

في ضيافة جهة حكومية

جل ما يتناهى أي مراجع لأي جهة حكومية أن ينجز معاملته سريعاً دون تعقيد أو تأخير في هذه الصفحة نصف الشهرية نستكون لنا زيارة إلى إحدى الجهات لتسليط الضوء على سبل خدمة المراجعين، ونقل أي مقترحات أو ملاحظات إلى المسؤولين.

للتواصل مع الصفحة:

g.hospitality@alanba.com.kw



مدير الإدارة كشف عن تحقيق قفزة نوعية من خلال البرامج الآلية الجديدة

«الأنباء» جالت في إدارة عمل الفروانية: إصدار 120 - 180 تصريح عمل يومياً وإنشاء كونتر لتوجيه المراجعين قريباً

بشرى شعبان

كشف مدير إدارة عمل محافظة الفروانية في القوى العاملة يوسف آر تي أن صالة الاستخدام في الإدارة تستقبل يومياً ما يقارب الـ 90 مندوباً و120 صاحب عمل، مبيناً أن قسم التجديد يستقبل نحو الـ 130 طلب تجديد من خارج البوابة الإلكترونية، ويحدود 120 طلباً لضمان المالي، و120 إذن عمل، إلى جانب تسجيل 30 معاملة للعمالة الوطنية لغير مستوفي النسب، كما تصدر ما بين 120 و180 تصريح عمل يومياً، وفي لقاء خاص مع «الأنباء» أوضح آر تي أن عدد الملفات في إدارة عمل الفروانية وصل لأكثر من 45 ألف ملفاً، مبيناً أنه تم إلغاء تلقائي لما يقارب 2000 ملف من تلك التي لم يتم تحريكها منذ أكثر من سنة ولا يوجد عليها عمالة، وعن أبرز المعوقات التي تواجهه أثناء العمل، لفت إلى أنهم يعانون من نقص في الموظفين، مبيناً أن «مدير عام الهيئة» وعد بسد النقص في وقت قريب، وبمعالجة أي مشكلة تواجه العمل، وتذليل كافة المعوقات والعقبات أمام الموظفين، كما شفا عن توجه لإنشاء «كاونتر» خاص للرد على المراجعين وتوجيههم إلى القسم الذي ينجز معاملته فيه، إلى جانب صندوق خاص لتلقي الملاحظات والشكاوى، جوانب كثيرة وأهم عديدة أخرى تطرق إليها آر تي تطوعون عليها في تفاصيل هذا الحوار:

بفضل روح التعاون نتخطى نقص الموظفين.. وعود بحل هذه المشكلة قريباً

أكثر من 45 ألف ملف في إدارة عمل الفروانية وإلغاء تلقائي لنحو 2000 لم تحرك منذ سنوات

حسن التعامل مع المراجعين وحل المشكلات أبرز توجيهات المدير العام

المعاملات؟
● الموظفون ورغم النقص يتعاملون مع أعداد المراجعين دون أي تأخير، والجميع في الإدارة يعمل ويستقبل وينجز من مدير ومراقبين ورؤساء أقسام نعمل كفريق عمل واحد من أجل الإنجاز والحمد لله نستطيع القول أنه بفضل روح التعاون نتخطى مسألة نقص الموظفين.

كم عدد المعاملات التي يتم إنجازها يومياً؟

● إن صالة الاستخدام تستقبل يومياً ما يقارب الـ 90 مندوباً و120 صاحب عمل، وقسم التجديد يستقبل نحو الـ 130 طلب تجديد من خارج البوابة الإلكترونية، وفي حال حصول أي خلل في البوابة الإلكترونية يستقبل ما يزيد على 600 طلب تجديد، أما بالنسبة للضمان المالي فنحصد 120 طلباً، وبالنسبة إلى إشارات العمل والتي تكون لأول مرة نستقبل 120 إذن عمل، إلى جانب تسجيل العمالة الوطنية 30 معاملة لغير مستوفي النسب.

وبالنسبة لإصدار تصاريح العمل فنصدر ما بين 120 و180 يومياً.

ماذا عن أعداد الملفات؟

● بخصوص أعداد الملفات التجارية، و10 ملفات للصيد والثروة السمكية، ويحدود 60 ملفاً لمربي الثروة الحيوانية خلال شهر، وبالنسبة للملفات الصناعية والحرفية ما بين 10 إلى 30 خلال شهر، وعدد الملفات في إدارة عمل الفروانية يحدود الـ 45 ألف ملف، وقد تم إلغاء بشكل تلقائي ما يقارب الـ 2000 ملف من تلك التي لم يتم تحريكها منذ أكثر من سنة ولا يوجد عليها عمالة.

هل يتم تطبيق مبدأ الثواب والعقاب في العمل؟

● توجيهات المدير العام في الهيئة التشدد في تطبيق مبدأ الثواب والعقاب وفق برنامج العمل اليومي وما يحققه الموظف من نتائج ضمن تخصصه، والأهم أن يحسن



رئيس قسم التجديد طلال الشمري يدخل المعلومات لأحد المراجعين



يوسف آر تي وخالد السهيل خلال حديثهما مع المراجعين

● في الواقع توجيهات المدير العام للهيئة أحمد الموسى مستمرة نحو تطوير العمل، وحسن التعامل مع جميع المراجعين أياً كانت جنسياتهم، وحث الجميع على تطوير الأداء الوظيفي والارتقاء به، كما أوصى بالوقوف على المشكلات والمعوقات التي تعترض عمليات إنجاز المعاملات وبذل أقصى الجهود من أجل تقديم أفضل الخدمات لأصحاب المعاملات.

ماذا تقول للموظفين؟

● إننا مع فريق عمل واحد هدفنا خدمة بديرتنا، ولا بد من العمل معاً على تقديم أفضل الخدمات للمراجعين وإنجاز المعاملات بأسرع وقت ممكن، إنني أعلم أن نطاق عملكم كبير وهناك أكثر من 45 ألف ملف، والإدارة مسؤولة عن منطقة شاسعة جغرافياً وفيها جميع قطاعات العمل وتعامل مع أمزجة مختلفة، لكن واجبنا أن نتعامل بأخلاق الكويتية مع الجميع وإنجاز أي طلب للمراجعين.

وماذا عن القيادة الجديدة وتوجيهاتها نحو تطوير الأداء الوظيفي؟

هل من خطط جديدة لتطوير العمل؟

● لتسهيل الإجراءات على المراجعين، وعملاً بتوصيات المدير العام لتسهيل الإجراءات اقترحت الإدارة وضع «كاونتر» متخصص في صالة الاستخدام والاستقبال لتوجيه المراجعين إلى أين يذهبون لإنجاز معاملاتهم وقد وافقت قيادة الهيئة على المقترح وقريباً سوف سيتم التنفيذ. كما أنه لدينا توجه لوضع صندوق اقتراحات وشكاوى، وهذا الإجراء يعتبر من أفضل الطرق لاستقبال المشاكل التي يعاني منها المراجعين في الإدارة، وأيضاً الموظفون ممن لديهم شكاوى أو حتى اقتراحات يتم إيصالها بهذه الطريقة إلى الإدارة ليتم بحثها ومعالجتها.



(محمد خلوصي)

يوسف آر تي يتحدثنا إلى الزميلة بشرى شعبان

ما بين 15 إلى 30 حالة إلغاء نهائي للسفر

بينما بين آر تي خلال حديثنا معه أن «الإدارة تصدر ما بين 20 إلى 35 بطاقة مندوب أو مخلص معاملات شهرياً»، لفت إلى أنه يتم «ما بين 15 إلى 30 حالة إلغاء نهائي للسفر، منهم من هو متواجد خارج البلاد منذ أكثر من ستة أشهر، أو بموجب بلاغ تغيب مرفوع من إدارة علاقات العمل الخاصة بالمنازعات أو إنهاء بشكل ودي».

وبالحديث عن التعامل، أوضح أن «مدير عام الهيئة أحمد الموسى اصدر مؤخراً تعميماً بشأن التوكيل الخاص ينص على قبول تسلم وتسليم المعاملات بموجب التوكيل شرط أن يكون صادراً من قبل صاحب العمل، كما اصدر العديد من التعليمات الخاصة بشأن الالتزام بالاداء والتدقيق بالمعاملات والتأكد من كافة الأوراق، إلى جانب الحرص على تطوير العمل الوظيفي والارتقاء به، بما يعود بالفائدة على جميع المراجعين أياً كانت جنسياتهم، مع هيئة كافة وسائل الراحة لهم».

المراجعون: جودة خدمات الإدارة في تطور مستمر.. والموظفون يتعاملون معنا برقي لافت

والتقت «الأنباء» عدداً من المراجعين الذين اجتمعوا على أن الإدارة خلال الفترة الأخيرة شهدت قفزة نوعية من ناحية تحسين جودة الخدمات، حيث أكد صاحب العمل فواز الجسار أن «المعاملة أصبحت لا تستغرق وقتاً بل معظم الإجراءات يتم إنجازها مباشرة»، لافتاً إلى أنه «أحياناً يحدث تأخير خارج عن إرادة الموظف بسبب البرنامج الآلي الذي نأمل معالجته وتحل معه كل المشاكل».

وأشار إلى أن «مدير الإدارة ونائبه وجميع رؤساء الأقسام متواجدون طيلة فترة الدوام الرسمي ومكاتبهم مفتوحة ويردون على كل الاستفسارات بكل سعة صدر».

وبدوره، أثنى مندوب إحدى الشركات محمد سعيد على حسن استقبال موظفي الفروانية، موضحاً أن «الإدارة أصبحت من الإدارات النموذجية في الدولة بفضل جهود العاملين ولهم كل التقدير».

ومن جانبه، رأى صاحب العمل أحمد الرشيد «أن الإجراءات أصبحت أسهل والإنجاز أسرع، ولكن تبقى مشكلة البرنامج الإلكتروني الذي يتعرض للأعطال، إلا أننا نأمل معالجته، والعاملون رغم ذلك لا يتأخرون في الإنجاز».

وأيضاً صاحب العمل محمد العبيدلي أشاد بالعاملين في الإدارة، مشيراً إلى أنهم يتعاملون مع المراجعين بكل سعة صدر رغم صعوبة التعامل مع بعض أصحاب العمل، إلا أنهم يستوعبون الموقف، لافتاً إلى أن «مدير الإدارة يستقبل المراجعين طيلة الدوام دون أي تأفف».

ومن جانبه، قال المندوب محمد الحسين: «إن إدارة عمل الفروانية تغيرت كثيراً بعد أن انتقلت إلى المبنى الجديد»، مشيراً إلى أنه «مع القرارات الجديدة أصبح كل شيء يتم وينجز على أكمل وجه»، متملاً في الوقت نفسه «معالجة خلل البرامج الآلية لتحل كافة المعوقات».



.. العمل يسير بسلاسة في الإدارة



.. والاطلاع على معاملة أحد المراجعين



خلال استقبال المراجعين في مكتب الإدارة