

# إدارة علاقات المشتركين



الاستمرار في نشر  
البيانات  
بشفافية

## إدارة علاقات المشتركين

استمرت إدارة علاقات المشتركين بالهيئة في صقل معاور العمل لديها خاصة تلك المتعلقة بخدمة المراجعين، وذلك تنفيذاً للخطط الموضوعية وحرصاً على الالتزام باستراتيجيات الهيئة الشاملة، واضعةً نصب عينيها معايير ومقاييس للخدمة التي تقدمها الهيئة لمختلف شرائح المستفيدين، وسعيًا منها لتحسين نوعية الخدمة وتلبية لما ينشده المراجع باختلاف أطيافه وأغراضه. وللوصول لذلك قامت الإدارة بصقل مهارات مواردها البشرية ليتلاقى ذلك مع حجم الجهود المطلوبة، وبالتالي توفير القدرة البشرية لدى كوادرها للقيام بأعباء العمل ومسؤولياته في الحاضر والمستقبل.

وفي هذا السياق تراوحت أعمال الإدارة ما بين رسم الاستراتيجيات ووضع الخطط التنفيذية والتفاعل المعلوماتي والاستقصائي في إطار الرأي العام المحلي من خلال خطط إعلامية واستقصائية دورية داعمة لرصد وتحليل المؤشرات المنبثقة نتيجة تنفيذ تلك الخطط وبالتالي تلمس مستوى رضا المؤمن عليهم حول جملة ما تقوم به الهيئة من أعمال وتحديد ما تقدمه لهم من خدمات، والخروج بالتوصيات المرتبطة بتطوير تلك الإجراءات لاسيما المتوافقة والابعاد التأمينية التي ارتبطت بها خطط العمل المرسومة.

وفي إطار تلك الجهود فإن الإدارة ما فتئت في تعزيز وإغناء حقل التوثيق المعتمد لديها من خلال توثيق الإنجاز السنوي الشامل لأعمال الهيئة في التقرير السنوي العام الذي تشرف على إعداده وإخراجة وتصميمه، وكذا تسليط الضوء على الأنشطة والفاعليات المختلفة التي أقامتها أو شاركت فيها الهيئة، وطرحها للاطلاع والمتابعة الاستقرائية من قبل الرأي العام المحلي والخارجي وبالتالي إتاحة الفرصة للمؤمن عليهم للحصول على المعلومات التقاعدية بسهولة ويسر من خلال عرضها في زوايا الموقع الإلكتروني والنشرة الدورية الخاصين بالهيئة. وباشرت الإدارة أنشطتها من خلال أقسامها، كالتالي:

### قسم العلاقات العامة :

يتوخى قسم العلاقات العامة بإدارة علاقات المشتركين في قيامه بمهامه الوظيفية ومسؤولياته الإدارية، تحقيق الانسجام والتكامل والتنسيق مع الأقسام الأخرى بالإدارة ومع إدارات الهيئة ككل من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق الأهداف التي تسعى الإدارة إليها في أدائها لمهامها وواجباتها ولاسيما تحقيق التعاون والتفاهم بين الهيئة والمتفاعلين من خدماتها من أصحاب معاشات ومتقاعدين ومستحقين، والتي تصب في المحصلة في تأمين سمعة حسنة وإيجابية عن الهيئة وخدماتها.

كما يحرص القسم من خلال ممارسته لواجباته اليومية على تجاوز العادات الروتينية والأعمال الاعتيادية التي يتسم بها مهام العلاقات العامة في شتى المؤسسات عادة، وذلك من خلال التنوع ومتابعة الجديد من أنشطة العلاقات العامة، والوفاء بكل ما يسند إليه من مهمات غير مدرجة في الأوصاف الوظيفية المحددة للقسم، ولكنها تسهم في تحقيق مصلحة الهيئة أخيراً. وفي سياق أدائه لمهامه قام القسم خلال العام بالآتي:

- رصد ما ينشر في الصحافة المحلية خصوصاً والعربية عموماً مما يتعلق بشؤون التقاعد والمتقاعدين والمسائل اللصيقة بهذا المحور، وبلغت في مجموعها 850 مادة منشورة بين خبر وتعليق ومقال ونقد ومقابلة وتحقيق، شاملاً ذلك الردود التي قامت الهيئة بتحريرها وإرسالها للنشر حول ما ورد ببعض تلك المواد من نقد أو شكاوى أو تساؤل حول خدمات وأنشطة الهيئة.
- نشر 12 حلقة من مادة شئون تقاعدية تحت مسمى (قانون ومزايا) في صحيفة (الأيام) التي تعاونت مع الهيئة في هذا المجال، وتهدف الهيئة من هذا النشر التعريف بالأنظمة والمزايا التقاعدية وإشاعة التوعية التأمينية والتقاعدية لدى مختلف القراء بشكل عام والمهتمين منهم بشكل خاص لاسيما الموظفين الخاضعين لقانون التقاعد، وتناولت تلك المواد بالشرح والإيضاح كل ما يتعلق بالقروض والاستبدال وضم وشراء الخدمة الافتراضية وتعويضات إصابات العمل، ومنح الزواج ومصروفات الجنائز، والإحالة المبكرة للتقاعد وصور الحماية التأمينية المتمثلة في المعاشات والمكافآت بأنواعها والمزايا التي تلحق المعاشات كالزيادة السنوية، هذا فضلاً عن مقارنات بين أنظمة التقاعد الخليجية وقانون التقاعد البحريني فيما يتصل بمد الحماية

- والمظلة التأمينية، والدراسات الاستقصائية حول اقتراح وتنفيذ المزايا التقاعدية وحالات الجمع بين أكثر من معاش ونحوها.
- الردود الصحفية: نشر 14 مادة بين رد وتوضيح واستدراك على ما ينشر في الصحافة من مقالات ومآخذات. وتجلى في هذه الردود التعاون بين إدارة علاقات المشتركين والإدارات الأخرى بالهيئة لاسيما إدارات شؤون التقاعد وإدارة الاستثمار حيث تميزت ردود الهيئة بالدقة والرصانة المعززة بالأرقام والإحصائيات.
- الردود الإذاعية: وتعلق بما يبديه متصلون بالإذاعة من شكاو ومناشدات بشأن معاملاتهم عبر البرامج الإذاعية عموماً، وبرنامج صباح الخير اليومي خصوصاً، وتقوم الهيئة برصد هذه الشكاوي والتأكد من سلامة وصحة ما جاء فيها، ومن ثم متابعة موضوعها والرد بتلبية ما فيها من مطالبات أو تنفيذ المزاعم التي احتوتها بأسلوب هادئ ورصين. وفي هذا الشأن بلغت الردود ثلاثة وتعلقت بوقف صرف مستحق لانتفاء الاستحقاق بسبب الزواج وعدم الإبلاغ عن حالة وفاة مستحق، وحول استمرار صرف المعاش للابن العاجز.
- موافاة الصحف بفاعليات الهيئة وأخبارها وأنشطتها، وتمثلت بشكل أساسي في أخبار اجتماعات مجلس إدارة الهيئة، مشاركات الهيئة في المؤتمرات والاجتماعات الخليجية والإقليمية، وورش العمل التدريبية التي تنظمها الهيئة للجهات الخاضعة حول التطبيقات التقاعدية والاجتماعات التنسيقية الداخلية، وتدشين مشروع تطوير أنظمة المعلومات الإدارية، ونشر البيانات المالية السنوية للهيئة.
- إشراك موظفي القسم في ثمان دورات تدريبية تتصل بمهام عملهم وتناولت تنمية مهارات العلاقات العامة والإعلام والمراسم والبروتوكولات، إلى جانب تطوير الكفاية الإدارية ودورات الحاسب الآلي. وقد شارك كل موظف في دورة أو أكثر، وتسهم هذه المشاركات في تطوير المستويات المهنية والإدارية لموظفي القسم بشكل ملموس.
- إعداد دليل إجراءات العمل بالعلاقات العامة متضمناً وظيفة العلاقات العامة وأهدافها وأساليبها ومهامها ودورها في تعزيز مهام الهيئة.
- تجميع مادة التقرير السنوي للهيئة ومراجعتها وتقييمها، ومناقشة شكلها الفني مع المعهد بإنجازها فنياً وطباعة، ومن ثم متابعة مراحل الطبع والتوزيع للجهات الرسمية والأهلية وللمؤسسات المالية.
- هذا إلى جانب جملة من الأعمال التي يمارسها موظفو القسم على نحو دائم، ومنها متابعة التعيينات في القطاع الحكومي وحفظ المراسيم والقرارات الصادرة في هذا الشأن والتعاون مع قسم خدمات المراجعين لاسيما فيما يتعلق بأي تأخر في إنجاز معاملات المراجعين، وتعميم القوانين والقرارات والأوامر الإدارية داخل الهيئة للإعلام بما فيها، وتزويد المراجعين للهيئة والدارسين بنسخ من قانوني التقاعد والأدلة التقاعدية ونشرة التقاعد وإصدارات الهيئة الأخرى، وهذا مما يساعد على نشر النوعية التأمينية والتقاعدية، كما يباشر موظفو القسم استقبال الموظفين المعيّنين حديثاً، وكذلك الموظفين والمتدربين المبتعثين من جهات حكومية وجهات أكاديمية، وإعطاؤهم نبذة عن نظام التقاعد وعن وظيفة هيئة التقاعد ومنجزاتها، ويحرص القسم أيضاً على توثيق أحداث الهيئة من لقاءات واجتماعات من خلال التصوير الفوتوغرافي، وفي هذا الشأن تم توثيق اجتماعات الهيئة العامة لصندوق التقاعد مع الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، وتوثيق للصور المضمنة للتقرير السنوي، الدورة التدريبية لتنظيم الأعمال وتبسيط الإجراءات، ورشة اجتماعات العمل وبثشغيل نظام MFund لخدمة إدارة الاستثمار، الاجتماع التنسيق الثاني لإدارة المعاشات والمكافآت.
- ولا تفوتنا الإشارة إلى أن من صور التعاون البارزة بين إدارات الهيئة لتحقيق مصلحة الهيئة والمتعاملين معها، التعاون الذي يبديه قسم العلاقات العامة مع إدارات شؤون التقاعد فيما يخص الإعداد للفاعليات والورش والندوات التقاعدية بمختلف أنواعها التي تنظمها تلك الإدارات، لاسيما فيما يتعلق بالاتصال بأجهزة الإعلام الإذاعي والتلفزيوني والصحفي والتنسيق معها بشأن التغطيات الإعلامية لتلك الفاعليات والنشر الإخباري عنها، وفي هذا الصدد نشير إلى ورشة تطبيقات إصابة العمل (المفهوم والإجراءات والتعويضات) التي نظمتها إدارة الحقوق التقاعدية أواخر شهر ديسمبر 2004.

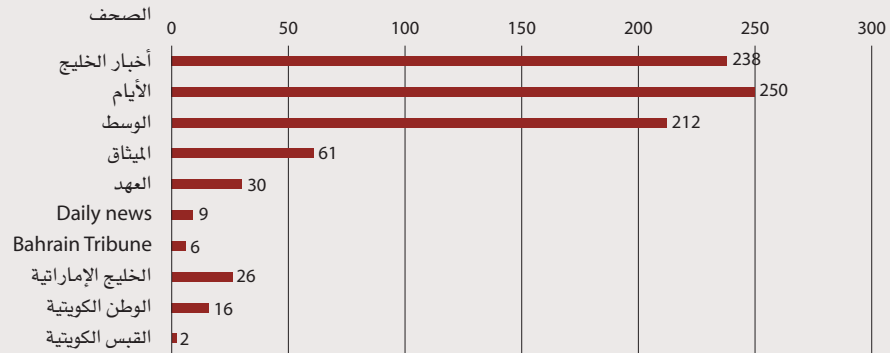
## إدارة علاقات المشتركين (تتمة)

كما يعد القسم الصيغ الإخبارية حول أنشطة الهيئة ويتابع نشرها بالصحف، إضافة إلى مسئولية القسم عن نشر الإعلانات في الصحف والخاصة بالمناسبات والاحتفالات الرسمية، وكذلك البيانات المالية السنوية. هذا ويعد قسم العلاقات العامة بمثابة مديرية التحرير للنشرة التقاعدية التي تصدرها الهيئة دورياً، وذلك من حيث تجميع المادة التحريرية وتنقيحها ومراجعتها، بالإضافة إلى توفير المادة الفوتوغرافية المصاحبة، ومتابعة الإخراج الفني للنشرة حتى طباعتها وتوزيعها على كبار المسؤولين في المملكة والجهات الخاضعة لقانون التقاعد.

### جدول يوضح عدد الموضوعات المنشورة في الصحف المحلية والخارجية خلال عام 2004

الصحيفة	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المجموع
أخبار الخليج	22	8	13	25	19	29	24	18	10	21	23	26	238
الأيام	29	8	7	23	26	33	25	22	16	22	18	21	250
الوسط	40	8	12	25	20	24	18	12	10	11	12	20	212
الميثاق	0	0	0	0	8	14	8	6	3	5	4	13	61
العهد	5	0	1	5	1	5	3	2	1	4	2	1	30
Daily news	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	9
Bahrain Tribune	2	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
الخليج	9	1	1	4	0	2	3	1	2	2	0	1	26
الوطن	3	0	0	3	2	3	1	1	1	1	0	1	16
القبس	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
المجموع	111	27	38	86	76	111	85	63	44	67	59	83	850

### رسم بياني يوضح عدد الموضوعات المنشورة في الصحف المحلية والخارجية المتعلقة بشئون التقاعد خلال عام 2004



## قسم الخدمة التأمينية

بحكم موقعه المكاني وطبيعته الإدارية يستقبل قسم الخدمة التأمينية يوميا أفواجا متنوعة من المراجعين للهيئة بين مقدم طلب للحصول على خدمة تأمينية أو مستفسر عن معلومات تقاعدية أو مستشير حول إجراء تقاعدي. وقد باشر القسم مهامه الوظيفية خلال عام 2004 على ضوء هدى خطته التشغيلية والتي رمت إلى تحقيق أهداف الهيئة المتمثلة في تقديم أحسن خدمات للمراجعين كافة وفي أسرع الأوقات.

وتقع على عاتق موظفي القسم مسئولية استقبال المراجعين أحسن استقبال وتمكينهم من إبداء رغبتهم وإجابتهم عليها في الحال أو توجيههم لتوفير المستندات المطلوبة لاستيفاء الخدمة، وتجدر الإشارة إلى سعي القسم إلى تطبيق معيار الموظف الشامل الذي يتولى مباشرة جميع إجراءات الخدمة التأمينية للمدنيين والعسكريين بشكل خاص والمراجعين بشكل عام، والذي تم تنفيذه اعتباراً من عام 2003، ونال استحسان المسؤولين بالهيئة ومختلف شرائح مراجعيها على السواء.

وتكشف الأعداد الكبيرة القاصدة للقسم على مدار العام من المراجعين من المدنيين والعسكريين وأصحاب المعاشات والمتقاعدين والمستحقين أو الذين ينوبون عنهم، مدى ومقدار حجم الجهد المبذول للتعامل مع هذه الأعداد المختلفي الرغبات والحاجات. وفي هذا الصدد فقد بلغ أعداد المراجعين خلال عام 2004 ما مجموعه 48,292 مراجعاً، تم تصنيف معاملاتهم إلى 26,058 معاملة مدنية، و 22,234 معاملة عسكرية، وتفاوتت أسباب المراجعة بين الاستفسار عن قروض واستبدال أو تسديد أقساطهما، وكيفية الحصول على تعويض إصابة العمل، وإجراءات وضم وشراء مدد الخدمة ومكافآت التقاعد، وطلبات الحصول على شهادات معاش، أو الحضور للسؤال عن إجراءات استيفاء المستحقات والحصول على مصروفات الجنازة ومنح الوفاة، وإجراءات الإضافة والاستبعاد وغيرها. وبمقارنة عدد المراجعين للقسم هذا العام عن أعدادهم عام 2003 تم تسجيل زيادة في عام 2004 بلغت 7,211 مراجعاً بنسبة 17,55%.

ورغم أن الفترة الزمنية التي يمكثها المراجع في قسم الخدمة التأمينية بين إبداء سبب المراجعة والحصول على الخدمة لا تستغرق سوى دقائق معدودة، إلا أن رغبة القسم في تحسين الخدمة بإضطراد دعتة لاقتراح التصاميم الخاصة باحتياجاته إثر إعادة هندسة نظم المعلومات الإدارية بالهيئة والتحول إلى نظام الأوراكل وكذلك اقتراح الشاشات الاستفسارية لجميع الأقسام بإدارة علاقات المشتركين. وهذا الأمر مما سيمكن قسم الخدمة التأمينية من تلبية جميع معاملات المراجعين بيسر وسهولة دون الحاجة لمراجعة أو تحويل للإدارات الأخرى وذلك من خلال قراءة البيانات على تلك الشاشات.

وتعريفها بما يقدمه القسم من خدمات فقد تم تصميم استبيان شامل عن أعماله وخدماته متضمنة كافة الإجراءات المطلوب إتباعها لدى طلب أي خدمة أو المراجعة عنها وهو ما سوف يسهل للمراجعين اقتضاء طلباتهم في أقصر وقت.

وعلى نطاق تطوير مستويات موظفي القسم الإدارية والمهنية فقد جرى إلحاق عدد منهم بدورات متخصصة حول التميز في خدمة العملاء ونظم العمل وتبسيط الإجراءات وأنظمة التقاعد وتمويل الضمان الاجتماعي ومناهج البحث والتحليل الإحصائي للبيانات، وذلك داخل مملكة البحرين وخارجها. ويندرج في السياق ذاته المشاركة في ورشة إصابات العمل التي نظمتها الهيئة خلال شهر ديسمبر 2004.



## إدارة علاقات المشتركين (تلمة)

المجموع الكلي	حالات		شهادات المعاش		الإضافات والاستيعادات		المتوفون		مكافآت وتقاعد		ضم خدمة سابقة		شراء خدمة اقتراضية		أصالة العمل		الاستبدال		التفويض		الشهر																				
	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م																					
1650	2227	73	134	255	312	17	20	11	26	214	328	34	43	62	84	0	9	362	367	622	664	يناير																			
1797	2033	40	60	238	367	22	6	9	32	259	217	12	27	15	48	0	3	536	453	666	820	فبراير																			
1962	2546	55	139	239	455	13	9	19	46	252	270	8	33	29	87	1	5	634	642	712	860	مارس																			
1729	1726	86	163	224	297	18	7	20	10	146	115	27	28	33	58	2	8	622	460	512	580	أبريل																			
1850	2150	102	136	249	344	13	10	3	15	218	222	15	42	47	81	0	5	525	448	678	847	مايو																			
2278	2557	164	161	369	520	49	41	21	41	219	213	22	32	63	10	0	9	651	673	720	763	يونيو																			
1969	2497	114	164	268	467	52	37	10	34	260	203	26	40	62	93	0	2	473	576	704	881	يوليو																			
1472	1621	136	192	200	256	28	21	23	25	203	166	28	47	35	74	2	3	322	309	477	508	أغسطس																			
1932	2149	115	167	246	429	24	27	29	29	223	230	33	48	37	70	1	10	620	508	604	631	سبتمبر																			
1949	2246	100	140	259	371	30	24	11	25	205	244	38	21	40	73	1	2	450	481	802	865	أكتوبر																			
1820	2138	103	163	324	506	12	18	4	30	250	249	38	52	50	77	1	13	452	392	586	438	نوفمبر																			
1826	2168	130	103	410	473	16	6	11	38	115	164	54	39	28	80	4	6	380	412	678	847	ديسمبر																			
22234	26058	1218	1722	3281	4837	294	226	171	351	2564	2621	335	452	521	929	62	95	3027	5921	7761	8904	المجموع																			
<b>المجموع</b>																					<b>48292</b>																				

بلغ عدد المراجعين 48,292 أي بنسبة زيادة عن عام 2003 بلغت 17.55%. وأن 54% من عدد المراجعين مدنيون و 46% عسكريون.

م = مدني.  
ع = عسكري.

## قسم خدمات المراجعين

يسعى القسم ومنذ إنشائه عام 2003 إلى تقديم الدعم المعلوماتي والإرشادي لأصحاب المعاملات التعاقدية لاسيما المتعثره منها فضلاً عن تلقي شكاوي وملاحظات أصحاب تلك المعاملات ومحاولة تذليل ما يشوبها من تعثر أو تأخر على قواعد تفاعلية عبر قنوات الهاتف والزيارات للقسم والرسائل المكتوبة، ورصد الشكاوي المثارة على الهيئة من خلال قنوات الإعلام المحلي والعمل على الرد عليها، كما يعمل القسم على تلقي الشكاوي الواردة كتابياً إلى الهيئة ويقوم بإعداد التقارير التحليلية حولها والاسترشاد بالرأي القانوني بشأنها، ونظراً لما تتطلبه أعمال القسم من حضور ومتابعة، فقد حرص موظفوه على بذل كل ما بوسعهم من جهد ونشاط لحمل الأمانة المناطة بهم على خير وجه، والوفاء بالمهام المسندة إليهم والمتمثلة في:

- التعامل مع الاتصالات الهاتفية التي ترد إلى الهيئة بكثافة والمتعلقة بالاستفسار عن إنجاز أو إتمام المعاملات والخدمات التعاقدية بشتى أنواعها، فضلاً عن متابعة وتحريك المعاملات المتوقفة بسبب نقص البيانات، وكذلك التفاعل الإيجابي مع الكلمات التي تتضمن بعض الملاحظات والإنتقادات حول الخدمات المقدمة من قبل الهيئة. وفي هذا الصدد تلقى القسم خلال عام 2004 ما يزيد عن 4750 اتصالاً هاتفياً من موظفين ومتقاعدين مدنيين وعسكريين ومن مستفسرين آخرين. وقد تم الرد على أولئك المتصلين بعد تتبع مسار المعاملات التي اتصلوا بشأنها والتأكد من إنهاء إجراءاتها وإمكان استيفائها.
- استقبال مراجعين بشأن مسار معاملاتهم، أو الاستفسار عن كيفية الحصول على خدمة ما، حيث قصد القسم في الفترة المشار إليها أنفاً 49 مراجعاً، وقد جرت المتابعة المطلوبة لمعرفة ما تم بخصوصها والتأكد من الحصول عليها.
- تم إعداد عدد من التقارير التحليلية الخاصة بالمستفيدين من الخدمات التي تقدمها الهيئة بما مجموعه 18 تقريراً تحليلياً.
- تحرير وإرسال عدد من المخاطبات إلى عدد من المراجعين بحسب ما توجهوا به من شكاو للهيئة وبلغ مجموعها 26 مخاطبة.
- التعامل مع بعض الحالات لمراجعين من الذين يتطلب إنهاء معاملاتهم حلولاً منفردة لكل حالة على حدة كاستكمال بعض الوثائق الضرورية أو التوقيعات الرسمية المشترطة لسير تلك المعاملات، أو معالجة بعض الاشتراطات المطلوبة لتسيير المعاملات التعاقدية ومنها ما يشمل استكمال المدد الزمنية اللازمة لإتمام الإجراءات، أو متابعة إنهاء بعض معاملات القروض التي تقدم بها أصحابها من أجل حالات علاجية طارئة وتتطلب سرعة في الإنجاز.
- استقصاء الآراء: تم إعادة تصميم وإعداد البرنامج الاستطلاعي الدائم الخاص بصندوق الاقتراحات وإعادة تصميم الاستمارات وتحديثها بحسب مستجدات العمل واقتراحات مسؤولي الهيئة، ووفق هذه المهمة يقوم القسم شهرياً برصد ملاحظات ووجهات نظر طالبي الخدمة والمراجعين عموماً حول خدمات الهيئة من حيث الجودة وإجابة الطلبات وإنهاء الإجراءات بالدقة والأنسيابية والسرعة المأمولة، ودرجة الرضى المتحققة من إنجاز الخدمة ومن تعامل موظفي الهيئة، ويتم ذلك الرصد من خلال فرز استمارات استطلاعات الرأي العام التي يدلى بها المراجعون ويعبرون عنها إثر انتهاء معاملاتهم، ويودعونها الصندوق الخاص بذلك والموضوع عند مدخل الهيئة، وفي هذا الشأن تم خلال عام 2004 فرز وتحليل 170 استمارة استطلاع رأي، تفاوتت نتائجها بين الرضى التام عن الخدمات المقدمة، وإبداء الملاحظات بخصوص الإسراع في سير الإجراءات والتقييد بمواعيد إنهاء المعاملات، وامتداح بعض الموظفين الذين يباشرون التعامل مع المراجعين، وانتقاد بعضهم.
- النشاط الإعلامي والصحفي: يمد هذا القسم خطوط التواصل مع إذاعة البحريين من خلال رسالة إعلامية يتم التطرق فيها إلى خدمة أو مزية تعاقدية، أو الرد على استفسارات المستمعين حول شئون ومسائل تعاقدية، أو الإعلان عن أخبار ونشاطات وفعاليات الهيئة المختلفة التي تهتم المعنيين، حيث بلغت جملة الرسائل الإذاعية المبثثة صوتياً ثلاث رسائل، رسالتان من خلال البرنامج الصباحي «صباح الخير يا بحريين» ورسالة من خلال البرنامج المسائي «البحريين كل مساء»، كما بلغت جملة التصريحات والردود الصحفية التي تم تحريرها من قبل القسم والتسييق بخصوص نشرها في الصحف المحلية عشرة موضوعات، وقد تم نشرها فعلاً.



## إدارة علاقات المشتركين (تتمة)

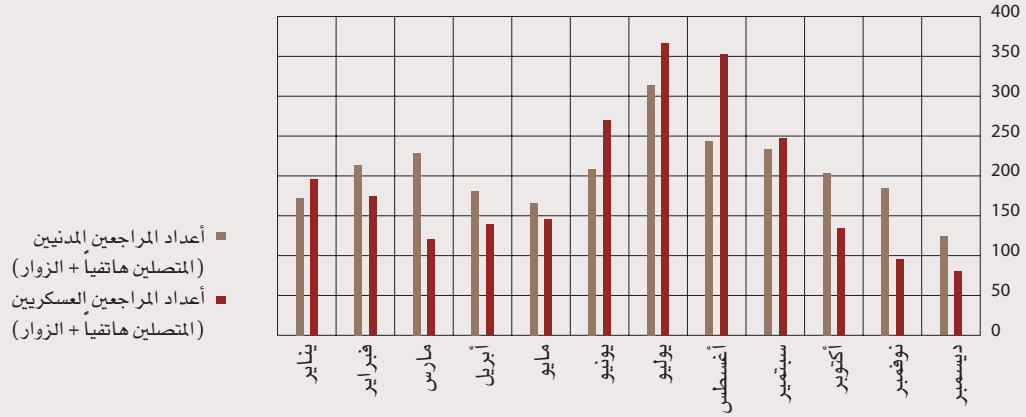
كما يباشر هذا القسم وبالتعاون مع قسم العلاقات العامة بتزويد الصحافة المحلية بالمواد الإخبارية عن نشاطات وفعاليات الهيئة المتعددة، إضافة إلى المساهمة في إعداد وتحرير الردود الصحفية باسم الإدارة، على كل ما يطرح ويثار على صفحات الصحف مما يتعلق بنظام التقاعد والهيئة.

● موقع الهيئة الإلكتروني: تم إعادة تصميم الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة ([www.pfc.gov.bh/](http://www.pfc.gov.bh/)) وتحرير المعلومات الواردة به وتحديثها وكذا إستحداث باب جديد على الموقع وهو (أنت تسأل ونحن نجيب) للرد على المستفسرين وزاوية لإبداء الاقتراحات الخاصة بالموقع، كما تم إدخال عبارة متحركة على الموقع وهي «أنت تعمل ونحن نشاركك في صياغة مستقبلك ومستقبل أفراد عائلتك». وقد تم تغذية الموقع الإلكتروني بمواد إخبارية عن أنشطة الهيئة بما مجموعه (24) خبراً وتقريراً إخبارياً، كما جرى متابعة بريد الهيئة الإلكتروني ([pfcquery@bahrain.gov.bh](mailto:pfcquery@bahrain.gov.bh)) من حيث تلقي الاستفسارات والتساؤلات فيما يتعلق بخدمات الهيئة والرد عليها، وأية مراسلات من وإلى الإدارات والأقسام بالهيئة، بالإضافة إلى الرسائل الإلكترونية المتعلقة بالبرامج التدريبية حيث تلقى القسم خلال عام 2004م 125 رسالة إلكترونية تتضمن نسخاً من البرامج التدريبية التي نظمتها المؤسسات التدريبية خارج مملكة البحرين، وتم تحويل النسخ إلى رئيس قسم التدريب بالهيئة، فضلاً عن تلقي استفسارات الخاضعين لقانوني التقاعد المدني والعسكري والرد عليها. وقد تم رصد الداخلين على الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة من داخل وخارج البلاد خلال عام 2004 حيث بلغ عددهم 11882 زائراً، وهذا يترجم اهتماماً ملحوظاً من قبل مستخدمي الإنترنت على الدخول إلى موقع الهيئة وتفحص كافة محتوياته مما يعكس الجاذبية المعلوماتية التي يمتاز بها الموقع وكذا تناسق التصميم وإخراج الصفحة. وللعلم فإن المشرفين على مسابقة البحرين للمحتوى الإلكتروني طلبوا المشاركة بموقع الهيئة الإلكتروني لتمييزه وغناه بالعديد والمنفرد من المعلومات الهامة.

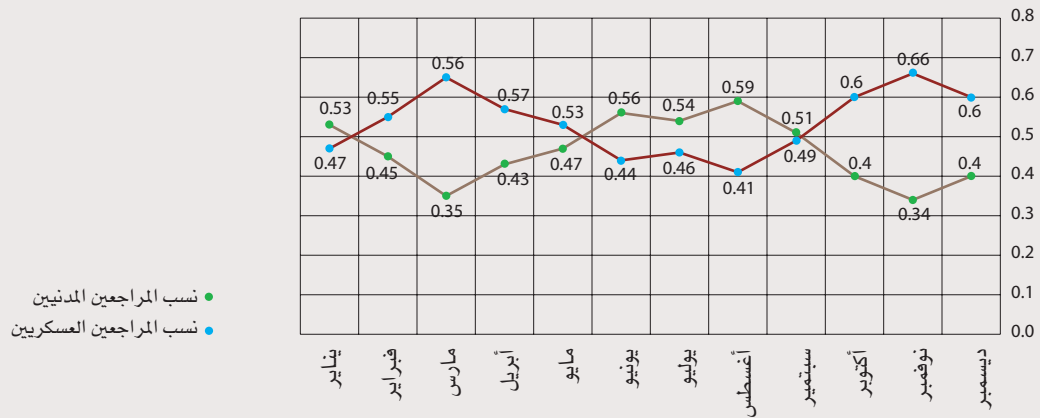
### المراجعون (المتصلون هاتفياً + الزوار) لقسم خدمات المراجعين من الخاضعين لنظام التقاعد (مدني + عسكري) خلال عام 2004

الأشهر	المدنيون		العسكريون		إجمالي المراجعين خلال الأشهر
	العدد	نسبة عدد المراجعين خلال الشهر	العدد	نسبة عدد المراجعين خلال الشهر	
يناير	172	%47	196	%53	368
فبراير	214	%55	174	%45	388
مارس	229	%65	121	%35	350
أبريل	181	%57	139	%43	320
مايو	166	%53	146	%47	312
يونيو	209	%44	270	%56	479
يوليو	314	%46	367	%54	681
أغسطس	243	%41	353	%59	596
سبتمبر	233	%49	247	%51	480
أكتوبر	204	%60	135	%40	339
نوفمبر	185	%66	96	%34	281
ديسمبر	124	%60	81	%40	205
<b>المجموع</b>	<b>2474</b>	<b>%52</b>	<b>2325</b>	<b>%48</b>	<b>4799</b>

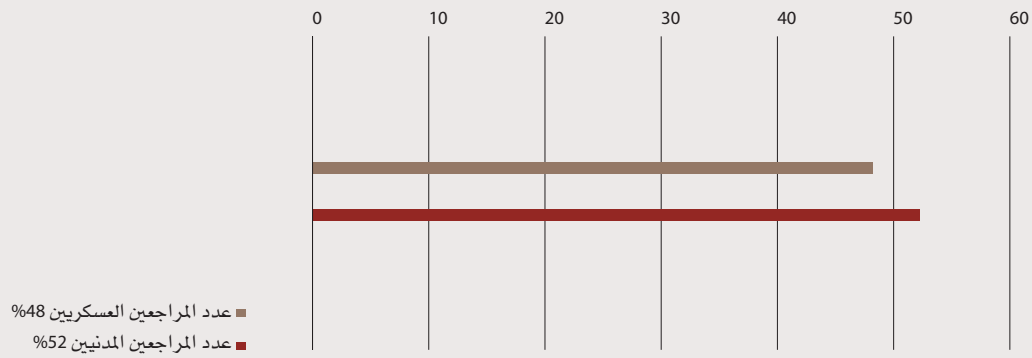
رسم بياني يوضح أعداد مراجعي قسم خدمات المراجعين بالهيئة خلال عام 2004



رسم بياني يوضح مقارنة شهرية بنسب المراجعين من الخاضعين لنظام التقاعد (مدني - عسكري) خلال عام 2004



رسم بياني يوضح أعداد المراجعين من الخاضعين لنظام التقاعد (مدني - عسكري) خلال عام 2004



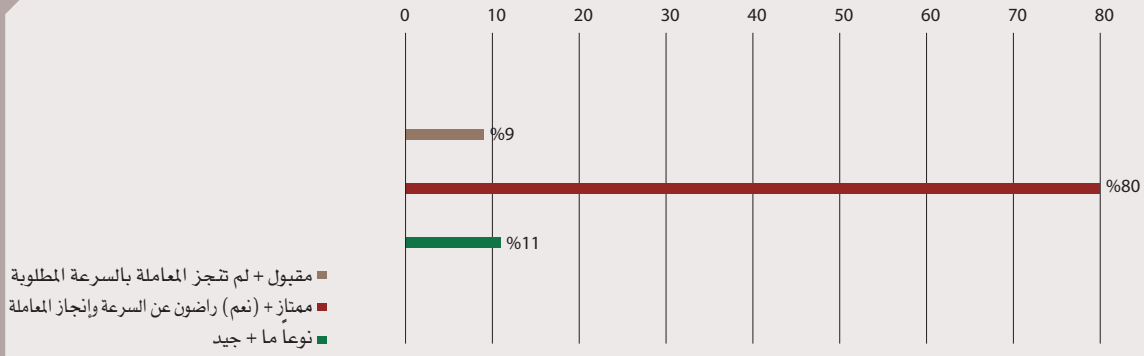
## إدارة علاقات المشتركين (تتمة)

### المشاركون في استطلاع الرأي الدائم واجاباتهم على الاستفسارات الواردة باستمارات الاستطلاع خلال عام 2004

أسئلة واجابات استمارات صندوق الاقتراحات

الشهر	هل جميع الموظفين الذين قابلتهم متوازنون معك في إنجاز معاملتك؟		ما رأيك في تعامل موظفي القسم معك؟		هل أنجزت معاملتك بالسرعة المطلوبة؟	
	مقبول	ممتاز	مقبول	ممتاز	لا	نوعاً ما
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
يناير	-	%10	1	%90	9	%90
فبراير	-	%7	2	%93	28	%77
مارس	2	%42	3	%29	2	%14
أبريل	-	-	-	-	-	-
مايو	2	%17	2	%66	8	%58
يونيو	-	%20	2	%80	8	%60
يوليو	-	-	-	-	-	-
أغسطس	-	-	-	-	2	%25
سبتمبر	-	-	-	-	5	%63
أكتوبر	-	-	-	-	-	-
نوفمبر	-	-	-	-	3	%95
ديسمبر	-	-	-	-	-	-
<b>الاجمعي</b>	<b>4</b>	<b>%14</b>	<b>10</b>	<b>%80</b>	<b>55</b>	<b>%6</b>

رسم بياني يوضح مستوى رضا المراجعين عن الخدمات التي تقدمها الهيئة



رسم بياني يوضح أعداد زوار الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة خلال عام 2004

