

الدليل الإرشادي لهراكز رعاية المستخدمين

القطاعات - الجامعات - إدارات التعليم



فهرس المحتويات

| | |
|----|--|
| ٣ | فهرس المحتويات |
| ٤ | مقدمة |
| ٥ | أهمية إنشاء مراكز رعاية المستخدمين |
| ٦ | الأهداف |
| ٦ | مبادئ تسهم في تحقيق أهداف عمل مراكز فدمة المراجعين |
| ٧ | مهام مراكز رعاية المستخدمين |
| ٨ | متطلبات وامتياجات يجب العرص عليها عند إنشاء مراكز رعاية المستخدمين |
| ٨ | أولاً: الكوادر البشرية |
| ١٠ | ثانياً: الأجهزة المكتبية الهواكبة للتقنية |
| ١١ | ثالثاً: توفير بيئة العمل المناسبة |
| ١٢ | الهيكل الإداري |
| ١٣ | العلاقة بين مراكز رعاية المستخدمين بالقطاعات |
| ١٤ | تفصيل الوحدات الإدارية ومهامها |
| ١٥ | أولاً: المشرف على مركز رعاية المستخدمين في القطاعات ومهامه |
| ١٦ | ثانياً: وحدة الفدمات الإلكترونية "تواصل" |
| ١٧ | وحدة متابعة فدمة شكوى |
| ١٧ | تعريفها ووحدة متابعة فدمة شكوى |
| ١٨ | وحدة متابعة فدمة بلاغ |
| ١٩ | وحدة المتابعة والرصد |
| ٢٠ | وحدة الجودة |

مقدمة

وفقاً لقرار معالي الوزير في القرار رقم ١١١٣٨ 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 رؤيته (٢٠٣٠) للوزارة نحو تطوير العمل، وتحسين الأداء، ونظراً للتطور الكبير الذي طرأ على مفهوم الخدمة أو العناية 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 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.

الأهداف

ولأن الهدف والغرض من إنشاء المركز رعاية المستفيدين واستقبال طلباتهم، وتقديم الخدمات لهم في جميع قطاعات الوزارة، والرد على استفساراتهم، والسعي لحل طلباتهم، والوقوف على شكاواهم، والتعامل معها بما يناسب حساسية وطبيعة العمل كان لزاماً علينا أن نحقق أهدافاً أخرى لا تقل أهمية عن الهدف الرئيسي، ومن أهم هذه الأهداف:

- تطوير الخدمات المقدمة.
- تحسين أداء الافراد والإدارات.
- تعزيز الرقابة والمساءلة.
- تنظيم وتسهيل عملية اتصال جمهور المستفيدين مع الإدارات المعنية.
- ضمان إنجاز المستفيدين لطلباتهم ضمن فترة زمنية وجيزة.
- الحد من وجود المستفيدين في المكاتب، وتهيئة الأماكن المخصصة لهم، كي ينجز الموظف عمله على أكمل وجه.

مبادئ تسهم في تحقيق أهداف عمل مراكز فدممة المراجعين:

١. تطبيق مفاهيم إدارية حديثة ومتطورة تركز على خدمة المستفيد في أحسن صورة.
٢. تحقيق رضا كافة المستفيدين في القطاع.
٣. العمل على تذليل ما قد يطرأ من عقبات.
٤. تزويد المستفيدين الجدد بالمعلومات الصحيحة، وتوضيح الإجراءات المطلوبة منهم.
٥. تشجيع روح الإبداع بين موظفي الإدارة، وتبني إيصال المقترحات والأفكار الحديثة للمسؤولين.
٦. الحرص على توفير بيئة عمل متميزة تحفز الدوائر الحكومية الأخرى وتشجعها على إيجاد تفاعل فعال فيما بينها.
٧. التعرف على اتجاهات الرأي العام الداخلي والخارجي عن عمل الإدارة، ونقل اتجاهات الرأي العام للإدارة العليا.

٨. تحسين الصورة الذهنية عن القطاع لدى المستفيدين.
٩. قياس مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة في القطاع.
١٠. تطوير الخدمة للوصول إلى مستوى عالٍ من الجودة في الخدمات المقدمة للمستفيدين.

مهام مراكز رعاية المستفيدين

المهام المنوطة بمركز رعاية المستفيدين في الوزارة لا تختلف عن مهام مراكز رعاية المستفيدين التابعة لها في الجامعات، وإدارات التعليم، وهذه المهام تتركز في الآتي:

- متابعة الطلبات المحالة من معالي الوزير أو مسؤول القطاع لحلها.
- استقبال جميع الطلبات الواردة من المستفيدين، وسرعة التجاوب معها.
- استقبال جميع الشكاوى الواردة من المستفيدين، وسرعة التجاوب معها.
- المتابعة المباشرة لأي بلاغ طارئ للقطاع.
- التعامل الجيد مع المستعلم، أو المشتكي بما يناسب طبيعة الاستعلام أو الشكوى، وبما يليق بمكانة الوزارة وإداراتها.
- تنظيم مواعيد استقبال رئيس القطاع أو من ينوب عنه بالمستفيدين، وتنظيم مواعيد ثابتة لهم.
- الإشراف على حل الطلبات الواردة وفق السياسات والتعليمات المعلن عنها والمعتمدة من مركز رعاية المستفيدين.
- إعداد التقارير المطلوبة لبيان ما تم إنجازه من أعمال.
- حصر المشكلات الفنية أو التقنية والرفع بها.

متطلبات وامتيازات يجب العرص عليها عند 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، والجراءة في اتخاذ القرار، وتحويل هذا المفهوم إلى ثقافة إدارية سائدة تمكن 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؛ القادرين والراغبين في خدمة المستفيد ممن تتوفر لديهم المهارات الواجب توفرها في موظفي مراكز رعاية المستفيدين، والتي من غيرها قد يفقد المركز ثقة المستفيد.

ومن أهم المهارات الواجب توافرها في موظفي رعاية المستفيدين:

• المعرفة بالأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للعمل

لن يكون موظف مركز رعاية المستفيدين قادراً على مساعدة المستفيدين ما لم يكن ملماً بمخرجات العمل، وبالتفاصيل المتعلقة بالطلب والقطاع المرتبط به، وماهيّة مخرجات العمل فيه، والمعرفة بالأنظمة واللوائح والقرارات، واقتراح الحلول المناسبة والتي لا تتعارض مع سياسيات القطاع.

• الإصغاء للمستفيدين، وإبداء الاهتمام بمشكلاتهم

عادة ما يكون المستفيد في حالة انفعالية، وفي حاجة ماسة إلى من يستمع إلى مطلبه، فهو يرى أن مسألته لن تحل إلا إذا ألمّ الموظف أو المسؤول بجميع جوانبها. هنا يجب على موظف رعاية المستفيدين الإصغاء لحديث المستفيد، وإبداء الاهتمام به، في حدود لا تجعل المستفيد يسرق وقت الموظف، ووقت غيره من المستفيدين. فللإصغاء والإنصات إلى المستفيد نتائج حسنة في خلق الصورة الذهنية الجيدة لديه وإن لم يُحلّ طلبه من قبل المركز.

• التحلي بالصبر، وتحمل ضغوطات العمل

يجب على موظف مركز رعاية المستفيدين أن يتحمل ضغوطات العمل، وأن يتحلى بالصبر، ورباطة الجأش حيال أي موقف متخذ من المستفيد، وأن يراعي الضغط الذي يكتنف المستفيد، فربما أخطأ أو أساء في كلمة، فحري بالموظف أن يتحلى بالصبر تجاه انفعالات المستفيد.

• مهارات التواصل الواضحة

يجب أن يكون موظف مركز رعاية المستفيدين حذراً في كيفية ترجمة بعض عادات التواصل الخاصة بالمستفيدين، وأن يتخذ أوضح الحلول في إفهام المستفيد، مبتعداً عن ذكر ما قد يُلبس على المستفيد من قرارات أو أنظمة لا تكون مرتبطة ارتباطاً مباشراً بطلبه.

• مهارات إدارة الوقت

يجب على موظف مركز رعاية المستفيدين أن يكون مديراً للوقت، حريصاً عليه، فلا يترك إدارته في يد المستفيد، خاصة إذا كان الطلب واضحاً، أما إذا أشكل على الموظف فهم الطلب أو حله، فمن إدارة الوقت أن يستفيد من خبرات زملائه وألا يهدر الوقت في البحث عن الحل.

• القدرة على استخدام الأجهزة التقنية الحديثة

يجب على موظف مركز رعاية المستفيدين أن يكون قادراً على التعامل مع التقنية الحديثة وبرامجها، ولو في مجال عمله كأقل تقدير، والتطوير من قدراته في هذا الجانب.

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 الهوائية 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 المستفيدين لا بد من التوافق مع سرعة التواصل المجتمعي من خلال توفير جميع الأجهزة الإلكترونية اللازمة التي نستطيع من خلالها تفعيل البرامج والتطبيقات المحدثه.

ومن أهم أدوات التقنية الحديثة مثل التي يجب توافرها في مركز رعاية المستفيدين:

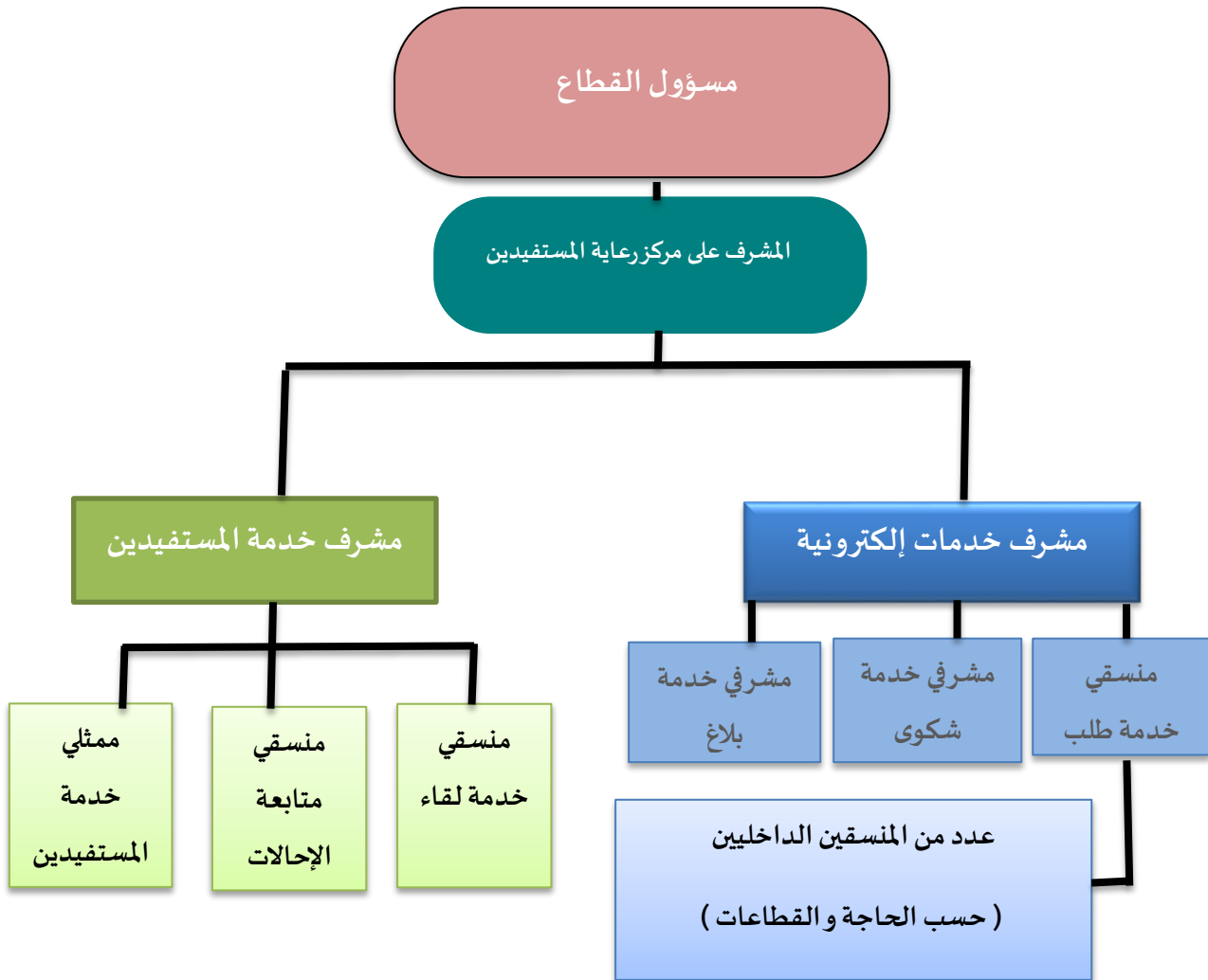
| الاستخدام | الجهاز |
|--|----------------------------|
| للدخول للأنظمة والمراسلات البريدية | أجهزة حاسوبية متطورة |
| للعمل على الأنظمة | شبكة إنترنت |
| لطباعة الوثائق | طابعات |
| حفظ الوثائق | أجهزة المسح الضوئي (سكانر) |
| لتسهيل عمليات البحث والرد على المستفيدين | أنظمة حاسوبية (متخصصة) |
| للتواصل مع المستفيدين | 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:

| المساحة المكانية | الهدف / المهمة |
|----------------------------------|--|
| كاونتر استقبال المستفيدين | استقبال المستفيدين لإجراء الفرز الأولي (متابعة طلب/شكوى/ مقترح/ أو خدمة لقاء مسؤول القطاع) |
| وحدة خدمة المستفيدين | كتقديم الطلب / أو إضافة مرفقات لمن يرغب ذلك. |
| مكتب مشرف صالة خدمة المستفيدين | - تنسيق الطلبات، والتواصل الهاتفي مع المستفيدين المقدمين في خدمة لقاء. - استقبال المستفيدين، وترتيب مقابلتهم مع مسؤول القطاع. |
| منطقة انتظار المستفيدين والضيافة | انتظار المستفيدين. |
| مكتب مسؤول متابعة الأداء | متابعة الطلبات المتأخرة والمستعجلة. |
| مكتب مسؤول الجودة | مراجعة الأداء، وجودة الإجراءات والردود. |
| مكتب مسؤول المتابعة والرصد | متابعة تنفيذ توجيهات المسؤول لدى الجهات الأخرى، ورصد الطلبات المحالة والمصددة. |





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 تسهيل عمل مراكز رعاية المستفيدين في القطاعات في منظومة واحدة من خلال ربطها بالبرامج والهواتف الموحدة حتى لا تقع الازدواجية في حل الطلبات والبحث عنها. وعلى المسؤول في كل قطاع 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.

تفصيل الوحدات الإدارية ومهامها

- وفق الهيكل الإداري -

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 وميسّر يمكن المسؤول 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 لانجاح المنظمة وتفوقها على منافسيها. وقد تم هنا تقسيم الإدارة إلى وحدات إدارية أصغر تقوم بنجاز أعمال مستقلة وتحقيق أهداف فرعية تحقق الهدف النهائي للجميع. وهذه الوحدات هي:

١. المشرف على مركز رعاية المستفيدين في القطاع.

٢. وحدة الخدمة الإلكترونية، ومن مهامها:

- أ- متابعة ورصد أداء المشرفين والمنسقين.
- ب- متابعة سير الطلبات العامة، وطلبات شكوى، والبلاغات، والمقترحات.
- ت- وحدة الجودة.

٣. وحدة خدمات المستفيدين، وعملها مقسم في:

- أ- وحدة خدمة لقاء.
- ب- وحدة متابعة الإحالات.
- ت- وحدة ممثلي الإدارات الداخلية.

وتفصيل ذلك كالآتي:

أولاً: المشرف على مركز رعاية المستفيدين في القطاعات وهما:

يتولى المشرف على مركز رعاية المستفيدين 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. العمل، كالكفاءات، 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 المستفيدين.

مهام المشرف على مركز رعاية المستفيدين

- الإشراف على الوحدات الإدارية المختلفة التابعة له.
- إعداد التقارير الدورية المطلوبة (الأسبوعية - الشهرية)
- العناية بطلبات المستفيدين، وتلبية احتياجاتهم بالتنسيق مع بقية الوحدات الإدارية.
- تزويد مركز رعاية المستفيدين بالوزارة بكافة المعلومات والإحصائيات بشكل دوري.
- تزويد مركز الاتصال الموحد (١٩٩٩٦) بكافة الفعاليات والأنشطة، وكل ما يهم المستفيد.
- مراجعة وتدقيق ردود وإجابات المشرفين والمنسقين.
- متابعة طلبات الاستعجال الواردة من مركز الاتصال.
- الاطلاع على تقارير الجودة، والعمل على تقويمها.
- 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 والطلبات المتأخرة أو المحالة أكثر من مرة وحصر معوقات العمل من خلال الربط رصد الملاحظات ومعالجة المعوقات المتعلقة بتقديم الخدمة من خلال المحاور الثلاثة: المستفيد، النظام، المنسقين والمشرفين بالإضافة إلى متابعة إداء كل منسق.

المرجع الإداري:

المشرف على الخدمات الإلكترونية بمركز رعاية المستفيدين.

المشرفا على الخدمات الإلكترونية

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

أهداف الوحدة:

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

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

❖ وحدة متابعة فدية شكوى

تعريف وحدة متابعة فدية شكوى:

تتولى هذه الوحدة المتابعة الدائمة لطلبات (شكوى) الواردة من المستخدمين، وتوجيهها إلى الإدارة العامة للمتابعة في القطاع؛ كجهة مختصة في حل شكاوى المستخدمين. كذلك تتولى رصد وتسجيل ملحوظات التأخر في حل الطلبات، أو عدم الرضا عن الحل المقدم للمستخدم، ومتابعة الاستعجال في حلها مع المنسقين، والتواصل مع المستخدم لإطلاعهم على سير معاملته، وأنها في محل الاهتمام.

المرجع الإداري: المشرف على الخدمات الإلكترونية بالمركز

مهام وحدة فدية شكوى

١. معالجة طلبات شكوى (جديد/متأخر/ معترض عليه/ الواردة لدى القطاع)
٢. طلب الإفادة من قبل الجهات الأخرى، والإجابة عن استفساراتهم.
٣. تدريب المنسقين وتقديم الدعم لهم.
٤. متابعة أداء المنسقين.
٥. متابعة جودة أداء المنسقين.
٦. رصد الملحوظات، والعمل على تذليل معوقات الخدمة.
٧. متابعة مؤشرات الأداء، والعمل على رفع مستواها.

❖ وحدة متابعة فدمت بلاغ

تعريف وحدة متابعة فدمت بلاغ

تتولى هذه الوحدة مهام المتابعة الدائمة لطلبات (بلاغ) الواردة للإدارة الأمن والسلامة بالقطاع، كبلاغات الحريق، والسرقة، وغيرها من البلاغات، وحلها من قبل الإدارة المختصة كجهة مختصة، كذلك رصد وتسجيل أي ملحوظات بشأن التأخر في الاستجابة، أو عدم رضا المستفيد عن الحل المقدم، وتنظيم المعلومات الخاصة بها، وتبويبها وتصنيفها وتحديد سبل متابعتها بالتعاون والتنسيق مع الجهة المختصة.

المرجع الإداري: المشرف على الخدمات الإلكترونية بمركز رعاية المستفيدين.

مهام وحدة فدمت بلاغ

١. معالجة البلاغات الواردة، والتعامل معها في أسرع وقت.
٢. طلب الإفادة من قبل الجهات الأخرى، والإجابة عن استفساراتهم.
٣. تدريب المنسقين وتقديم الدعم لهم.
٤. متابعة أداء المنسقين.
٥. متابعة جودة أداء المنسقين.
٦. رصد الملحوظات، والعمل على تذليل معوقات الخدمة.
٧. 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)، أو أهمية سرعة البت في الطلب.

المرجع الإداري: المشرف العام على مركز رعاية المستفيدين.

مهام وحدة المتابعة والرصد

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

❖ وحدة الجودة

تعريف وحدة الجودة:

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

أهداف وحدة الجودة:

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

مهام وحدة الجودة:

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

آليات تنفيذ المهام

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

ثالثاً: وحدة فدمة المستفيدين

تُعتبر وحدة خدمة المستفيدين البوابة الأولى، وحلقة الوصل بين المستفيدين وجميع الجهات الإدارية في القطاع، وتهدف وحدة خدمة المستفيدين إلى جهد ووقت المستفيدين من خلال توجيه طلباتهم للموظف المختص في كل وحدة إدارية بالقطاع؛ لحل طلباتهم - 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.

مهام شئون المستفيدين:

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

آلية تنفيذ مهام وحدة شئون المستفيدين:

١. استقبال المستفيدين والمبادرة في خدمتهم.

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

١. 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.

٢. فرز ومفاضلة طلبات اللقا، وتحديد نوع الطلب للمستفيد.

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

٣. 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)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



