



مؤسسة الاقراض الزراعي

نوع الوثيقة: إجراء جودة	الإصدار: ١/١	الصفحة ١ من ٢	وثيقة رقم: QP07
	التاريخ: ٢٠١٧/٢/١	العنوان: إدارة وثائق متلقي الخدمة في مديرية خدمة الجمهور	

١- الهدف

١-١ يهدف هذا الإجراء إلى إدارة كافة وثائق مديرية خدمة الجمهور الواردة من الفروع إلى المديرية والصادرة من المديرية إلى الفروع .

٢- نطاق العمل

١-٢ يطبق هذا الإجراء على كافة الوثائق الخاصة بجميع ملفات متلقي الخدمة .

٣- تعريفات

لا يوجد.

٤- المسؤوليات

كما هو وارد في البند (٥)

٥- العملية:

١-5 يقوم موظف قسم الأرشفة باستقبال كافة البريد المرسل من الفروع يومياً إلى الديوان المركزي في المديرية العامة، ثم يقوم بفتحه وتصنيفه حسب الفروع.

٢-5 يقوم موظف قسم الأرشفة بالتأكد خلال نافذة نظام الأرشفة لديه بأنه تم أرشفه كافة الوثائق الواردة من قبل موظف الفرع على النظام. وفي حال وجد وثائق غير مؤرشفة يقوم رئيس قسم الأرشفة بمخاطبة الفرع هاتفياً لإعادة أرشفتها.

٣-5 يقوم موظف الأرشفة بختم كافة الوثائق بختم الوارد حسب تاريخ ورودها. ثم إرسالها إلى موظفي قسم خدمة الجمهور.

٤-5 يقوم موظف خدمة الجمهور بتوريد كافة الوثائق على ملفاتها حسب الأرقام.

٥-5 يقوم موظف خدمة الجمهور بتحويل الملفات إلى المديرية المعنية لإجراء اللازم؛ وذلك ضمن المدرج أدناه:

١-5-5 يتم تحويل الملفات المتعلقة بطلبات؛ القروض الجديدة، طلبات الموافقة على تبديل الضمانات، طلبات الموافقة على إفراز أرض مرهونة لصالح الدين، طلبات نقل الملكية، طلبات إلغاء رصيد القرض وفرض الغرامة، بالإضافة لأي طلبات ليست من صلاحيات الإقليم أو الفرع إلى مديرية القروض.

٢-5-5 يتم تحويل الملفات المتعلقة بطلبات التمويل بكافة صلاحياتها لأخذ موافقة المستشار الشرعي، وكذلك الطلبات كما هو وارد في البند ١-5-5 فيما يخص طلبات التمويل الإسلامي إلى مديرية التمويل.

٣-5-5 يتم تحويل الملفات المتعلقة؛ بسندات الدين وعقود التمويل الإسلامي الجديدة، تقارير الكشف، طلبات تعديل الشروط الخصوصية في سند الدين وعقود التمويل، طلبات متابعة الإنذارات الفنية، طلبات بخصوص إلغاء ارصدة القروض والاسترداد الكلي أو الجزئي، إلى مديرية المراقبة على التنفيذ.

الإعداد: رهام الدويري بالتعاون مع المديرية المعنية	الاعتماد:	الختم
--	-----------	-------

ملاحظة: هذه الوثيقة لا تعتبر وثيقة رسمية في حال طباعتها ولا يتم متابعة النسخة المطبوعة لغايات التعديل الا إذا حملت ختم وثيقة مضبوطة من قبل ممثل الإدارة



مؤسسة الاقراض الزراعي

وثيقة رقم : QP07

الصفحة ٢ من ٢

الإصدار: ١/١

نوع الوثيقة: إجراء جودة

التاريخ: ٢٠١٧/٢/١

العنوان: إدارة وثائق متلقي الخدمة في مديرية خدمة الجمهور

٤-٥-٥ يتم تحويل الملفات المتعلقة؛ بطلبات رفع إشارة الرهن في حال تسديد القرض، طلبات تصحيح تصنيف دفعات خاطئة، طلبات استبدال الحسم الشهري، طلبات صرف رصيد حساب الامانات أو تحويلها إلى حسابات السندات القائمة، وطلبات كشف حساب القرض إلى مديرية الرقابة الداخلية/ قسم التدقيق.

٥-٥-٥ يتم تحويل الملفات المتعلقة؛ بطلبات وضع إشارة الحجز الجبري أو رفع إشارة الحجز الجبري عن قيد الأموال غير المنقولة والعائدة للمدين، طلبات الحسم الإحترازي، طلبات الحسم الجبري، طلبات متابعة لبعض المقترضين المتخلفين عن التسديد، طلبات إفراز أرض مرهونة لصالح الدين في حال وجود مستحقات على المدين، طلبات الحصول على إعفاء من صندوق تأمين الحالات الإنسانية، بالإضافة إلى الملفات المتعلقة بحالات الإستملاكات إلى مديرية المتابعة والتحصيل.

٦-٥-٥ يتم تحويل الملفات المتعلقة؛ بالملاحقات القانونية (الإذارات، شيكات التأمينات) إلى الدائرة القانونية.

٦-٥ يقوم موظفو المديرية أعلاه بكتابة المشروحات اللازمة على الملفات المحولة، ثم تحويلها لمديرية خدمة الجمهور لتقوم بدورها بمخاطبة الفروع وإعلامهم بالإجراء المتخذ.

٧-٥ في حال زيارة متلقي الخدمة إلى مبنى المديرية العامة لطلب أي خدمة مقدمة خلاف ما ذكر أعلاه مثل (شهادة لمن يهيمه الأمر، براءة ذمة لصندوق المعونة الوطنية) يقوم موظف استقبال خدمة الجمهور بتوريد طلبه على الملف وتحويله إلى مديرية الرقابة الداخلية/ قسم التدقيق.

٨-٥ في حال زيارة متلقي الخدمة إلى مبنى المديرية العامة لتقديم أي استدعاء بخصوص أي خدمة يرغب بها يقوم موظف استقبال خدمة الجمهور بتوريد طلبه على الملف وتحويله للجهة المختصة.

-٦ **الوثائق المتعلقة:**

الإجراءات المرتبطة

السجلات

رقم النموذج	اسم السجل	#
(qp-07-1)	نموذج متابعة حركة الملفات في المديرية والأقسام	1
(qp-07-2)	سجل القروض الجديدة المؤقتة	2

الإعداد: رهام الدويري بالتعاون مع المديرية المعنية	الاعتماد:	الختم
--	-----------	-------

ملاحظة: هذه الوثيقة لا تعتبر وثيقة رسمية في حال طباعتها ولا يتم متابعة النسخة المطبوعة لغايات التعديل الا إذا حملت ختم وثيقة مضبوطة من قبل ممثل الإدارة