

الأمانة العامة للجان الفصل
في المنازعات والمخالفات التأمينية

General Secretariat of the Committees for Resolution
of Insurance Disputes & Violations



رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

التقرير السنوي

2017





صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود
ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع



خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

الصفحة	الفهرس
6	المقدمة
8	كلمة الأمين العام
تطور أعمال الأمانة العامة للجان التأمين	
12	مركز الصلح في المنازعات التأمينية
النظم الآلية في الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية	
16	النظام الآلي لتسجيل الدعاوى (SAP-CRM)
17	مركز الاتصال الموحد (Call Center).
18	التعاون مع مركز المعلومات الوطني
19	تحليل مقارن للخدمات المقدمة في تنظيم عملية استقبال المراجعين وقياس نسبة رضا المتعاملين بين عامي (2016م-2017م).
النتائج الإحصائية لأعمال الأمانة العامة للجان التأمين خلال الفترة من 2015م إلى 2017م	
27	التغير في أعداد الدعاوى حسب نوع التأمين للفترة الممتدة من عام 2016م إلى عام 2017م
28	أعداد الدعاوى التي تم إنهاؤها وديا في عام 2017م
إحصائيات أعمال اللجان الابتدائية واللجنة الاستئنافية خلال الفترة من 2015م إلى 2017م	
30	تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض للفترة الممتدة من عام 2015م حتى عام 2017م.
30	تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة للفترة الممتدة من عام 2015م حتى عام 2017م.
31	تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام للفترة الممتدة من عام 2015م حتى عام 2017م.
32	تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الاستئنافية للفترة الممتدة من عام 2015م حتى عام 2017م.
33	شركاء الأعمال



مقدمة

في ظل تسارع وتيرة التطور في كافة القطاعات بالمملكة العربية السعودية، ولحرص الأمانة العامة للجان على مواكبة هذا التطور فقد سعت خلال العام 2017م إلى الارتقاء بأساليب وآليات إنهاء المنازعات والمخالفات التأمينية وفقاً لأفضل الوسائل المعمول بها عالمياً في مجال الفصل في المنازعات الناشئة عن الخدمات المالية، وذلك بهدف الوصول إلى سرعة وفعالية إنهاء المنازعات والمخالفات التأمينية بما يتفق مع الأنظمة، وبما يكفل تحقيق أقصى درجات العدالة والحماية لحملة الوثائق والمستفيدين من التغطيات التأمينية المختلفة وشركات التأمين وأصحاب المهن الحرة المتعلقة بنشاط التأمين، ولذلك فقد شهد هذا العام العديد من التحديات لتلك الآليات، حيث صدرت قرارات بتطوير الهيكل الإداري لإعادة توزيع مهام الإدارات والشعب والأقسام داخل الأمانة العامة، وإنشاء مركز للصلح في المنازعات التأمينية لتسوية المنازعات التي تدخل ضمن اختصاصه والناشئة بين الأفراد وشركات التأمين، كما استمرت الأمانة في خططها لتنمية الموارد البشرية لتطوير قدرات العاملين واستثمارها لصالح العمل، وتطوير النظام الآلي بما يتناسب مع استمرار نمو سوق التأمين في المملكة وتطور المنازعات التي تنشأ بين المتعاملين فيه، وأخيراً تم وضع خطط وآليات تنفيذية أخرى أسهمت في تطوير سير العمل والارتقاء بمستوى تقديم خدمات الأمانة العامة سواء للمتعاملين معها أو لأعضاء لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية. وهذا ما سيتناوله التقرير الثالث عشر لعام 2017م للأمانة العامة للجان.

تأتي أهمية هذا التقرير كونه يستند على المعايير الأساسية في إعداد وإصدار التقارير السنوية لتزويد أصحاب الصلاحية بالبيانات والمعلومات الموضوعية التي تساعد في رسم السياسات واتخاذ القرارات الفاعلة في بناء وتطوير مؤسسات الدولة، كما يهدف إلى الوقوف على جوانب التطوير والتحديث في عمل أقسام وشعب الأمانة العامة للجان مدعماً ذلك ببيانات إحصائية تتناول بالتفصيل حجم الإنجاز وسبل الارتقاء بمستوى أداء المهام بالمقارنة بالأعوام السابقة.

ويستعرض هذا التقرير أعمال الأمانة العامة للجان التي تم إنجازها في غضون العام المنصرم 2017م، حيث تم تناول التطورات الإيجابية وفرص التطوير في كل إدارة وشعبة وقسم، إضافة إلى النتائج والتوصيات الجوهرية.



كلمة الأمين العام

يسعدني تقديم التقرير السنوي الثالث عشر لعام 2017م عن أعمال الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، حيث إن ما ورد من بيانات في هذا التقرير تؤكد التطور المستمر الذي تسعى إليه الأمانة العامة والحرص على المساهمة الفعالة في تهيئة الظروف الملائمة لنمو قطاع التأمين نمواً يتناسب مع الطموحات المأمولة منه لتحقيق أهداف الأمانة العامة المتواكبة مع رؤية المملكة 2030 من خلال تعزيز التفاعل مع المواطنين والمقيمين والارتقاء بمستوى الأداء والإنتاجية.

من منطلق حرص الأمانة العامة للجان على أداء رسالتها المناطة بها، بذلت خلال هذا العام كافة الجهود وسخرت جميع الإمكانيات الممكنة لتطوير العمل والمساهمة في تحقيق التطلعات المرجوة منها لخدمة الصالح العام، حيث قامت في سبيل تحقيق أهدافها بعمل دراسات ومقارنات حول أحدث الطرق المطبقة لإنهاء المنازعات التأمينية، وهو الأمر الذي تم بناءً عليه اتخاذ الإجراءات العملية والنظامية لإنشاء مركز للصلح في المنازعات التأمينية بين الأشخاص وشركات التأمين لتسويتها صلحاً، بهدف تيسير وتسريع وترشيد الإجراءات على أطراف هذه المنازعات ولضمان سرعة إنائها تحقيقاً للاستقرار داخل قطاع التأمين في المملكة، كما حرصت الأمانة العامة للجان على تطوير العنصر البشري لديها من خلال تعديل الهيكل التنظيمي الخاص بها، والاستمرار في تطوير القدرات القانونية والفنية والتأمينية والإدارية من حيث التدريب والتأهيل لتواكب تلك القدرات أعلى المستويات في هذا المجال لما لها من أثر على جودة الإنتاجية وزيادة الارتباط الوظيفي لمنسوبي الأمانة العامة.

إن هذا التقرير الذي سيتم عرضه يوضح مدى انعكاس أعمال الأمانة العامة للجان على تهيئة المناخ الملائم لنمو قطاع التأمين وزيادة مساهمته في الاقتصاد، لذا فإنه يسرني تقديم هذا التقرير ليؤكد مدى الحرص على الالتزام بتحقيق التطور والنمو المأمول، حيث يستعرض تطور أعمال الأمانة العامة للجان بما فيها إنشاء مركز الصلح في المنازعات التأمينية، وتطوير النظم الآلية، بالإضافة إلى العمل على تطوير الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة وكبار السن من خلال إيجاد مقومات البيئة الملائمة وتقديم الخدمات الإلكترونية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأعمال أخرى مبينة تفصيلاً في هذا التقرير، كما يستعرض التقرير تفصيلاً للنتائج الإحصائية لأعمال لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية الابتدائية والاستئنافية خلال الفترة من عام 2015م إلى عام 2017.

ولم يكن لهذه الإنجازات التي تم بيانها بالتقرير أن تتحقق لولا تضافر جهود منسوبي الأمانة العامة للجان وفروعها والذي كان له بالغ الأثر في تحقيق ما ورد بهذا التقرير من إنجازات. وختاماً فإن الأمانة العامة للجان بإذن الله مستمرة بالعمل بنفس الروح والطموح، وملتزمة في ذلك دائماً بالسعي والعمل الدؤوب على تطوير ومواكبة أي مستجدات تساعدنا في تحقيق أهدافنا المنشودة.

نوار بن حمدان العتيبي



تطور أعمال الأمانة العامة

خطوات معالجة الدعاوى التأمينية

①



تسجيل وقبول الدعاوى

- تقدم الدعاوى عن طريق البوابة الالكترونية، وتتولى الإدارة المعنية استلام المستندات المقدمة.
- يتم قبول قيد الدعوى من عدمها وذلك بعد التأكد من صحة واكتمال المستندات.

②

دراسة الدعاوى



تحال الدعاوى آلياً للوحدة المختصة لدراستها. (حسب الاختصاص)

تحال الدعاوى بعد دراستها للموظف المختص للمراجعة.

③



إجراءات الحل الودي

بعد الانتهاء من الدراسة والمراجعة يتم إحالة الدعاوى لقسم التسوية والتحضير لبحث حلها ودياً.

تحال كافة الدعاوى بعد الانتهاء من دراستها الى الأمين العام لمراجعتها واستكمال إجراءات عرضها.

④

تسجيل طلبات الاستئناف



يقدم طلب الاستئناف عن طريق البوابة الالكترونية، وتتولى الإدارة المعنية مراجعة وقبول الطلب بعد التأكد من استيفائه للشروط والمتطلبات النظامية.

⑤



دراسة دعاوى الاستئناف

تحال الدعاوى آلياً للموظف المختص لدراستها.

تحال الدعاوى بعد دراستها للموظف المختص للمراجعة.

تحال كافة الدعاوى بعد الانتهاء من دراستها إلى الأمين العام لمراجعتها واستكمال إجراءات عرضها.

⑥

تسليم القرارات الجاهزة



البوابة الالكترونية.
مكتب الاستقبال.

مركز الصلح في المنازعات التأمينية



مقدمة

نظراً لما تشكله المنازعات الناشئة عن عقود تأمين المركبات للأفراد ذات المبالغ المنخفضة أمام لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية النسبة الأكبر من مجموع المنازعات المنظورة أمام اللجان، ولطول مدة إنهاء هذه النزاعات، فقد قامت الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية بإعداد دراسة دقيقة للتوصل إلى أفضل الممارسات الدولية والمحلية سعياً لتحقيق نموذج متكامل يمكن العمل على تطبيقه، واستناداً لدور الأمانة العامة المناط بها في الفقرة الثالثة من المادة الثالثة عشر من قواعد و إجراءات عمل لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم 190 وتاريخ 1435/05/09هـ، فقد تم إعداد الإجراءات المنظمةة للصلح في المنازعات التأمينية وتم اعتمادها من قبل معالي وزير المالية.

عملت الأمانة العامة على إيجاد حل بديل وسريع للنزاعات التأمينية تحقيقاً لحماية المؤمن لهم والمستفيدين وضمان حقوقهم، حيث يتم العمل على إنشاء مركز الصلح في المنازعات التأمينية، وفقاً لما نصت عليه الإجراءات المنظمةة للصلح في المنازعات التأمينية والذي يعد أحد أهم المشاريع التي تقوم عليها الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، حيث أن حجم المركز وطبيعة عمله تكمن في استقبال ومعالجة شريحة كبيرة من دعاوى المنازعات التأمينية، فبحسب إحصائيات الأمانة العامة للجان، فإن الدعاوى التي ستنظر أمام المركز تمثل النسبة الأعلى في المنازعات التأمينية التي تدخل ضمن اختصاصه، حيث أن هذا المشروع (مركز الصلح في المنازعات التأمينية)، والذي يتسم بحياديته بين أطراف النزاع على حدٍ سواء إقامة لميزان العدل الذي بُنيت عليه مصالح هذه البلاد، يعد بمثابة المسار المعجل لإنهاء النزاعات التأمينية .

أهداف المركز

منذ بداية إنشاء المركز ونحن نضع نُصب أعيننا تحقيق تطلعات القيادات العليا، وبناء أهدافنا المستقبلية على رؤية ومنهجية المؤسسة طبقاً للوائح والأنظمة، إذ نسعى لتحقيق أفضل السبل لحل النزاعات بين الأطراف وذلك بتجاوز التوقعات المطلوبة منا في إنجاز كافة المهام المناطة بنا حيث يهدف المركز إلى:

- تسريع إنهاء النزاعات التأمينية صلحاً.
- تسهيل إجراءات التقاضي بين الأطراف.
- تقديم أفضل الطرق البديلة لحل النزاعات
- إنشاء فروع للمركز لتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين.
- توسيع دائرة اختصاص المركز ليشمل أنواع أخرى من التأمين

النظام الآلي لتسجيل طلبات الصلح (SAP-CRM):

يعمل المركز على تقديم كافة خدماته آلياً عن طريق نظام إلكتروني تم العمل على برمجته وتطويره ليكون مركزاً متكاملماً لإنهاء كافة الإجراءات دون الحاجة لحضور أي من أطراف النزاع لمقر المركز، حيث قمنا بوضع أسهل الطرق الممكنة والميسرة للتعامل مع الخدمات الإلكترونية ليتمكن جميع الأفراد من التعامل مع النظام الإلكتروني بكل يسر.

ونظراً للأهمية البالغة في توفير أفضل التقنيات التي من شأنها أن تلبّي كافة احتياجات الأعمال، فإن النظام الإلكتروني يعد ركيزة هامة في تنفيذ كافة إجراءات عمل المركز، لذا فقد عُني باهتمام بالغ ليظهر نظام إلكتروني متطور بأفضل صورة للمستفيدين، حيث يتيح النظام العديد من المميزات والخصائص التي تُمكن من معالجة طلبات الصلح بشكلٍ كامل مروراً بكافة مراحلها والإجراءات اللازمة لإنهاء عرضها أمام المصلحين بشكل (إلكتروني) دون الحاجة إلى التقديم الورقي للمستندات والوثائق، حيث باستطاعة كلاً من المصلحين وأطراف النزاع متابعة إجراءات عمل الصلح آلياً.





النظم الآلية في الأمانة العامة للجان

النظام الآلي لتسجيل الدعاوى (SAP-CRM):

حرصاً على توفير أفضل التقنيات التي من شأنها أن تلبى احتياجات إدارة الأعمال الرئيسية وتسهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة، يتم العمل وبشكل مستمر على تطوير النظام الآلي لإدارة دعاوى النزاعات والمخالفات التأمينية المقدمة أمام الأمانة العامة للجان (SAP-CRM)، والذي يتيح العديد من المميزات والخصائص التي تُمكن من معالجة الدعاوى مروراً بكافة مراحلها والإجراءات اللازمة لإنهاء عرضها أمام اللجان بشكل (إلكتروني) كامل دون الحاجة إلى التقديم الورقي للمستندات والوثائق، مما أسهم وبشكل إيجابي في تعزيز فكرة (بيئة بلا ورق) خصوصاً في قسي لجنة الدمام ولجنة جدة، بحيث تتم إدارة ملفات الدعاوى بكافة مراحلها في القسمين المذكورين بواسطة النظام، كما يتيح بدوره خاصية ربط رؤساء وأعضاء اللجان ومنحهم صلاحية الاطلاع على مستندات الدعاوى المقرر النظر فيها من قبلهم وكذلك الاطلاع على محاضر الجلسات والقرارات بصورة مباشرة وإمكانية تحميلها، إضافةً إلى ميزة التوقيع الإلكتروني لسعادة الأمين العام على كافة الآراء القانونية المُعدة من قبل فرق الدراسة بعد اعتمادها، كما يتم العمل على إضافة صلاحية التوقيع الإلكتروني لرؤساء وأعضاء اللجان بدورهم للتوقيع على القرارات الصادرة عن اللجان، يُضاف إلى ما تقدم ارتباط النظام بشكل كامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة للمتعاملين من خلال الموقع الإلكتروني للتقدم بالدعاوى من خلال (البوابة الإلكترونية).

Call Center مركز الاتصال الموحد

لضمان بناء حلقة مع أصحاب المصلحة، وتقديم الخدمات لهم بمستوى أكثر فعالية وجودة، يتولى قسم مركز الاتصال الموحد (Call Center)، استقبال المكالمات من كافة المتعاملين من (الأفراد-ممثلي الشخصيات الاعتبارية-ممثلي شركات التأمين)، من خلال الرقم (8001240042)، طوال أيام العمل في الأسبوع وعلى مدار ثمان ساعات يومياً، من الساعة (8 صباحاً-4 مساءً)، بهدف الاستجابة لاحتياجات المتعاملين والرد على استفساراتهم ومتابعة سير الدعاوى المقدمة من قبلهم.

كما يهدف المركز إلى تقديم الخدمات الاسترشادية والتوعوية، ويسعى بدوره إلى تقديم الإجابات عن كافة الأسئلة المطروحة لمتابعة مختلف الدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة للجان التأمين، بالإضافة إلى تقديم الإجابات والإيضاحات حول عمل اللجان والأمانة العامة بشكل عام، كما يتيح المركز لأصحاب الاتصالات الواردة خاصة تقييم الخدمات المقدمة بعد كل اتصال بهدف الارتقاء بها والسعي إلى تطويرها، ويهدف تعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة من كافة المتعاملين مع الأمانة العامة للجان، بما يضمن تحقيق سرعة الإنجاز، تم تطوير الخدمة المقدمة من خلال (مركز الاتصال) بواسطة تقديم خدمة (التواصل) مع أصحاب المصلحة من المتعاملين مع الأمانة العامة للجان، وذلك في حالة نقص المستندات في الدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة للجان، وكذلك في حالة صدور خطاب عن الأمانة العامة للجان لأحد الجهات ذات العلاقة فيما يخص موضوع الدعوى المقيدة لديها، حيث يتولى (مركز الاتصال) مهمة التواصل مع الطرف المعني لإبلاغه بنوعية المستندات الناقصة في الدعوى، و/أو برقم الخطاب الصادر عن الأمانة العامة للجان والجهة المصدر إليها، وذلك لضمان المتابعة واستكمال مستندات الدعاوى، بما ينعكس إيجاباً على مجريات سير الدعاوى ويحقق تطوراً في معدل سرعة الإنجاز، وفيما يلي إحصائيات الخدمات المقدمة من خلال مركز الاتصال خلال الفترة المُعد عنها التقرير:

إجمالي عدد المكالمات	متوسط عدد المكالمات اليومي (لعام ٢٠١٧م)	متوسط وقت المكالمة
١١,١٠٦	٤٩,٥٢	٠٠:٣:٢٧

التعاون مع مركز المعلومات الوطني

حرصاً على كفاءة ودقة البيانات والتقارير الواردة التي تخص الدعاوى المقدمة، ولغرض التحقق من صحة البيانات الشخصية المرفقة بصحف الدعاوى الواردة من خلال البوابة الالكترونية للأمانة العامة للجان وللتأكد من إتمام عملية التبليغ والمخاطبة على بيانات الاتصال الصحيحة، فقد سعت الأمانة العامة للجان إلى إيجاد طرق للثبوت والتحقق من صحة البيانات المقدمة من أطراف الدعوى، حيث يتم العمل حالياً على توقيع اتفاقية تبادل معلومات إيطارية بين مؤسسة النقد العربي السعودي ومركز المعلومات الوطني، تهدف إلى تمكين الأمانة العامة للجان ومركز الصلح في المنازعات التأمينية، في التحقق الفوري من تحديد هوية الأشخاص وعناوينهم الرسمية ووسائل التواصل معهم، وإمكانية إرسال رسائل نصية للأفراد عن طريق أرقام هواتفهم المسجلة والموثقة لدى الجهات المختصة، وذلك للتأكد من وصولها للأشخاص المعنيين، بالإضافة إلى إمكانية التحقق من تأكيد استلامهم لتلك الرسائل، حيث تسهم هذه الاتفاقية في تفعيل وتعزيز دور مركز الصلح كمسار معجل في إنهاء النزاعات التأمينية صلحاً من خلال التثبت من هوية أطراف النزاع وذلك قبل موافقتهم على محضر الصلح، كما يمكن الاستفادة من هذه الاتفاقية على صعيد المؤسسات والشركات، بما لا يتعارض مع خصوصية وسرية المعلومات، عن طريق الربط الالكتروني المباشر مع مركز المعلومات الوطني، وذلك للحصول على أحدث البيانات بشكل لحظي ودقيق.

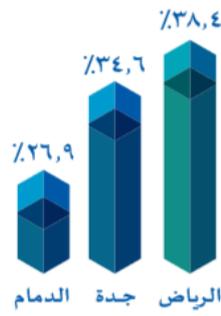
تحليل مقارن للخدمات المقدمة في تنظيم عملية استقبال المراجعين وقياس نسبة رضا المتعاملين بين عامي (2016 م-2017 م)

- ❖ يتضح من خلال التحليل المقارن للخدمات المقدمة خلال عامي (2016 م-2017 م) وجود انخفاض في عدد طلبات تسجيل الدعاوى بما مجموعه (1410) طلب تسجيل دعوى، بنسبة انخفاض بلغت (0.88%). مقارنةً بإجمالي عدد الطلبات المقدمة خلال عام (2016 م) حيث بلغت (1587) طلب تسجيل دعوى، ويؤكد هذا الجانب ما سبق ذكره حول تفعيل قنوات التواصل ومن ضمنها (البوابة الإلكترونية) والتي تخدم بدورها المتعاملين مع الأمانة العامة للجان في جانب تقديم الدعاوى ومتابعتها.
- ❖ في حين شهد عام (2017 م) زيادة في طلبات الاستئناف وصل إلى (346) طلب استئناف، مقارنةً بالسنة السابقة (2016 م) التي سجلت (188) طلب استئناف.
- ❖ كما شهد عام (2017 م) وجود انخفاض في عدد الاستفسارات الموجهة إلى الأمانة العامة من قبل أطراف الدعوى والمراجعين، حيث بلغ إجمالي الاستفسارات (6709) مقارنة بـ (7035) استفساراً لعام (2016 م)، ويعود ذلك لزيادة وعي المجتمع وزيادة الثقافة التأمينية والنظامية على حدٍ سواء.

الاستبيان

حرصاً من الأمانة العامة للجان على تطوير وتحسين مستوى وجودة العمل والخدمات التي تقوم بتقديمها، وسعيًا للوصول إلى رضا المتعاملين ومعرفة انطباعاتهم حول الخدمات المقدمة، يتم بشكل دوري متابعة نتائج استبيان قياس جودة الخدمة المقدمة في جميع المراحل التي تمر بها الدعوى ابتداءً من تسجيل الدعوى وحتى استلام القرار. وفيما يلي تحليل مُقارن لنتائج الاستبيانات خلال عام (2017م) لقياس التطور والارتفاع في مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين مع الأمانة العامة للجان وهي موضحة على النحو التالي:

الفرع:



الفرع	النسبة
الرياض	38.4%
جدة	34.6%
الدمام	26.9%
المجموع	100%

يتضح من خلال الجدول والرسم البياني ارتفاع نسبة الاستبيانات الخاصة بالمركز الرئيسي أكثر منها في باقي الفروع حيث بلغت النسبة في فرع الرياض (38.4%).

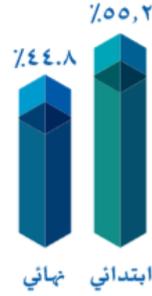
صفة الشخص:



صفة الشخص	النسبة
مدعي	59.2%
مدعى عليه	40.8%
المجموع	100%

يتضح من خلال الجدول والرسم البياني بأن الشريحة الأكبر من الاستبيانات قُدمت من قبل "المدعي".

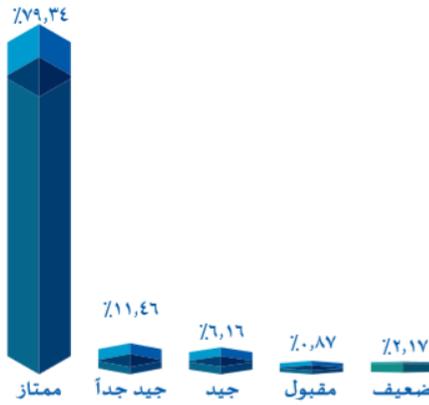
نوع القرار:



نوع القرار	النسبة
ابتدائي	55.2%
نهائي	44.8%
المجموع	100%

يتضح من خلال الجدول والرسم البياني بأن الشريحة الأكبر من الاستبيانات قُدمت خلال استلام القرارات (الابتدائية).

طريقة استقبال وتسجيل الدعوى:



التقدير	النسبة
ممتاز	79.34%
جيد جداً	11.46%
جيد	6.16%
مقبول	0.87%
ضعيف	2.17%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني مدى رضا المتعاملين بشكل عام عن مستوى الأداء في هذه الخدمة، وذلك من خلال الفروقات الكبيرة بين نسبة التقييم "ممتاز" بالمقارنة مع التقييمات الأخرى، حيث سجل التقييم "ممتاز" (79.34%) من مجموع التقييمات وبفارق كبير جداً عن التقييم "جيد جداً" الذي سجل نسبة (11.46%).

طريقة تفاعل وتعامل الموظفين:



التقدير	النسبة
ممتاز	86.04%
جيد جداً	10.06%
جيد	2.69%
مقبول	0.52%
ضعيف	0.69%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني ظهور الموظف بالشكل المطلوب منه والذي يليق باستقبال المتعاملين، إذ توزعت الأغلبية العظمى من النسبة بين "ممتاز" حيث بلغت (86.04%) و "جيد جداً" التي بلغت إلى (10.06%).

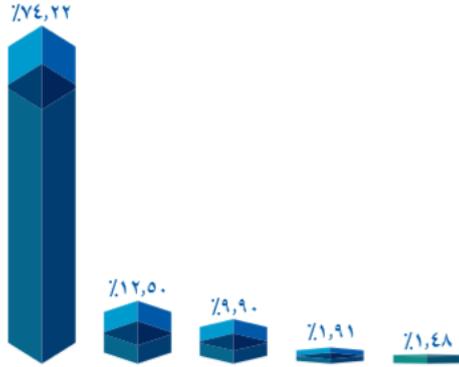
الرد أو الإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بالدعوى:



التقدير	النسبة
ممتاز	72.40%
جيد جداً	14.50%
جيد	8.77%
مقبول	1.82%
ضعيف	2.52%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني رضا المتعاملين بشكل عام عن تفاعل الأمانة في الرد أو الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالدعوى، حيث تحرص على تزويد أطراف الدعوى بكافة المعلومات الضرورية والمتعلقة بالدعوى، إضافةً إلى الإجابة عن جميع تساؤلاتهم واستفساراتهم، حيث يظهر الاستبيان وجود فروقات كبيرة بين نسبة التقييم "ممتاز" بالمقارنة مع التقييمات الأخرى، حيث سجل التقييم "ممتاز" (72.40%) من مجموع التقييمات، فيما بلغ التقييم "جيد جداً" نسبة (14.50%).

إجراءات التبليغ بمواعيد الجلسات:



التقدير	النسبة
ممتاز	74.22%
جيد جداً	12.5%
جيد	9.9%
مقبول	1.91%
ضعيف	1.48%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني رضا المتعاملين عن أداء الأمانة في إجراءات التبليغ بمواعيد الجلسات بشكل عام، حيث قامت الأمانة العامة للجان بتوفير عدة طرق لتبليغ أطراف الدعوى بمواعيد الجلسات وذلك باستخدام وسائل الاتصال الحديثة عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة "SMS" حيث بلغ التقييم "ممتاز" نسبة (74.22%) فيما بلغ التقييم "جيد جداً" نسبة (12.5%).

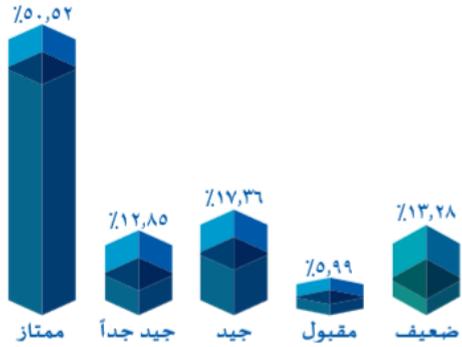
طريقة إدارة اللجنة للجلسات:



التقدير	النسبة
ممتاز	69.74%
جيد جداً	11.74%
جيد	9.3%
مقبول	4.35%
ضعيف	4.87%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني تفاوت انطباع المتعاملين عن مستوى الأداء في خدمة إدارة اللجنة للجلسات بشكل عام، حيث سجل التقييم "ممتاز" نسبة (69.74%) وقد سعت الأمانة العامة للجان لتحسين جودة هذه الخدمة من خلال التواصل مع أعضاء اللجان.

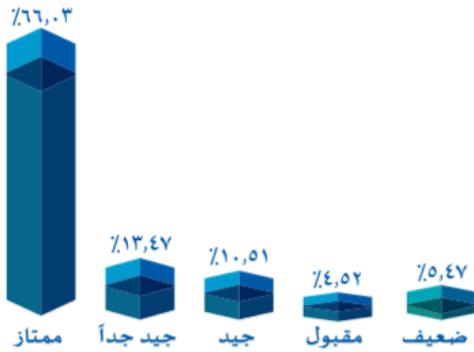
المدة المستغرقة للفصل في الدعوى:



التقدير	النسبة
ممتاز	50.02%
جيد جداً	12.85%
جيد	17.36%
مقبول	5.99%
ضعيف	13.28%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني تفاوت النسب في مستوى الرضا لدى المتعاملين عن الخدمة المقدمة، حيث توجه إلى الأمانة العامة للجان استفسارات من قبل المتعاملين عن مدى طول الفترة الزمنية المستغرقة للفصل في الدعوى، مع الأخذ بالاعتبار كثرة القضايا وازدحام المواعيد حيث بلغ التقييم "ممتاز" نسبة (50.52%) تلاه التقييم "جيد" بنسبة (17.36%).

الالتزام بالفترة الزمنية لتسليم القرارات الصادرة من اللجنة:



التقدير	النسبة
ممتاز	66.03%
جيد جداً	13.47%
جيد	10.51%
مقبول	4.52%
ضعيف	5.47%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني تفاوت رضا المتعاملين بشكل عام عن هذه الخدمة المقدمة فقد بلغ التقييم ممتاز نسبة (66.03%) حيث تخضع قرارات اللجان بعد صدورها إلى الصياغة القانونية والمراجعة ومن ثم توقيعها من قبل أعضاء اللجان والمدة النظامية التي تستغرقها هذه العملية تتراوح ما بين (15) إلى (20) يوماً.

الخدمات الالكترونية المقدمة (الرسائل والتنبيهات SMS):



التقدير	النسبة
ممتاز	64.61%
جيد جداً	9.89%
جيد	9.80%
مقبول	3.61%
ضعيف	12.49%
المجموع	100%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني تفاوت رضا المتعاملين عن مستوى أداء الخدمات الالكترونية المقدمة (الرسائل والتنبيهات SMS)، حيث سجل التقييم "ممتاز" نسبة (64.61%)، فيما شهد التقييم "ضعيف" نسبة (12.49%)، وتعمل الأمانة العامة للجان دوماً على تطوير هذه الخدمة بالتعاون مع الزملاء في إدارة تقنية المعلومات.



النتائج الإحصائية لأعمال الأمانة العامة
خلال الفترة 2016م – إلى 2017م

النتائج الإحصائية لأعمال الأمانة العامة للجان التأمين

التغير في أعداد الدعاوى حسب نوع التأمين للفترة الممتدة من عام 2016 م إلى 2017 م:

- ❖ احتل التأمين على المركبات بنوعيه (ضد الغير - الشامل) الغالبية العظمى من إجمالي عدد الدعاوى المقيدة خلال عام (2017 م)، والتي بلغت نسبتها (87.40%)، حيث شكل النوع الأول (ضد الغير) نسبة وقدرها (67.55%)، بينما شكل النوع الثاني (الشامل) نسبة وقدرها (19.85%)، بينما جاء فرع التأمين الطبي تبعاً لهذه الأنواع مع فارق كبير بما نسبته (6.48%) وتوزعت باقي النسب على الأنواع الأخرى.
- ❖ شهد عام (2017 م) بعض التغييرات الطفيفة في عدد الدعاوى المرفوعة بتفصيل أنواع التأمين، مقارنةً بعام (2016 م)، حيث يُلاحظ أن (تأمين المركبات - ضد الغير) سجل ارتفاعاً في إجمالي عدد الدعاوى حيث بلغت في عام (2017 م) ما مجموعه (1147) دعوى مقارنة بعام (2016 م) حيث بلغت (1086) دعوى، في حين شهد (تأمين المركبات - شامل) في عام (2017 م) انخفاضاً طفيفاً في عدد الدعاوى حيث سجل ما مجموعه (337) دعوى مقارنة بعام (2016 م) حيث بلغت ما مجموعه (386) دعوى.

تحليل إحصائي لعدد الدعاوى التي تم إنهاؤها ودياً في عام 2017 م:

❖ شهدت الفترة المُعد عنها التقرير نتائج إيجابية لوسيلة الوساطة (Mediation) التي تنتهجها الأمانة العامة للجان والتي تسبق عادةً مرحلة إحالة وعرض الدعاوى على اللجان الابتدائية، حيث تكون إجراءات الحل الودي خلال المرحلة التي تلي دراسة الدعاوى من كافة جوانبها القانونية والتأمينية، حيث أسفرت عن إنهاء عدد من الدعاوى في عام (2017 م) بما مجموعه (115) دعوى من إجمالي عدد الدعاوى المقدمة خلال نفس العام.

إحصائيات أعمال اللجان الابتدائية واللجنة الاستئنافية
خلال الفترة من 2015 إلى 2017م



إحصائيات أعمال اللجان الابتدائية واللجنة الاستئنافية خلال الفترة من 2015م إلى 2017م

أولاً: تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض للفترة الممتدة من عام 2015م حتى عام 2017م:

السنة	عدد القرارات
2015	409
2016	394
2017	460

❖ أصدرت (لجنة مدينة الرياض) ما مجموعه 460 قرار خلال عام 2017م، حيث يعد ارتفاعاً ملحوظاً مقارنة بالأعوام السابقة.

ثانياً: تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة للفترة الممتدة من عام 2015م حتى عام 2017م:

السنة	عدد القرارات
2015	453
2016	361
2017	414

❖ أصدرت (لجنة محافظة جدة) ما مجموعه 414 قرار خلال عام 2017م، ممثلاً زيادة في عدد القرارات الصادرة مقارنة بعام 2016م.

ثالثاً: تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام للفترة الممتدة من عام 2015م حتى عام 2017م:

عدد القرارات	السنة
331	2015
305	2016
277	2017

❖ أصدرت (لجنة مدينة الدمام) ما مجموعه 277 قرار خلال عام 2017م، والذي يشكل انخفاضاً لمعدل القرارات الصادرة مقارنة بالأعوام السابقة.

- ❖ بلغت طلبات الاستئناف في عام (2017م) ما مجموعه (372) طلب، في حين بلغت طلبات الاستئناف الخاصة بعام (2016م) في المرتبة ثانياً بفارق طفيف بما مجموعه (330) طلب استئناف، ويأتي عام (2015م) في المرتبة ثالثاً حيث سجل ما مجموعه (252) طلب استئناف.
- ❖ لوحظ أن قرارات اللجنة الاستئنافية خلال عام (2017م) أتت غالبيتها مؤيدة لقرارات اللجنة الابتدائية (تأييد قرار اللجنة الابتدائية) بما مجموعه (220) قرار، في حين بلغ إجمالي القرارات الملغاة (إلغاء قرار اللجنة الابتدائية) بما مجموعه (29) قرار، كما تبين وجود عدد (17) قرار صادر عن اللجنة الابتدائية تم تعديله من قبل اللجنة الاستئنافية، كما تم رفض الاستئناف شكلياً لعدد (4) قرارات.

شركاء الأعمال



تقييم
TAQEEM

الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
Saudi Authority for Accredited Valuers

المملكة العربية السعودية
النيابة العامة

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
PUBLIC PROSECUTION



وزارة الصحة
Ministry of Health



مجلس الضمان الصحي التعاوني
The Council of Cooperative Health Insurance



مدينة الملك سعود الطبية
KING SAUD MEDICAL CITY

نجم
najm
لخدمات التأمين For Insurance Services

سهم
SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau



