

تعد المشاركة الأولى من هذا النوع التقاعد تستعرض خدماتها الإلكترونية في الجنادرية

الخدمات الجديدة تحوز إعجاب زوار الجناح، بجانب خدمات أخرى قدمت للمتقاعدين.

تحرص المؤسسة العامة للتقاعد على الرقي بالخدمات كافة التي تقدمها للمتقاعدين والمستفيدين، وفقاً لأفضل المعايير الدولية والتميز في كل برامجها وآليات عملها، ولذلك فهي دائماً محط أنظار المؤسسات والمنظمات العالمية التي تتابع خطواتها وإنجازاتها. ومن تلك المؤسسات التي أشادت مؤخراً ببرامج المؤسسة وخدماتها، الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي خلال مؤتمر الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي لآسيا والباسيفيك، الذي انعقد في كوريا الجنوبية. وحصلت المؤسسة العامة للتقاعد خلال المؤتمر على ثلاث شهادات، تقديراً لبرامجها المطبقة في (تطبيقات إدارة المخاطر، نظام إدارة علاقات المتقاعدين والمستفيدين (CRM)، نظام الحماية المتطور (BOOLE SERVER).

والاحترافية في التعامل مع المتقاعدين، ومد جسور التواصل معهم عن طريق استحداث سبل تقنية جديدة قادرة على تحقيق احتياجاتهم وتطلعاتهم تسعى المؤسسة العامة للتقاعد إلى تقديم أفضل مستويات الخدمة التي تليق بالمتقاعدين بعد أن قاموا بتأدية أدوارهم في خدمة هذا الوطن المعطاء، حيث أطلقت المؤسسة مجموعة من الخدمات الإلكترونية الآمنة، مصنفة في حزم منفصلة حسب نوع الخدمة (استفسارات، اعتراضات، بيانات، حسابات) كي تتيح للمستخدم الدخول بسهولة ويسر إلى الخدمة التي يريدونها وإتمام طلبه بشكل كامل ومن أي مدينة دون الحاجة إلى مراجعة مقر المؤسسة.

وتقدم المؤسسة خدمة استخراج البطاقة التعريفية للمتقاعدين بمجرد توفير الزائر صورتين شخصيتين له، كما تم توفير خدمة تزويد الزوار برقم مستخدم ورقم سري خاص بكل شخص للدخول إلى موقع المؤسسة والحصول على جميع

تشارك المؤسسة العامة للتقاعد من خلال مقرها الدائم بالمهرجان الوطني للتراث والثقافة (٢٨). وتأتي مشاركتها هذا العام كأول مشاركة تشهد استعراض الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة للمتقاعدين والمستفيدين، إذ تم توفير كتيب يوزع على جميع الزوار يشرح بطريقة مبسطة خطوات تسجيل الأفراد في الخدمات الإلكترونية على موقع المؤسسة، إضافة إلى فيلم قصير تم إعداده بطريقة احترافية يشرح بشكل دقيق طرق التسجيل بالخدمات الإلكترونية وخطواته عن طريق موقع المؤسسة الإلكتروني.

وتقدم المؤسسة خدمات عديدة لجميع الزوار، حيث تم ربط مقر المؤسسة بالجنادرية ألياً منذ افتتاحه عام ١٤٢٢هـ بالمقر الرئيس للمؤسسة العامة للتقاعد بالرياض وتوفير جميع خدمات الاستعلام عن المعاشات التقاعدية وتوضيح جميع الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بها.

ومن منطلق الحرص على تحقيق أرقى مستويات الأداء



المعاش التقاعدي، والاعتراض على بيان الخدمة، والاعتراض على الاستقطاع، وعمليات كشف الحساب، وحالة الصرف، وقيمة الاشتراكات الزائدة، وحركة الحساب السنوي، وإمكانية إضافة مستفيد جديد.

كما قامت المؤسسة العامة للتقاعد باستحداث قنوات تواصل تفاعلية، يتم من خلالها استقبال الطلبات والشكاوى والاستفسارات والاقتراحات والتعامل معها بكل سرعة وشفافية، حيث ستم الاستفادة من هذه القنوات عن طريق وجودها في جناح المؤسسة العامة للتقاعد في المهرجان الوطني للتراث والثقافة الجنادرية ٢٨ لكي يستفيد منها جميع زوار الجناح من متقاعدين أو مستفيدين أو من لهم اهتمام بشؤون المتقاعدين، وهذه القنوات هي كالتالي:

خدمة (أسأل خبير) حيث تقدّم هذه الخدمة على الصفحة الرئيسية للبوابة الإلكترونية للمؤسسة، يتم من خلالها استقبال

الخدمات المتوافرة في الموقع، ومنها طباعة التعريف بالراتب دون الحاجة إلى مراجعة المؤسسة أو فروعها، إضافة إلى حاسبة المعاشات التي توضح مقدار المعاش التقاعدي بصورة افتراضية بعد إدخال عدد سنوات الخدمة ومقدار الراتب الأساسي الأخير، إضافة إلى خدمة الاشتراك المجاني في مجلة التقاعد التي تصدرها المؤسسة دورياً كل ثلاثة أشهر، بحيث تصل إلى صندوق بريد المشترك. كما تم توفير خدمة تقديم الطلبات لبرنامج مساكن بمقر المؤسسة بالجنادرية مع شرح متكامل للبرنامج وشروطه وإمكانية تعبئة الاستمارات وتوقيع العقود للطلبات المكتملة.

ويمكن الاشتراك في القوائم البريدية التي تمكن الأشخاص من التواصل مع المؤسسة عن طريق استقبال الأخبار التي تصدر عنها عبر حساب البريد الإلكتروني، وبيان مدد الخدمة، وبيان الاستقطاع، إضافة إلى تحديث البيانات، وإمكانية طباعة تسوية



الزوار يطلعون على الخدمات التي توفرها المؤسسة في مقرها بالجنادرية

خدمة (البريد الإلكتروني) والتي تمكن المتقاعد من التواصل مع المؤسسة آلياً عن طريق البريد الإلكتروني المخصص لاستقبال البلاغات والاقتراحات والاستفسارات ecare@pension.gov.sa.

خدمة (خدمة الرسائل النصية) حيث يتم تفعيل قناة لاستقبال الاستفسارات والشكاوى باستخدام الرسائل النصية «Short Code» حسب الخطوات التالية:

- يرسل المتقاعد رسالة إلى الرقم (٧٧٩٩٩) لمشركي شركة الاتصالات السعودية، أو الرقم (٦١٨٠٥٦) لمشركي شركة موبايلي.

- يكون محتوى الرسالة عبارة عن رقم السجل المدني يليه رمز (x) ثم محتوى الشكوى، مثال: (١٠١٠١٠١٠١٠x) أفيدكم بتأخر معاملتي لأكثر من أسبوعين.

- بجانب الرسائل الخاصة بالشكاوى، تتيح خدمة الرسائل النصية للمتقاعد الاستعلام عن بعض البيانات الخاصة بالمعاملات التقاعدية عن طريق الرسائل التالية:

للاستعلام عن حالة المعاملة: رقم (١) يليه رمز (x) ثم رقم السجل المدني

للتأكد من صحة خطاب التعريف بالمعاش: رقم (٢) يليه رمز (x) ثم رقم الرمز المذيل في خطاب التعريف.

خدمة (الفاكس) تقدم المؤسسة للمتقاعد خدمة إرسال البلاغات والاستفسارات عن طريق الفاكس رقم: ٠١٤٠٥٣٦٤٥.

خدمة ربط قنوات التواصل بنظام (CRM) حرصاً من المؤسسة على تحقيق أعلى معايير الجودة والسرعة في التعامل مع الطلبات (شكاوى - استفسارات - اقتراحات) التي يتم إرسالها عبر قنوات التواصل السالف ذكرها، فقد تم ربط جميع

تساؤلات المتقاعدين واستفساراتهم بطريقة إلكترونية، وذلك بعد إدخال البيانات الخاصة بالمتقاعد مثل (رقم السجل المدني، الاسم، البريد الإلكتروني، رقم الجوال).

خدمة (البريد الصوتي) هي طريقة مبتكرة لإرسال الرسائل الصوتية عن طريق الاتصال على الرقم المجاني ٨٠٠١٢٤٨٨٨٩، حيث يتم التفاعل مع المتصل عن طريق رسائل الرد الآلي، كي يتسنى له إتمام طلبه بطريقة إلكترونية آمنة.

تقدم المؤسسة خدمة استخراج البطاقة التعريفية للمتقاعدين، والاشتراك في القوائم البريدية، والتعرف إلى برنامج مساكن

توفر المؤسسة قنوات تواصل تفاعلية يتم من خلالها استقبال الطلبات والشكاوى والاستفسارات والاقتراحات والتعامل معها بكل سرعة وشفافية

يبرز الجناح من خلال اللوحات والمعروضات تاريخ التطور الإداري في قطاع التقاعد في المملكة



مجسم لمركز الملك عبد الله المالي بالرياض

واستمر ذلك في العهد الزاهر لخدام الحرمين الشريفين، الملك عبدالله بن عبدالعزيز، يحفظه الله، حيث امتدت الرعاية بالمتقاعدين إلى خارج حدود المملكة لتشمل المواطنين السعوديين الموظفين والموظفات العاملين في دول مجلس التعاون الخليجي، وذلك بصدر النظام الموحد لمد الحماية التأمينية لمواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية العاملين في غير دولهم في أي دولة عضو في المجلس.

ويبرز جناح المؤسسة من خلال اللوحات والمعروضات الأخرى تاريخ التطور الإداري في قطاع التقاعد في المملكة، حيث تقوم المؤسسة العامة للتقاعد بإدارة شؤون التقاعد وتنفيذ أنظمة التقاعد المدنية والعسكرية في المملكة على جميع موظفي الدولة.

يذكر أن أول جهاز مستقل يعنى بالتقاعد تم إنشاؤه بموجب المادة الثامنة من نظام التقاعد الصادر عام ١٣٧٨هـ تحت مسمى مصلحة معاشات التقاعد، وكان قبل ذلك ينفذ عن طريق وزارة المالية، كما صدر قرار مجلس الوزراء الموقر رقم ٢٧٧ في ١٤٢٣/١٢/٢٠هـ بتحويلها إلى مؤسسة عامة تسمى المؤسسة العامة للتقاعد والتي تتمتع بالاستقلال المالي والإداري. كما يبرز جناح المؤسسة من خلال اللوحات والمجسمات، المشاريع الاستثمارية للمؤسسة وأهمها مركز الملك عبدالله المالي ومجمع تقنية المعلومات والاتصالات.

وتأمل المؤسسة من خلال مقرها بالجنادرية أن تسهم ضمن جميع المشاركين في المهرجان الوطني للتراث والثقافة لتعكس الصورة المشرفة للموروث الثقافي والوجه الحضاري للمملكة وربط ماضيها بحاضرها من أجل مستقبل مشرق لأبناء هذا الوطن العزيز. ■

الطلبات بنظام متابعة الشكاوى والبلاغات (CRM)، حيث يقوم هذا النظام باستقبال طلبات المتقاعدين عن طريق قنوات الاتصال المختلفة، وإرسال رسالة نصية لهم تفيد باستلام الطلب ومرفق معه رقم الطلب لتتسنى له المتابعة، ثم يتم ربط الطلب بالمعاملة الأصلية مع وضع عمر افتراضي لها Life Time، وعند إنهاء المعاملة يتم إبلاغ المتقاعد بذلك عن طريق إرسال رسالة نصية له.

وتأتي مجموعة الخدمات الموجودة في مقر المؤسسة بالجنادرية لإتاحة الفرصة لجميع الزوار للحصول على ما يرغبون فيه منها خلال استمتاعهم بزيارة الجناح الذي يهدف إلى تزويد جميع الزوار بكل ما يحتاجون إليه من معلومات عن نظام التقاعد، وما يوفره من مزايا للمشاركين فيه من موظفي الدولة المدنيين والعسكريين وكذلك المستفيدين من بعدهم من أسرهم، حيث تمس أنظمة التقاعد حياة جميع شرائح المجتمع، وهم في حاجة إلى التعرف إلى ما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات، سواء كانوا موظفين رجالاً ونساءً أو مستفيدين من الورثة أبناء وآباء وإخوة وزوجات.

كما يبرز جناح المؤسسة من خلال اللوحات والمعروضات المختلفة اهتمام الحكومة الرشيدة بقطاع التقاعد والمتقاعدين أبناء هذا الوطن، حيث وضع المؤسس الملك عبدالعزيز، رحمه الله، أساس هذا النهج من خلال ورود أول إشارة للتقاعد (ضمان الحكومة لمعاشات الموظفين ومستقبلهم)، وذلك بالمادة الرابعة من نظام المأمورين الصادر بتاريخ ١٣٥٠/٣/١٢هـ، كما صدر في عهد الملك عبدالعزيز أول نظام للتقاعد عام ١٣٦٤هـ وتبعه من بعده أبناؤه البررة على هذا النهج نفسه بصدر العديد من الأنظمة التي تهتم بقطاع التقاعد والمتقاعدين،