



وزارة الصحة ووقاية المجتمع  
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION

مجالس  
المتعاملين  
CUSTOMER  
COUNCILS

# مجلس المتعاملين لخدمة اعتماد الإجازات المرضية وإجازة المرافق

الأفراد والأعمال (المتعاملين على الخدمة

وجهاً حكومية معنية)

بتاريخ 2023-10-12

إدارة سعادة المتعاملين - قسم تجربة المستخدم

**العنوان:** لقاء المتعاملين على خدمة الإعتماا وجهات حكومية معنية لمناقشة تحديات الخدمة

**التاريخ:** 2023-10-12

**فئات المتعاملين:** أفراد / أعمال

**الخدمة:** إعتماا الإجازات المرضية وإجازة المرافق

## البداية

التنسيق للقاء مع المتعاملين والمعنيين حسب خطة التواصل الخاصة بالمجالس

اختيار المتعاملين عن طريق المتعاملين على الخدمة من قبل اللجنة الطبية

إرسال دعوة للمشاركين والشركاء الداخليين والجهات المعنية

الاجتماع بالمتعاملين والاستماع إلى احتياجاتهم وتسجيل توصياتهم

حصر رؤى المتعاملين ضمن سجل الحصر ومتابعة التطبيق من قبل فريق مجالس المتعاملين

01

02

03

04

05



## الخطوات والإجراءات

## الأجندة



تكرار دفع الرسوم بسبب تشتت المتعاملين في معرفة الجهات التي يجب التصديق لديها واعتماد الإجازة مما يؤدي إلى تحديات في رحلة المتعامل لإتمام الاعتماد والتصديق (عدم وضوح الخدمة)

طريقة الرد على المتعامل غير واضحة (بخصوص الرفض أو الإعتماد)

اعتماد إجازة المرافق في الجهات الرسمية الأخرى (مثل وزارة الخارجية وسفارة الدولة) لا تتوافق لدى اللجنة الطبية في وزارة الصحة - لا يوجد ترابط وتكامل بين وزارة الصحة والجهات الحكومية الرسمية المعنية للخدمة.

توفير آلية واضحة بين الجهات الحكومية (فهر) واللجنة الطبية لتوحيد الآراء بخصوص الحالات بهدف تكامل الخدمة بين الجهتين

دراسة الحالات الطبية الخاصة بالأمومة والأبناء في حال استدعت حالة الإبن تواجد الأم أو ولي الأمر بشكل مستمر (مرونة القوانين الخاصة باللجنة الطبية)



## الآراء والتطلعات والاقتراحات

التخاطب مع الحالات المكررة للإجازات لمعرفة مدى ضرورة الحالة والمرونة في توفير حلول لهذه الحالات مثل (العمل عن بعد إن أمكن).

التواصل والترابط بين الموارد البشرية الخاصة لكل جهة مع اللجان العليا (PMO) لتسهيل حالات الموظفين. (تفعيل دور الموارد البشرية: دراسة بيئة العمل، وضع الحلول العلاجية ورفع التوصيات الداعمة للموظف).

دراسة ضم اعتماد الإجازات لباقة أجر وعافية وتنويع طرق الدفع لتسهيل رحلة المتعامل.

عدم وجود آلية موحدة للتقديم على الخدمة في الوضع الحالي.

تأخر اللجنة في إرسال الموافقة للاعتماد إلى الموارد البشرية الخاصة بجهات العمل بعد خصم إجازات الموظف مما يؤدي إلى عدم توافق الآراء والمصادقية بين الموظف والموارد البشرية. (اختلاف الإجراءات بين الجهة والموظف والموارد البشرية).



## الآراء والتطلعات والاقتراحات