكل الإداري نجد أن العلاقة بين هذه المراكز تكاملية لا تتعارض في آلية عملها، ولا تتعارض في أهدافها، تقوم على مبدأ تعزيز مجالات التواصل مع المجتمع، وتوحيد الجهود، وتطوير خدمة المستفيدين، سعياً إلى تحقيق الهدف الأسمى من إنشائها، وهو (تحقيق رضا المستفيد).

لذلك يسعى المركز الرئيسي لرعاية المستفيدين لتسهيل عمل مراكز رعاية المستفيدين في القطاعات في منظومة واحدة من خلال ربطها بالبرامج والهواتف الموحدة حتى لا تقع الازدواجية في حل التذاكر والبحث عنها.

وعلى المسؤول في كل قطاع (مدير الجامعة / مدير تعليم) متابعة أداء المركز وتقديم الدعم للعاملين بما يضمن سلامة مستوى الجودة للخدمات المقدمة من خلال ما يقدمه المشرف على المركز من تقارير وإحصائيات أو رصد للميدان.



تقسيم الوحدات الإدارية ومهامها

يعتبر هذا الدليل نواة عمل العلاقات التنظيمية بين الوحدات الإدارية بمركز رعاية المستفيدين ويحدد الارتباطات التنظيمية والعلاقات بينها والمسؤوليات. مما يساعد على إيضاح الأهداف ومهام العناصر التنظيمية المختلفة، ويعرّف منسوبي المركز بالأعمال المنوطة بهم وآليات تنفيذها بشكل واضح وميسر يمكن المسؤولين الإداري من المتابعة ومراقبة الأداء.

وتقوم هذه الوحدات الإدارية بشكل تكاملي على تحقيق أهداف المركز من خلال تفعيل الموارد المتاحة واستغلالها الاستغلال الأمثل وفق منهج مُحدّد، لتشمل عمليات التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة والتجويد لكل مراحل العمل سعياً للحصول على أفضل النتائج بأقصر الطرق وأقل التكاليف المادية لإنجاح المنظمة وتفوقها على منافسيها ، وقد تم هنا تقسيم الإدارة إلى وحدات إدارية أصغر تقوم بإنجاز أعمال مستقلة وتحقيق أهداف فرعية تحقق الهدف النهائي للجميع. وهذه الوحدات هي:

❖ المشرف على مركز رعاية المستفيدين في القطاع.

❖ وحدة الخدمات الالكترونية ومن مهامها :

- متابعة ورصد أداء المشرفين والمنسقين.
- متابعة سير التذاكر، شكاوى، البلاغات، والمقترحات.
- وحدة الجودة.

❖ وحدة خدمات المستفيدين وعملها مقسم :

- وحدة خدمة لقاء
- وحدة متابعة الإحالات
- وحدة ممثلي الإدارات الداخلية.

أولاً: المشرف على مركز رعاية المستخدمين في القطاع

يتولى المشرف على مركز رعاية المستخدمين في القطاعات الإشراف على جميع الأعمال التي تدعم عمل الموظفين، والتنسيق مع الجهات الإدارية التي تنظم العمل اليومي، وتوفير ما يحتاج إليه المركز من متطلبات – سبق الإشارة إليها – كالكفاءات من الكوادر البشرية، والأجهزة المكتبية، وكل ما يسهل عمل المركز بكفاءة وفعالية، وفق أنظمة وقرارات الوزارة .

❖ المرجع الإداري : مسؤول القطاع

❖ الوحدات الإدارية التابعة له :

- وحدة الخدمات الإلكترونية.
- وحدة شؤون المستخدمين

❖ مهام المشرف على مركز رعاية المستخدمين :

- الإشراف على الوحدات الإدارية المختلفة التابعة له.
- إعداد التقارير الدورية المطلوبة (الأسبوعية – الشهرية)
- العناية بتذاكر المستخدمين، وتلبية احتياجاتهم بالتنسيق مع بقية الوحدات الإدارية.
- تزويد مركز رعاية المستخدمين بالوزارة بكافة المعلومات والإحصائيات بشكل دوري.
- تزويد مركز الاتصال الموحد (١٩٩٩٦) بكافة الفعاليات والأنشطة، وكل ما يهم المستخدم.
- مراجعة وتدقيق ردود وإجابات المشرفين والمنسقين.
- متابعة طلبات الاستعجال الواردة من مركز الاتصال.
- الاطلاع على تقارير الجودة، والعمل على تحسينها.
- العمل على رقي عمل المركز وتطويره.

ثانياً: وحدة الخدمات الإلكترونية " تواصل "

❖ تعريف وحدة متابعة المشرفين:

تهتم وحدة الخدمات الإلكترونية باختيار المنسقين المناسبين من كل قطاع إداري وتزويدهم برقم المستخدم، وصلاحيات الدخول على نظام تواصل، ومتابعة أدائهم والتذاكر المتأخرة أو المحالة أكثر من مرة وحصر معوقات العمل من خلال رصد الملاحظات ومعالجة المعوقات المتعلقة بتقديم الخدمة من خلال المحاور الثلاثة: المستخدم، النظام، المنسقين والمشرفين بالإضافة إلى متابعة أداء كل منسق.

❖ المرجع الإداري:

المشرف على الخدمات الإلكترونية بمركز رعاية المستخدمين.

❖ المشرف على الخدمات الإلكترونية:

الإشراف على أعمال جميع المشرفين في جميع الوحدات الإدارية، والسعي لدعمهم وتوفير احتياجاتهم بما يدعم نجاح الخدمة.

❖ أهداف الوحدة:

- اختيار المنسق المناسب في كل إدارات القطاع.
- تدريب المنسقين، وتقديم الدعم لهم.
- متابعة أداء المنسق.
- متابعة جودة أداء المنسق.
- رصد الملحوظات، والعمل على تذليل معوقات الخدمة.
- متابعة مؤشرات الأداء، والعمل على رفع مستواها.

وتندرج تحت وحدة الخدمات الإلكترونية "تواصل" مجموعة من الوحدات:

وحدة متابعة خدمة شكوى :

❖ تعريف وحدة متابعة خدمة شكوى:

تتولى هذه الوحدة المتابعة الدائمة لتذاكر (شكوى) الواردة من المستفيدين، وتوجيهها إلى الإدارة العامة للمتابعة في القطاع؛ كجهة مختصة في حل شكاوى المستفيدين.

كذلك تتولى رصد وتسجيل ملحوظات التأخر في حل التذاكر ، أو عدم الرضا عن الحل المقدم للمستفيد، ومتابعة الاستعجال في حلها مع المنسقين، والتواصل مع المستفيد لاطلاعه على سير معاملته، وأنها في محل الاهتمام.

❖ المرجع الإداري :

المشرف على الخدمات الإلكترونية بمركز رعاية المستفيدين.

❖ أهداف الوحدة:

- معالجة تذاكر شكوى (جديد/متأخر/ معترض عليه/ شكوى ارسلت للإفادة)
- طلب الإفادة من قبل الجهات الأخرى، والإجابة عن استفساراتهم.
- تدريب المنسقين وتقديم الدعم لهم.
- متابعة أداء المنسقين.
- متابعة جودة أداء المنسقين.
- رصد الملحوظات، والعمل على تذليل معوقات الخدمة.
- متابعة مؤشرات الأداء، والعمل على رفع مستواها.



وحدة متابعة خدمة بلاغ :

❖ تعريف وحدة متابعة خدمة بلاغ :

تتولى هذه الوحدة المتابعة الدائمة لتذاكر (بلاغ) الواردة من المستفيدين، وضمان سرعة التعامل معها في وقت زمني قياسي يضمن سلامة المستفيدين حسب وثيقة جودة الخدمة المقدمة للمستفيد وذلك بالتعامل مع البلاغات الطارئة بما لا يزيد عن ساعتين.

كذلك تتولى رصد وتسجيل ملحوظات التأخر في حل البلاغات، ومتابعة الاستعجال في معالجتها مع المنسقين.

❖ المرجع الإداري :

المشرف على الخدمات الإلكترونية بمركز رعاية المستفيدين.

❖ أهداف الوحدة:

- معالجة تذاكر بلاغ (جديد/متأخر)
- تدريب المنسقين وتقديم الدعم لهم.
- متابعة أداء المنسقين.
- متابعة جودة أداء المنسقين.
- رصد الملحوظات، والعمل على تذليل معوقات الخدمة.
- متابعة مؤشرات الأداء، والعمل على رفع مستواها.



وحدة المتابعة والرصد

❖ تعريف وحدة المتابعة والرصد :

هذه الوحدة تختص بمتابعة المعاملات التي يشير عليها مسؤول القطاع، ويتطلب التوجيه سرعة إفادة (معاليه/ سعاداته).

❖ المرجع الإداري :

المشرف على مركز رعاية المستفيدين في القطاع .

❖ أهداف الوحدة:

- الاستجابة السريعة لتوجيهات مسؤول القطاع (معالي/ سعادة)، ومتابعة سير التذاكر مع الجهة المحال إليها، والحث على سرعة الإفادة والإنجاز.
- مخاطبة مسؤول الجهة الموجه إليها التذكرة، للعمل على حث الزملاء لسرعة الرد على مسؤول القطاع..
- تزويد المسؤول بالقطاع بالمعلومات والتقارير التي تطلعه على آخر إجراء تم اتخاذه حيال التذكرة ، لاتخاذ القرار المناسب.
- تحديث خط سير التذاكر لإفادة مسؤول القطاع عنها مباشرة.



وحدة الجودة

❖ تعريف وحدة الجودة:

مفهوم الجودة يعني التحسين المستمر فيما يُقدم من خدمات أو منتجات، ومن هنا كان الاهتمام بالجودة في جميع مراحل العمل، والحرص على جودة ما يُقدم هو من أولويات مركز رعاية المستفيدين؛ سعياً للوصول إلى الهدف النهائي وهو (تحقيق رضا المستفيد).

❖ أهداف الوحدة:

- المشاركة في تحسين الصورة الذهنية للوزارة.
- تحسين الخدمات المقدمة، وتحسن أداء المشرفين والمنسقين العاملين على الخدمة.
- تقليل الهدر في الموارد (الوقت / الجهد / التكاليف) للمستفيد والموظف.. زيادة فرصة المركز في تحقيق رضا المستفيد.

❖ مهام الوحدة:

- إعداد خطة عمل الجودة على أساس علمي، ووفق معايير دقيقة لتحسين الأداء.
- إعداد تقارير الجودة، وإعداد خطابات المشرفين.
- الاتصال بالمستفيدين وتقييم آرائهم حول الخدمة.
- مراجعة وتدقيق ردود وإجابات المشرفين والمنسقين
- نشر ثقافة الجودة بين العاملين على الخدمة.

❖ آليات تنفيذ المهام:

- إعداد خطة عمل الجودة.
- تنفيذ خطة عمل وحدة الجودة.
- تعميم الجودة على جميع مراحل العمل.

ثالثاً : وحدة خدمة المستفيدين :

❖ تعريف خدمة المستفيدين :

تُعتبر وحدة خدمة المستفيدين البوابة الأولى، و حلقة الوصل بين المستفيدين وجميع الجهات الإدارية في القطاع، وتهدف وحدة خدمة المستفيدين إلى توفير جهد ووقت المستفيدين من خلال توجيه التذاكر للموظف المختص في كل وحدة إدارية بالقطاع؛ للعمل على حل تذاكرهم وفق النظام – بشكل فعال وجودة عالية، وتسهيل مقابلة مسؤول القطاع – من خلال خدمة لقاء – لحل طلبه دون الرجوع إلى الوزارة.

❖ المرجع الإداري :

المشرف على مركز رعاية المستفيدين في القطاع .

❖ مهام الوحدة:

- استقبال المستفيدين والمبادرة في خدمتهم.
- التواصل الهاتفي مع المستفيدين.
- فرز ومفاضلة الطلبات للقاء مسؤول القطاع إلكترونياً.
- إدارة الجلسات بما يضمن إنجاز طلبات المستفيدين.

❖ آليات تنفيذ المهام :

● استقبال المستفيدين والمبادرة في خدمتهم:

- حسن استقبال المستفيدين عند حضورهم .
- الرد على الاستفسارات بشكل صحيح وكامل.
- تقديم الطلبات للمستفيدين من خلال أيقونة (طلب داخلي) على النظام.
- طرح الحلول البديلة للمقابلة، كتوجيهه إلى المسؤول المباشر في الإدارة الخاصة بطلبه، أو توجيهه إلى الجهة المختصة بالطلب؛ كقسم التوظيف مثلاً.
- تسجيل بيانات الزوار في سجل خاص، ليتم إرفاقه ضمن التقرير الأسبوعي المقدم من الموظف.
- السعي إلى تطوير الخدمة بحيث تكون خدمة إلكترونية ١٠٠٪.

● التواصل الهاتفي مع المستفيدين :

يتم الاتصال بالمستفيد في الحالات الآتية:

- بعد تقديم المستفيد لطلبه الإلكتروني يتم الاتصال به لتأكيد وصول طلبه، ولتحديد موعد المقابلة مع مسؤول القطاع.
- عند عدم اكتمال الطلب، أو وجود ملحوظات عليه.
- عند تأكيد موعد مقابلة مسؤول القطاع.

● فرز ومفاضلة طلبات اللقاء وتحديد نوع الطلب للمستفيد:

يتم فرز الطلبات الإلكترونية الجديدة، وتقديمها للجلسة بحسب أهمية الطلب.

● إدارة جلسات مسؤول القطاع بالمستفيدين؛ بما يضمن حسن إدارة الجلسة:

وذلك من خلال التنسيق مع المسؤول في القطاع لتحديد أوقات ثابتة ومحددة لمقابلة المستفيدين، ثم التواصل مع المستفيدين وتأكيد حضورهم، وإعداد بيان للجلسات يحتوي على البيانات التالية:

(اسم المستفيد/رقم الطلب/رقم الهوية/رقم الجوال / ملخص الموضوع/الجهة المختصة بالطلب)



