

من خلال تطبيق الهيئة وبوابتها الإلكترونية.. إبراهيم الدوسري:

32 خدمة مختلفة يوفرها قسم خدمة المراجعين

إنجاز المعاملات في دقائق معدودة حرصًا على راحة الجمهور

يقدم قسم خدمة المراجعين بالهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية خدمات عدة لجمهوره من مشتركي ومتقاعدين ومستحقين، حيث تحرص الهيئة على توفير أسباب النجاح للقسم، وذلك للقيام بمهامه على أكمل وجه.

"التأمينات الاجتماعية" التقت رئيس القسم السيد إبراهيم الدوسري، وأجرت معه حوارًا، ألفت خلاله الضوء على أبرز ما يقدمه القسم من خدمات، والتطويرات التي ينتظرها في الفترة المقبلة.. حيث أكد أن القسم يُمثل حلقة الوصل بين الهيئة والمراجعين، ويوفر 32 خدمة متنوعة موضحًا أنه بإمكان المراجعين الاستفادة من هذه الخدمات إما من خلال قسم خدمة المراجعين، أو من خلال الخدمات الإلكترونية، باستثناء خدمتين فقط جارٍ العمل على تحويلهما إلى خدمات إلكترونية، مواكبة للتحول الرقمي.

- بداية نود التعرف أكثر على القسم والخدمات التي يقدمها؟
- يمثل القسم حلقة الوصل بين الهيئة والسادة المراجعين، ويضطلع بتقديم 32 خدمة من خلال موظفين مخصصين للإجابة على استفسارات المراجع، وإنجاز معاملاته في وقت قصير للغاية.
- لم تعد هناك حاجة لمراجعة أي إدارة أو قسم آخر، حيث يحصل المراجع على الخدمات التي يريدها من خلال موظفي القسم، ومن أبرز تلك الخدمات طلب شهادة عدم تقاضي معاش وشهادة مشترك واحتساب العمر التقاعدي ومدة الخدمة والمعاش التقاعدي وأنصبة المستحقين ومبالغ ضم وشراء مدد الخدمة وحاسبة التقاعد الشاملة بالإضافة إلى طلبات ضم مدد الخدمة وشرائها وسداد الأقساط وردّ الاشتراكات ومتابعتها.

- كيف يحصل المراجعون على هذه الخدمات؟

- بإمكان المراجعين الاستفادة من خدمات الهيئة في قسم خدمة المراجعين، إما من خلال قسم خدمة المراجعين، أو من خلال الخدمات الإلكترونية، باستثناء خدمتين فقط جارٍ العمل على تحويلهما إلى خدمات إلكترونية مواكبة للتحول الرقمي.

- ما المدة الزمنية المطلوبة لإنجاز المعاملات؟

- الغالبية العظمى من خدماتنا متاحة إلكترونياً ويستطيع المراجع الحصول عليها فور تقديمه الطلب واستيفاء الوثائق المطلوبة في فترة وجيزة جداً لا تتعدى الدقائق وذلك حرصاً على راحة المراجعين وتخفيفاً عنهم.

- هل يتلقى موظفو القسم تدريباً على آلية تقديم الخدمات للجمهور؟

- توفر الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية برامج تدريبية متنوعة لموظفيها، وقد التحق موظفو القسم بعدة برامج في مجال التميز في تقديم الخدمات للجمهور، ويوجد لدينا الآن موظفون مؤهلون للتعامل مع كافة المراجعين وتلبية متطلباتهم بسعة صدر، كما يتم توفير دورات خاصة لهم في تقديم الخدمات لذوي الإعاقة، منها دورة متقدمة في تقديم الخدمات للصم والبكم.

- ما هي المعاملات التي قد تحتاج وقتاً أطول أو المراجعة مرة أخرى؟

- تنجز غالبية المعاملات فور استلامها، وفي غضون دقائق، ولا تتطلب العودة مرة ثانية، في المقابل هناك حالات قليلة جداً قد تتطلب مدة زمنية أطول، كخدمة رد الاشتراكات، لأن قسم خدمة المراجعين يقوم بتحويل الطلب إلى الإدارة المختصة، التي بدورها تقوم بدراسته ومراجعة واستيفاء البيانات الخاصة به، وتستغرق هذه الخدمة أسبوعاً، وبقيّة الخدمات يحصل عليها المراجع فور طلبها.

- ما هي أهم الاستفسارات التي يتلقاها القسم؟ وما نصيحتكم لجمهور المراجعين؟

- معظم الاستفسارات تكون عن وضع المتقاعد في حال عودته للعمل، وكذلك استفسارات المشتركين عن حسابات التقاعد، ونحسبها لهم افتراضياً، ونلفت عنايتهم إلى وجود حاسبة على البوابة الإلكترونية للهيئة.

- ننصح المراجعين بالاستفادة من التطبيق الخاص بخدمات الهيئة بالإضافة إلى البوابة الإلكترونية، فهما يوفران كافة الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، ونرحب باستفساراتهم ومقترحاتهم، ونهيب بهم ضرورة تحديث بياناتهم بشكل دوري، ليكون هناك تواصل دائم بينهم وبين الهيئة.