



## مؤسسة الاقراض الزراعي

وثيقة رقم : QPO	الصفحة: 1 - 2	الإصدار : 2/1
العنوان : دليل اجراءات عمل خدمة الجمهور	التاريخ: 2023/3/30	نوع الوثيقة: إجراء جودة

### 1-الهدف:

يهدف هذا الاجراء الى توضيح كافة الاجراءات التي تقدمها مديرية خدمة الجمهور والاجراءات التي تقدم للمقترضين في مؤسسة الاقراض الزراعي.

### 2-نطاق العمل:

يطبق هذا الاجراء على كافة الوثائق الخاصة بجميع ملفات المقترضين.

### 3-تعريفات:

المساعد: مساعد المدير العام للشؤون الفنية

مدير مديرية: مدير خدمة الجمهور

رئيس قسم: شؤون المقترضين

رئيس قسم: الملفات و الارشفة .

### 4-المسؤوليات:

كما ورد بالبند رقم 5

### 5-العمليات:

#### **1-5 عمليات القروض و التمويل , متطلبات و اجراءات العملية:( يوم )**

1- فتح ملف المقترضين الجدد حسب رقم المقترض بناء على تسلسل ارقام الملفات لدى الفرع و قيدها على سجل الفهارس

2- تحويل الملف الى مديرية القروض او التمويل حسب نوع القرض

#### **2-5 عمليات الصادر , متطلبات و اجراءات العملية:( من 3-5 دقائق)**

يقوم موظف الاستقبال باعطاء الكتاب رقم الصادر للكتاب اذا كان موجه للفرع و في حال كان الكتاب موجه الى دائرة خارجية يتم اعطاء الكتاب رقم صادر و يتم ختمه بختم خدمة الجمهور و في الحالتين يتم اعطاء متلقي الخدمة نسخة و يتم حفظ نسخة بالملف.

#### **3-5 عمليات الوارد , متطلبات و اجراءات العملية:( من 4-9 دقائق)**

1- يقوم موظف الاستقبال باستقبال متلقي الخدمة و توريد طلبه على الملف و تحويله الى القسم المعني

- 2- يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من انه تم ارشفة كافة الوثائق الواردة من الفرع و اذا كان هناك وثائق غير مؤرشفة يتم الاتصال بالفرع لاعادة ارشفتها.
- 3- يقوم موظف الارشفة بختم كافة الوثائق على الملفات حسب الارقام.
- 4- يقوم موظف خدمة الجمهور بتجديد الملفات التالفة.
- 5- يقوم موظف خدمة الجمهور بحفظ كافة الوثائق على الملفات ويتم تحويلها الى المديرية المعنية .

#### 4-5- المعاملات المالية , متطلبات و اجراءات العملية:(5- 10دقائق )

- 1- يتم تحويل الملفات المتعلقة بطلبات رفع إشارة الرهن في حالة تسديد القرض وطلبات تصحيح تصنيف الدفعات الخاطئة وطلبات استبدال الحسم الشهري وطلبات صرف رصيد حساب الامانات او تحويلها إلى حساب السندات القائمة وطلبات كشف حساب للقرض وشهادة لمن يهمله الامر تحول إلى المديرية المالية قسم التدقيق.
- 2- يتم تحويل طلبات الحسم الجبري إلى المدير المالي.
- 3- يتم تحويل الملفات المتعلقة بطلبات رفع إشارة الحجز الجبري والعائد للمدين وطلبات الحسم الاحترازي وطلبات متابعة بعض المقترضين المتخلفين عن السداد وطلبات إفراز ارض مرهونه لصالح الدين في حالة وجود مستحقات على المدين وطلبات اعفاء من صندوق الحالات الانسانية والملفات المتعلقة بالاستملاكات إلى مديرية المتابعة والتحصيل.

#### 5-5 عمليات ادارة المستودعات , متطلبات و اجراءات العملية: (5- 10دقائق )

- 1- حفظ الملفات وفق التسلسل المعتمد وحسب رمز الفروع.
- 2- استخراج ملفات البريد وإرسالها إلى مندوبين الفروع.
- 3- ترتيب خزائن حفظ الملفات.
- 4- البحث عن ملفات المقترضين في الاقسام والمديريات.

الاعداد : مديرية التخطيط وتطوير الاداء المؤسسي والمديرية المعنية بالاجراء	الاعتماد : معتمد من لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة	الختم :
---	---	---------