



جوائز الجمعية الدولية للضمان
الاجتماعي للممارسات الفُضلى

2010-2008

الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي



issa

الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي هي المنظمة العالمية الرائدة في جمع إدارات ووكالات الضمان الاجتماعي الوطنية. حيث توفر الإيسا المعلومات، والبحوث والخبرات وتعتبر ملتقى للأعضاء لبناء وترويج أنظمة وسياسات ضمان اجتماعي ديناميكية حول العالم.

www.issa.int



جوائز الجمعية
الدولية للضمان
الاجتماعي
للممارسات الفُضلى
2010-2008

إفريقيا (2008)

كينيا : الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
تطبيق عقود الأداء في إدارة الضمان الاجتماعي
المغرب : الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
البوابة الالكترونية (ضمانكم) DAMANCOM

الأمريكتين (2009)

البرازيل : المؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي
نظام الاتفاقيات الدولية (SIACI)
المكسيك : مؤسسة الضمان الاجتماعي
نموذج تقييم وتعزيز القدرة التنافسية للمهارات التنفيذية (MEFHADIC)

آسيا والباسيفيك (2009)

المملكة الأردنية الهاشمية: المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي
مشروع الوصول للجميع: استراتيجية توسعة شمول الضمان الاجتماعي
المملكة العربية السعودية: المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
المشروع المشترك: القانون الموحد لمد الحماية التأمينية لدول مجلس التعاون الخليجي

أوروبا (2010)

فرنسا: الصندوق الوطني للعلاوات العائلية
إنشاء موقع على شبكة الإنترنت "mon-enfant.fr"
ألمانيا : BGHW (عضو في المؤسسة الألمانية للتأمين والوقاية من الحوادث)
منهاج المعرفة و المعلومات

مقدمة

إن تحديد وتبادل الممارسات الجيدة يساعد مؤسسات وهيئات الضمان الاجتماعي على تحسين كفاءتها التشغيلية والإدارية. وتحقيقاً لهذه الغاية، أطلقت الجمعية برنامج جوائز الممارسات الفُضلى عام 2008 تعزيراً لأهمية تلك الممارسات في إدارة الضمان الاجتماعي.

تمنح جوائز الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي للممارسات الفُضلى على أساس إقليمي كل ثلاث سنوات في منتديات الجمعية الإقليمية للضمان الاجتماعي الأربعة. وخلال الفترة من 2008 حتى 2010، تم تقديم الجوائز والشهادات التقديرية بناءً على قرار لجنة التحكيم الدولية خلال المنتديات الإقليمية الأربعة. سيتم الإعلان عن الفائزين بالجوائز من جميع الأقاليم خلال أعمال المنتدى العالمي للضمان الاجتماعي في كيب تاون، جنوب إفريقيا في 2010.

المجالات المطروحة لجوائز الجمعية للممارسات الفُضلى 2010-2008

- الحوكمة والضمان الاجتماعي.
- إدارة المخاطر وإدارة التغيير.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة للإدارة الإستراتيجية.
- الالتزام بتأدية الاشتراكات وجمع الاشتراكات.
- توسعة الشمول.
- الاستجابة للتغيرات الديموغرافية.

الممارسات الفُضلى على موقع الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي الإلكتروني

يمكنكم الإطلاع على المشاركات الفائزة بجوائز الممارسات الفُضلى لجميع الأقاليم، والوصول إلى قاعدة بيانات تلك الممارسات في جميع أنحاء العالم، من خلال موقع الجمعية الإلكتروني : www.issa.int/goodpractices

نشجع الدول الأعضاء على تقديم أفضل الممارسات الخاصة بمؤسساتهم. كما ويمكنكم إرسال المبادرات من خلال شبكة الإكسترانت الخاصة بالجمعية: <http://www-issanet.issa.int> والتي يتوفر فيها التفاصيل الكاملة للبرنامج.

كلمة تقديمية

بوصفها المنظمة الدولية الرائدة في العالم لجمع إدارات ووكالات الضمان الاجتماعي، تهدف الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (الإيسا) إلى تعزيز ديناميكية الضمان الاجتماعي من خلال دعم التميز في إدارات الضمان الاجتماعي.

ولما للإبتكار والتميز في مؤسسات الضمان الاجتماعي من أهمية كبيرة، كونها تسهم في إنجاح أنظمة الضمان الاجتماعي في جميع أنحاء العالم. وبحثاً عن فرصة لعرض هذه المنجزات الهامة وللإحتفال بإنجازات المؤسسات الأعضاء في الجمعية، قدمت الجمعية مسابقة جائزة الممارسات الفضلى 2008.

تطرح جائزة الجمعية للممارسات الفضلى تطبيق منظمات الضمان الاجتماعي للممارسات التي تركز على تحسين القدرات الإدارية والتشغيلية و / أو كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة. أظهرت المبادرات المتنوعة والمبتكرة للمسابقة النهج الديناميكي للعديد من قياديي الضمان الاجتماعي والتزام موظفي تلك المؤسسات، وكلاهما في غاية الأهمية، ولا سيما خلال فترة من الضغوط الناجمة عن الأزمة المالية العالمية.

وارتباطاً بأهم الفعاليات الإقليمية للضمان الاجتماعي التي نظمتها الجمعية، تم الإعلان عن الفائزين بأول جائزة للممارسات الفضلى في نوفمبر 2008 في المنتدى الإقليمي للضمان الاجتماعي لإفريقيا في رواندا. تبع حماس واستجابة الأعضاء في إفريقيا لتلبية دعوة تقديم طلبات المنافسة، الحماس الذي تواجد بين صفوف دول آسيا والباسيفيك وأوروبا والأمريكيتين في التقدم للمنافسة في أقاليمهم. وفي النهاية، تقدمت أكثر من 110 مشاركة للممارسات الفضلى، الأمر الذي يعكس تنوع المبادرات المقدمة من مؤسسات الضمان الاجتماعي في الاستجابة لمجموعة واسعة من التحديات المرتبطة بالتأمين الاجتماعي.

هذه المطبوعة تعرض مجموعة مثيرة من الممارسات الفضلى التي تم إنتقاؤها من قبل لجنة التحكيم الدولية لتفوز بالجوائز في الأقاليم الأربعة، وكما تحتوي على قائمة المؤسسات التي حصلت على شهادات استحقاق. ويمكن الاطلاع على جميع الممارسات الجيدة المميزة، فضلاً عن سلسلة من الممارسات الجيدة التي حددتها اللجان الفنية للجمعية في قاعدة بيانات الضمان الاجتماعي: www.issa.int/goodpractices

تم تأسيس برنامج الجمعية للممارسات الفضلى وقاعدة البيانات الخاصة بها فقط قبل ثلاث سنوات. ومنذ ذلك الحين، فقد استجاب أعضاء الجمعية بأغلبية ساحقة لدعوتنا لتقديم الطلبات. وأود أن أعنتم هذه الفرصة لأشكر هذه المؤسسات على التزامها المستمر بالإبتكار وعلى استعدادها ورغبتها في تبادل خبراتها مع أعضاء الجمعية الآخرين. ومع ذلك، لا يمكن ان تكون هناك منافسة من دون لجنة تحكيم مستقلة. ولذلك أود أيضاً أن أعرب عن امتنان الجمعية لأعضاء لجنة التحكيم: الأستاذ اوزيبي Euzéby، رئيس هيئة تحرير المجلة الدولية للتأمينات الإجتماعية، والسيد فرستراتن Verstraeten، الرئيس الفخري للجمعية، وكل من السيدة باريت ريد Barrett-Reid والسيد شولتز Scholz من قسم الضمان الاجتماعي في مكتب العمل الدولي.



هانس هورست كونكوليفسكي
الأمين العام

إفريقيا

التخطيط للنجاح

كينيا

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

تطبيق عقود الأداء في إدارة الضمان الاجتماعي

”إن حصول الصندوق على جائزة الممارسات الفضلى للجمعية في عام 2008 والتحسينات المستمرة لدينا، حُضيت بإعجاب العديدين، بما في ذلك أعضائنا والجمهور والشركاء الإستراتيجيين“.

لكي تنجح عليك أن تضع خطة. وبعد كل شيء، إذا كنت لا تعرف أين أنت ذاهب، فكيف ستصل إلى هناك؟ فهناك مشكلة ما. وقد بدا جلياً بأن الصندوق الوطني الكيني للضمان الاجتماعي (NSSF) بحاجة الى خطة لمعالجة أوجه القصور التنظيمية، وتحسين ثقة الجمهور، وتعزيز سمعتها ودعم مواردها المالية. ولهذا سعى الصندوق للتحويل من خلال عمليات أكثر كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة تجاه الشركاء الإستراتيجيين.

وكما هو موضح من قبل الصندوق، فإن إنخفاض مستوى الأداء فيه ليس سراً. فمنذ زمن طويل، يسعى الصندوق لتخفيف الضرر الناجم عن الإشاعات المرتبطة بالفساد، والتحايل والسرقة وسياسات الاستثمار غير المدروسة، وجميعها بدأ تداولها بين العامة. وعليه، اعترف الصندوق بأنه يعاني من ضعف الأداء التنظيمي، كما يتبين من المؤشرات الأساسية، بما في ذلك اشتراكات المؤمن عليهم، والتسجيل، وتأدية المنافع، والإلتزام بتأدية الإشتراكات، وإدارة التكاليف ومراقبة النفقات. مما دعا إلى ظهور القلق العام منذ عام 1965.

وإستجابةً لذلك، قام الصندوق في يونيو 2005، بتحديد عقود الأداء للموظفين الإداريين كوسيلة لتطوير عمل المنظمة. ومنذ عام 1960، تُستخدم عقود الأداء في القطاع العام لتحديد المسؤوليات الفردية والتوقعات. فالاتفاق التفاوضي، هو أداة لقياس الأداء الكلي للمنظمة والأداء الفردي المرتبط بالأهداف المتفق عليها، ويحدد التزامات ومسؤوليات أداء الطرفين.

عرض الصندوق منهجيته المتعلقة بعقود الأداء بعناية، لأنها تمثل خروجاً جذرياً عن العمل المألوف. ووضع الخطة الاستراتيجية التي تم تحديد الأهداف فيها بوضوح. وقد تم تحديد مجموعة من المعايير

القياسية للأداء، فتم الاتفاق على نسب محددة كأهداف تسعى لتحقيقها. وعقدت سلسلة من ورشات العمل التدريبية للعاملين التي شرحت بوضوح العملية والتوقعات. وتم تعيين خبير استشاري للمساعدة في تنفيذ متابعة العقود. وكان أحد أهم عوامل نجاح العملية هو دعم الإدارة العليا والقيادات الإدارية. و لأن التغيير يستغرق وقتاً طويلاً، فقد سمح الصندوق بتجربة البرنامج على مدى عشرة أشهر.

اليوم، وبحسب الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، فقد تحسنت عملياته بشكل كبير. وقد زاد عدد المشتركين والإيرادات بشكل عام، كما وحقق الصندوق عوائد أعلى. إضافةً إلى أنه يتم مكافأة الموظفين عن الأداء المتميز. ويتم استخدام الموارد الداخلية بصورة أكثر كفاءة. وقد تحسنت جودة الخدمة بشكل ملحوظ. ويتم معالجة الشكاوى بسرعة أكبر. الصندوق اليوم أصبح قريب من الحصول على شهادة الأيزو. العمليات أصبحت تمتاز بالشفافية التامة ويتم مساءلة الموظفين عن قراراتهم.

يكمن العامل الأساسي في تحسين الأداء التنظيمي ونتائج البرنامج، في الحاكمية الجيدة التي تعتبر أحد الأهداف الهامة للمؤسسات الأعضاء في الجمعية وعنصراً هاماً في الضمان الاجتماعي الحيوي. تناول الصندوق من خلال عقود الأداء خصائص معينة للحاكمية الجيدة: المشاركة، وسيادة القانون، والشفافية، والتوافق، والعدالة، والشمولية، والفعالية، والكفاءة، والاستجابة، والمساءلة. يواصل الصندوق بانتظام مراجعة عملية التعاقد على الأداء ويجري التعديلات اللازمة، وعلى الصعيد العام للصندوق، يضمن عقود أداء فعالة يتم تطبيقها بشكل سليم.



أليكس أو كازونكو
رئيس مجلس الإدارة
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، كينيا



المغرب

الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي

البوابة الإلكترونية

”ضمانكم“

”عززَ اعتراف الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي ببوابة ضمانكم من خلال جائزة الممارسات الفضلى بشكل كبير من مصداقية موقع البوابة وجهاً لوجه مع الشركاء التابعين لنا، وقد ساهم بتغطية صحفية مميزة، إن جائزة الممارسات الفضلى، جنباً إلى جنب مع جوائز وطنية أخرى، سمحت للصندوق بتعزيز فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة للأعضاء.“



محمد سعيد أحمدودوش
الرئيس التنفيذي
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، المغرب

استخدام التكنولوجيا في تحسين تقديم الخدمات وتحقيق رضا

العملاء

وقام بتطوير بوابة إلكترونية تفاعلية، ”ضمانكم“ DAMANCON، والتي من خلالها يستطيع أصحاب العمل من تقديم بيانات الأجور ومعلومات الإشتراكات، وتسديدها إلكترونياً.

تُقدم بوابة ”ضمانكم“ خدماتها مجاناً للعملاء، ولا يتطلب استخدام مهاراتها خاصة. ويتعين على المنشآت المشتركة التسجيل قبل الاستخدام لأول مرة. وللتأكد من صحة المعلومات، تقوم بوابة ضمانكم بالتحقق من جميع طلبات التسجيل من خلال سؤال الرئيس التنفيذي للشركة. وعندما يتم تفعيل الحساب، يتم نقل البيانات بشكل آمن، ويتم ختمها بتاريخ تسلمها، ويمكن حفظها وأرشفتها. وللحفاظ على خصوصية العمال، تم استخدام التوقيع الرقمي الذي يستطيع فقط من خلاله المستخدمين المسجلين من الوصول إلى النظام. ويمكن لصاحب العمل تقديم بيانات الأجور وتأدية الإشتراكات في دقائق، ليس أيام أو أسابيع. أما بشأن معلومات العمال فيتم تسجيلها بدقة مما أدى إلى عدد أقل من الشكاوى. وبذلك تم تقليل الوقت الذي ينفق على مهام تسوية النزاعات، وتتبع الإشتراكات، و الإحتساب اليدوي وتصوير الوثائق.

وقد أثنت الجمعية وأعضاؤها على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين مستوى تقديم الخدمات وتحقيق رضا العملاء في برامج الضمان الاجتماعي. وكما دلت تجربة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، يمكن للمنظمات تكييف برامجها لتلبية احتياجات الجمهور المتغيرة، بينما تجني فائدة إضافية تتمثل بتحسين الأداء الداخلي. وكان الأهم من ذلك كله، هو تقديم الحلول الموجهة لعملاء الصندوق التي استفاد منها جميع الأطراف المعنية: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الشركاء المتعاملين مع الصندوق والعاملين.

في ظل التوقعات المتزايدة للجمهور من مؤسسات الضمان الاجتماعي، وفي ظل التحديات الجديدة التي تواجهه أنظمة الضمان الاجتماعي، يجب على إدارات الضمان الاجتماعي تطوير الاستجابات التي توازن الاحتياجات الإدارية المتغيرة مع توقعات العملاء. تماماً كما تستخدم المؤسسات الصناعية التكنولوجيا لتطوير مؤسساتها، أيضاً، على مؤسسات القطاع العام التحول لاستخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء وخدمة العملاء، وتقليل الخسائر والتحكم بالتكاليف، وكلها تؤدي إلى زيادة القيمة للشركاء الإستراتيجيين. ولا تختلف إدارات الضمان الاجتماعي عن غيرها في خيار الانتقال إلى استخدام التكنولوجيات الحديثة لتحسين خدماتها.

أطلق الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (NSSF) في المغرب منذ فترة طويلة الخدمة البريدية لإرسال واستقبال كل من كشوفات الرواتب ومعلومات تأدية الإشتراكات من قبل أصحاب العمل. وعند استلام معلومات أصحاب العمل، كان يقوم موظفو الصندوق يدوياً بتحديث أوراق كل من صاحب العمل والعامل لظهار إجمالي عدد ساعات العمل، والأجور والإشتراكات المستحقة، والمعلومات الأخرى ذات الصلة. وعندما تتعامل منظمة ما مع عشرات الألوف من أصحاب العمل ومئات الألوف من العمال، كما كان حال الصندوق في عام 2003، فإن الاعتماد على البريد يؤدي إلى أخطاء، بما فيها إمكانية فقدان الأوراق، وبطء زمن الاستجابة. كما يؤدي تحديث المعلومات يدوياً وأداء العمليات الحسابية أيضاً إلى خطر حقيقي ناتج عن العنصر البشري. وغالباً ما يحدث خلافات من قبل كل من أصحاب العمل والعمال على حد سواء حول دقة التقارير.

أدرك الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بان عملياته وإجراءاته لم تكن لتلبي توقعات المؤمن عليهم، فبدأ النظر في الاستجابات المبتكرة. وكانت أهداف الصندوق تبسيط إجراءات إعلان الرواتب وتأدية الإشتراكات، وتخفيض الوقت اللازم لإحتساب، واستلام والتعامل مع الدفعات التي يؤديها أصحاب العمل، وتحسين جودة الخدمة. ولذلك تحول الصندوق إلى التكنولوجيا،



آسيا والباسيفيك

إستخدام منهجية شاملة لتسهيل توسعة الشمول

الاقتراحات الواقعية الملموسة في قانون جديد مؤقت للضمان الاجتماعي رقم 7 والذي صدر في 16 آذار 2010.

بدأت الجهود الرامية لتوسعة الشمول في عام 2008. حيث تلقى موظفو المؤسسة تدريباً إضافياً ليتمكنهم من مساعدة المواطنين حديثي الشمول. تم تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقوم بالاستجابة للزيادة المتوقعة في حجم العمل. وبدلاً من طرح هذا البرنامج في جميع أنحاء المملكة، استهدف إقليم واحد ليكون بمثابة موقع تجريبي. وبناءً على تلك التجربة، قامت المؤسسة بتحليل البرنامج، وإجراء التعديلات الضرورية، وبدأت المرحلة تدريجياً لتشمل جميع أنحاء المملكة.

و للوصول إلى الأردنيين الذين يعيشون في الخارج، خاصةً في الدول التي تضم أعداداً كبيرة من الأردنيين، قدّمت المؤسسة مفهوم سفير الضمان الاجتماعي للوصول للمغتربين الأردنيين في دول إقامتهم، لتقوم بإطلاعهم على حقوقهم في الضمان الاجتماعي وتوسعة الشمول ليتم تغطيتهم من خلال الاشتراك الاختياري، وهنا أيضاً، لعبت وسائل الإعلام دوراً في رفع مستوى الوعي حول توسعة الشمول لتغطية الأردنيين المقيمين في الخارج. وكانت النتائج مثيرة للإعجاب. حيث ارتفعت إيرادات الاشتراكات من التغطية التأمينية للأردنيين العاملين في الخارج منذ نهاية عام 2006 إلى منتصف 2009، بنسبة 33 في المائة.

تؤكد الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي بأن توسعة شمول الضمان الاجتماعي غاية في الأهمية لكل من إدارات الضمان الاجتماعي وصانعي السياسات، ويلعب أعضاء الجمعية دوراً رئيسياً في تسهيل مهمة توسعة الشمول. ومع هذا، تدرك الجمعية أيضاً وجود العديد من العقبات الهائلة التي تحول دون تلك التوسعة. فمن خلال توسعة الشمول بصورة منهجية، و من خلال إشراك العديد من أصحاب المصلحة، قامت المؤسسة بتحسين فرصها للنجاح، والتقدم أسرع من أي وقت مضى، لتحقيق الرؤية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها: ضمان اجتماعي شامل للجميع.

إستناداً إلى الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، أنشئت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وتركزت رؤيتها حول توسعة شمول الضمان الاجتماعي تدريبياً لحماية الجميع. تواصل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إلى يومنا هذا العمل على تحقيق هدفها الأساسي حول توسعة الشمول ليغطي جميع المواطنين الأردنيين.

وتماشياً مع التزامها بالتغطية الشاملة، وضعت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في عام 2006، قانون ضمان اجتماعي معدل بعد مضي 26 عاماً على تأسيسها. و يعمل على تعزيز الحماية ومعالجة الثغرات. وعند صياغة التعديلات، كان أكثر من ثلث العاملين في الأردن غير مشمولين بالضمان الاجتماعي، كون التشريعات القائمة قامت باستبعادهم. وقد شملت هذه التعديلات بنود تنص على شمول الفئات التي تمّ استبعادها من التغطية سابقاً، بما في ذلك المنشآت التي تشغل أقل من خمسة عاملين، والعاملين لحسابهم الخاص وربات البيوت، والأردنيين المقيمين في الخارج. وثمة نقطة مثيرة للاهتمام، حيث أنه تم توسيع تعريف "المؤمن عليه" ليصبح "الشخص" بدلا من "الشخص العامل".

ولضمان القبول والنجاح طويل الأمد، بدأت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي حواراً وطنياً، فمُنذ أواخر عام 2006، شاركت المنظمات غير الربحية وطلاب الجامعات، وغرف الصناعة والتجارة، والنقابات المهنية والعمالية في ورشات العمل في جميع أنحاء المملكة، وُعقدت اجتماعات للمواطنين في جميع أنحاء المملكة، وبالنسبة لغير القادرين على القدوم للمشاركة بالاجتماعات. فقد شجعت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ردود الفعل من خلال موقعها الإلكتروني والنافذة الهاتفية المجانية. وقد تم توثيق الملاحظات. بالإضافة إلى ذلك، قامت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالشراكة مع وسائل الإعلام لإطلاق حملة توعية عامة. حيث سعت المؤسسة من خلال جهودها، إلى رفع مستوى الوعي فيما يخص الثغرات الموجودة في التغطية الحالية، وتسليط الضوء على منافع الضمان الاجتماعي، وتوضيح الأثر الإيجابي لتوسعة الشمول وزيادة الإجماع الوطني حول ضرورة إصلاح نظام الضمان الاجتماعي الحالي. ونتيجة لذلك، تمّ دمج جميع

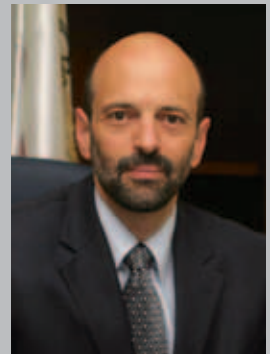
المملكة الأردنية

الهاشمية

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

الضمان الاجتماعي: الوصول للجميع (إستراتيجية توسيع نطاق الحماية الاجتماعية)

"نحن في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني فخورون لكسب هذه الجائزة القيمة المقدمة من الجمعية، خاصة وأن توسعة الشمول تغطي العمال المغتربين، والمؤسسات الصغيرة، والقطاع غير الرسمي وغدت أولوية على الصعيدين الوطني والدولي. إننا سعداء لمشاركة خبرتنا والدروس المستفادة مع شركائنا في الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي"



د. عمر الرزاز
المدير العام (في الفترة من 31 مايو 2006
ولغاية 1 سبتمبر 2010) المؤسسة العامة للضمان
الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية

المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
القانون الموحد لمد الحماية التأمينية
لدول مجلس التعاون الخليجي

”تلقت الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية الشكر والتقدير من خادم الحرمين الشريفين، الملك عبدالله بن عبد العزيز، على انجازاتهم وحصولهم على جائزة الجمعية للممارسات الفضلى. كما أثنت وسائل الإعلام أيضاً على جهود المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وفوزها بهذه الجائزة. كل ما ورد سيمنح المؤسسة حافزاً لتحقيق مزيداً من التقدم والإنجاز“.



معالي السيد سليمان بن سعد الحميد
المحافظ
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ،
المملكة العربية السعودية

معالجة الثغرات الخاصة بالشمول من خلال الإتفاقيات الدولية

هيئات التأمين الاجتماعي الخطوط الإرشادية التي توجز إجراءات التأمين الاجتماعي لديها. كما تلقى الموظفون تدريباً في قوانين التأمين الاجتماعي والإجراءات المتبعة في دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى. وهكذا، فلا داعي لتعيين موظفي تأمين مختصين للتعامل مع مطالبات التأمين الاجتماعي أو الأسئلة والإستفسارات. واتفقت جميع هيئات التأمينات الاجتماعية أن تعمل كل منها وكيلاً لغيرها من الهيئات و تمثل مواطني الدول الأخرى فيما يخص القضايا المرتبطة بالتأمين الاجتماعي. لقد وفر هذا الإجراء أي حاجة لفتح مكاتب دولية. وبمجرد أن أصبح القانون حيز التنفيذ، عُقدت ورشات العمل التي شارك فيها موظفون من جميع هيئات التأمينات الاجتماعية حيث تمّ خلالها تبادل الممارسات الجيدة، ومناقشة التحديات ووضع الحلول المناسبة لها.

إن تركيز الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي على توسعة الشمول ليس فقط واحد من أكبر التحديات في مجال الضمان الاجتماعي اليوم ، ولكنه أحد أهم أهدافه أيضاً. وإدراكاً بأن غياب الشمول ترك مواطنيها في وضع حسّاس، استجابت هيئات التأمينات الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي وعلى نحو استباقي لتوسعة الشمول في الضمان الاجتماعي ، مما يضمن لمواطنيها الحماية بغض النظر عن مكان إقامتهم داخل دول مجلس التعاون الخليجي. لم يؤد هذا المشروع لضمان الاستقرار المادي للأفراد خلال فترة عملهم وعند تقاعدهم فحسب، وإنما عمل على تشجيع عدد أكبر من العمال أيضاً للنظر في العمل داخل أي من دول مجلس التعاون الخليجي خارج وطنهم.

* المنظمات المشاركة :

المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ، المملكة العربية السعودية
الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي، مملكة البحرين
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، الكويت
الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية ، سلطنة عمان
الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، قطر
المؤسسة العامة للتقاعد، المملكة العربية السعودية
الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية ، الإمارات العربية المتحدة

مع تزايد سعي العمال للبحث عن وظائف خارج وطنهم ، فإن الاعتبار الرئيسي هو ضمان التغطية التأمينية تحت مظلة الضمان الاجتماعي. إن الاتفاقيات الدولية هي الأداة الهامة في توسعة شمول الضمان الاجتماعي. فهي تساعد في معالجة ثغرات الشمول بالنسبة للعمال الذين عاشوا وعملوا خارج وطنهم . هذه الاتفاقيات تضمن بأن العاملين و العاملين لحسابهم الخاص وأصحاب العمل لن يدفعوا اشتراكات الضمان الاجتماعي تحت أكثر من نظام تشريعي تأميني واحد أو ضمان عدم التهرب من الشمول تحت أي نظام تشريعي ، وحماية حق العمال في المنافع (وحقوق المعالين ، حسب ما هو مطبق).

ومع إنشاء الأسواق المشتركة وسهولة حركة العاملين، تزداد أهمية تغطية العمال المهاجرين تحت مظلة الأنظمة التأمينية. ولا دليل أكبر على ذلك من التجربة التي خاضتها دول الخليج العربي. فقد تشكل مجلس التعاون الخليجي (GCC) عام 1981، ليضم في عضويته كل من مملكة البحرين و الكويت و سلطنة عمان و قطر و المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة بهدف تعزيز وزيادة التعاون الاقتصادي بين الدول الأعضاء. وبالرغم من تعدد جوانب الاتفاقية، إلا أنها لم تغطي موضوع غاية في الأهمية، ألا وهو إمكانية حمل الحقوق التأمينية. فعندما يكون مواطن من دول مجلس التعاون قد عمل خارج موطنه في أي من دول مجلس التعاون الأخرى، فإنه / إنها يستحق الإستمرار بالانتفاع من التغطية التأمينية.

وإدراكاً لهشاشة أوضاع العمال المهاجرين، شاركت المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (GOSI) في المملكة العربية السعودية عام 2006 في مشروع مشترك يمثل القانون الموحد لمد الحماية التأمينية والذي بدوره منح العاملين من دول مجلس التعاون الخليجي الحماية التأمينية عند العمل في أي دولة خليجية أخرى بحيث تكون مماثلة لتلك المتوفرة في موطنه الأم.

إنّ التعاون الوثيق بين مؤسسات التأمينات الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي* وفرت الكثير فيما يخص تلبية المتطلبات القانونية. فقد صاغت كل هيئة من



الأمريكيتان

العولمة والحركة السكانية وتوسعة الشمول

وكان من بين الجوانب غير القابلة للتفاوض ، استقلالية إدارة البيانات، مما يعني أنه لن يكون لأي من المنظمات السيطرة على حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متفردة وسيكون النظام كامل الجاهزية للتشغيل حتى لو اختارت واحدة أو أكثر من الدول المشاركة عدم الاستمرار بالمشاركة.

وفي عام ٢٠٠٨ ، كشفت الدول الأربعة النقاب عن النظام الخاص بالاتفاقيات الدولية (SIACI) لإدارة معلومات الأنظمة التقاعدية. ومع المساعدة التطويرية من قبل الشركة البرازيلية لتكنولوجيا المعلومات لقطاع الرعاية الاجتماعية Dataprev، فإن نظام SIACI يستخدم منصة مفتوحة المصدر يتم من خلالها نقل فترات الاشتراك والمعلومات الخاصة بالمنافع المستحقة عبر الإنترنت. تحتفظ كل منظمة بالتحكم بالمعلومات التي ترسلها. كما يضمن التوقيع الرقمي دقة المعلومات. وفيما يخص نقل البيانات - وليس البيانات الفعلية المرسلة - فيتم تسجيلها من قبل منظمة خامسة. هذا الامتياز مهم ، حيث أنه في حال عدم تسجيل البيانات يتم ضمان حماية الخصوصية الفردية.

لقد أدركت الجمعية منذ أمد بعيد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الخدمات المقدمة ورضا العملاء فيما يتعلق ببرامج الضمان الاجتماعي. قدمت المؤسسة الوطنية البرازيلية للضمان الاجتماعي هذه الممارسة نيابة عن دول ميركوسور والتي توّضح تفاصيلها كيفية استخدام مؤسسات الضمان الاجتماعي الأربع التكنولوجية المتوفرة لتنفيذ الحلول المعقدة وتحسين نوعية الخدمات. وكنتيجة لذلك ، معالجة المعاملات المرتبطة بالمنافع بسرعة أكبر وكفاءة. كما أن معلومات المنتفعين يتم تسجيلها بدقة ولن تُفقد الملفات بعد. وبهذا فإن معلومات المنتفعين يمكن إرسالها من أو إلى أكثر من دولة واحدة في الوقت ذاته. وفوق ذلك، احتمالية استمرار العمال المهاجرين بالاشتراك بنظام التقاعد من خلال SIACI ، وتلقي المنافع التقاعدية بغض النظر عن مكان إقامتهم ضمن دول ميركوسور.

تزايدت حركة الهجرة تبعاً للعولمة، ورافقتها مجموعة من القضايا، ليس أقلها كيفية ضمان استمرار تغطية الضمان الاجتماعي . بالنسبة للأفراد فإن الحركة بين الدول من المحتمل أن تعني التأخير في الوصول للضمان الاجتماعي، وإنكار المنافع، أو اشتراكات غير معترف بها أو مقيّمة بأقل من قيمتها. و لمعالجة هذه القضايا، توجّه عدد متزايد من الدول نحو الإتفاقيات الثنائية والاتفاقيات المتعددة الأطراف لحماية مواطنيها.

وكنتيجة لاتفاقية الضمان الاجتماعي المتعددة الأطراف، فإنه بإمكان دول ميركوسور Mercosur - والتي تتضمن الأرجنتين والبرازيل وباراغواي وأوروغواي - تشارك المعلومات الخاصة بالمنتفعين. هذا المشروع ليس صغيراً على منطقة يقارب عدد سكانها من ٢٧٠ مليون شخص، ينتشرون في أكثر من ١٢ مليون كيلومتر مربع. وتاريخياً، فإن الحوالات المتعلقة بالرواتب التقاعدية في هذه الدول، كانت تتم باستخدام خدمة البريد التقليدي. وكانت العملية بطيئة وغير موثوق بها. حيث توضع الأوراق في غير مكانها. و فقدت ملفات كاملة. وكذلك تم ارتكاب الأخطاء في عملية احتساب المنافع. وبالتالي فإن عملية تجهيز المنافع يمكن أن تستغرق شهورا و في بعض الأحيان سنوات. والذي زاد الوضع تعقيداً أنه لم يكن هناك نظام لتتبع الملفات التي تم إرسالها بالبريد أو التي تم استلامها من أي دولة.

وبحثاً عن فرصة للتطوير، بدأت منظمات الضمان الاجتماعي عام ٢٠٠٤ في دول ميركوسور الأربعة بفحص عملية التطوير والتقدم. وتم تشكيل فريق عمل فني داخلي بشكل كلي يضم ممثلين من إدارة الضمان الاجتماعي الوطنية الأرجنتينية، و المؤسسة الوطنية البرازيلية للضمان الاجتماعي، و مؤسسة التأمينات الاجتماعية في البورجواي وبنك التأمين الاجتماعي في الأوروغواي، وبتنفيذ جزئي من بنك تنمية الدول الأمريكية، وضمت مجموعة العمل حلول خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT solution) والتي من شأنها تتبع فترات الاشتراك بدقة، وتبسيط العمليات والإجراءات المرتبطة باستحقاق المنافع وضمان جودة الخدمة مع الحفاظ على خصوصية السجلات.

البرازيل

المؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي

نظام الاتفاقيات الدولية (SIACI)

نحن فخورون بهذه الجائزة كون هذا النظام هو نتيجة لعمل موظفينا. إن الاعتراف بهذه الجهود هو الدافع لتطوير الأفكار الجديدة. نريد الاستمرار في المساهمة بالتوسع والتحديث وتأهيل نظام الضمان الاجتماعي في البرازيل والخارج.



فالدير مويزيس سيماو
الرئيس
المؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي، البرازيل

المكسيك

مؤسسة الضمان الاجتماعي
المكسيكي
نموذج تعزيز المهارات
التنفيذية للتنافسية
(MEFHADIC)

” تفخر مؤسسة الضمان
الاجتماعي المكسيكي IMSS
بتكريم الجمعية الدولية للضمان
الاجتماعي لـ “ نموذج تعزيز
المهارات التنفيذية للتنافسية“
والذي يشجع التزام المؤسسة
بمبادئ وقيم الضمان الاجتماعي.
تظهر هذه الجائزة بان الممارسات
الفضلى هي تلك التي تشترك فيها
منهجية تهدف إلى تحسين نوعية
الخدمات المقدمة“.



دانيال كرام طعمة
المدير العام
مؤسسة الضمان الاجتماعي المكسيكي

ضمان الفعالية المؤسسية من خلال بناء المهارات الإدارية

لحاجات المنتفعين. ومع استمرارها بالتركيز على بناء المهارات تضمن المؤسسة استمرار إيجاد مجموعة من المدراء المؤهلين ليحلوا محل الذين غادروا بسبب الترقيات، أو التقاعد، أو الاستقالات، أو الإجازات طويلة الأمد أو غيرها من الأسباب.

فور تحديد المميزات الرئيسية، شارك المدراء في عملية “تقييم 360 درجة” والتي من خلالها تُحصد ملاحظات التغذية الراجعة التي قدمها المرؤوسون، والزلاء، والمشرفون، والتي تضمنت كذلك تقييماً ذاتياً. وأشارت المعلومات المستقاة من المراجعة إلى أي من المميزات التسعة ينبغي التركيز عليها خلال تدريب المدراء، ونتيجةً لذلك تم الخروج ببرنامج تدريبي يخدم حاجات كل فرد على حدة. حيث تم توفير برامج تدريبية تركز على بناء المهارات من خلال الاجتماعات في موقع العمل والمنظمات التعليمية الخارجية وفرص التعلم الإلكتروني وجميعها تمت إدارتها بجهود ذاتية خالصة. استخدمت النتائج أيضاً لإنشاء خطة لإدارة المسار الوظيفي الفردي، تسمح للمدراء بالتنقل ودراسة الخيارات الوظيفية داخل المنظمة لخدمة الأهداف المهنية، ونقاط القوة والمصالح.

ساهمت التكنولوجيا أيضاً بنجاح البرنامج. فمن خلال نظام ادارة المعلومات التنفيذي (SIGEDI)، تم إدخال معلومات كل مشترك الى قاعدة بيانات ومن ثم تمت متابعتها من خلال البرنامج ذاته. حيث تم ايجاد مساحة على الشبكة الالكترونية الداخلية يستطيع من خلالها المشتركون تلقي التدريب والبحث عن المشورة والمشاركة في التعاون والتعليم. وعند توفر الشواغر، يستخدم المدراء المسؤولون عن التوظيف نظام SIGEDI لتقييم المشاركين في برنامج MEFHADIC لتحديد إذا ما كان هناك من تنطبق عليه المواصفات المطلوبة. صاغت الـ IMSS من خلال تطبيقها لنظام MEFHADIC إستراتيجية تسمح لموظفيها تحديث المعلومات الخاصة بمهاراتهم وبهذا تضمن المؤسسة المحافظة على تنافسيتها في سوق العمل الحالي دائم التغير.

إن عدد وتنوع الخدمات المقدمة لشيء مثير للإعجاب. حيث توفر مؤسسة الضمان الاجتماعي المكسيكي رعاية للمرضى داخل المستشفيات وخارجها لما يزيد عن 45% من السكان. ففي اليوم العادي، تقدم الاستشارات الطبية لـ 451 ألف شخص، وتقدم خدمات الطوارئ لما يزيد عن 46 ألف شخص ويتم تخريج 5200 من المستشفيات بينما يخضع 3900 لعمليات جراحية. إلى جانب الرعاية الصحية، تُدير IMSS مراكز رعاية الأطفال وتوفير التغطية من خلال النظام التقاعدي والعجز وتشرف على الحملات التوعوية حول الصحة والتعليم وتوفير المنافع الاجتماعية. يعمل في المؤسسة حوالي 400.000 موظف لمتابعة كل ما يتعلق بثلاثة خطوط للخدمات: التأمين، توفير الخدمات وتحصيل الإشتراكات.

تعلم المؤسسة جيداً بعد مضي 65 عاماً على تأسيسها، الأهمية القصوى للتأقلم مع الظروف المحيطة دائمة التغير لتبقى على صلة وثيقة بالتطورات و القدرة على المنافسة باستمرار وتقديم خدمات أفضل لعملائها. استحدثت المؤسسة نموذج لتعزيز المهارات التنفيذية للتنافسية MEFHADIC عبر حفاظها على تركيزها الاستراتيجي القائم على المستويات الثلاثة (1) تطوير القدرة الإدارية والتشغيلية (2) تعزيز الجدوى المالية (3) التجهيز لنظام صحي متكامل استجابةً لتوقع تطبيق الحماية الصحية الشاملة. وفي إطار عمل تطوير المهارات القيادية لدى المدراء، كان MEFHADIC سبب رئيسي لتحقيق هدف المؤسسة في إنشاء ثقافة مؤسسية للتنافسية.

حددت المؤسسة 9 مميزات حاسمة لتحقيق التميز في المهنة: خدمات العملاء، وإدارة التغيير، واتخاذ القرارات و الإدارة التعاونية، وإدارة النوع، والتفكير الاستراتيجي، و الاتصالات الفعالة، والمهارات القيادية، والقدرة على العمل الجماعي. إن التركيز على هذه المهارات يمكن أن ينتج عنه مخرجات مفيدة. حيث يصبح المدراء مجهزون بشكل أفضل لتوقع والاستجابة للعوامل الداخلية والخارجية التي يمكنها أن تؤثر على المؤسسة والتدرب الأفضل للاستجابة الأكثر فاعلية

أوروبا

الاستجابة للتغيرات الديمغرافية

يعتبر الموقع www.mon-enfant.fr رائداً في هذا المجال. فاللمرة الأولى في فرنسا يمكن للوالدين الوصول والحصول على معلومات حول جميع خيارات رعاية الأطفال على الصعيد الوطني ومن موقع واحد.

ساهم مستوى التفاصيل المتاحة وسهولة الاستخدام في إنجاح الموقع. إن كنت لست متأكدًا أي نوع من الرعاية تحتاج؟ هذا الموقع الإلكتروني يوفر لك الشروحات المفصلة حول مختلف أنواع الرعاية. هل تفضل أن تكون الرعاية قريبة من منزلك، أو عملك أو أي مكان آخر؟ ما عليك سوى أن تطبع رمزك البريدي في المكان المخصص لتحصل على قائمة من المرافق التي تقع في موقعك الجغرافي المحدد. إذا كانت القائمة طويلة جداً يمكنك تنقيح بحثك عبر إدخال نوع المرفق الذي تفضله إلى جانب رمزك البريدي. يمكن أن تجد شرحاً مفصلاً عن المرفق يشمل الأماكن المتاحة والأعمار المقبولة وساعات العمل وفترات الإغلاق وشروط القبول والوثائق المطلوبة للتسجيل وعدد المقاعد المتاحة وغيرها من المعلومات. كما يمكن للعائلات أيضاً تقدير نسبة التكلفة التي سيتحملونها في حال اختيارهم لمركز رعاية أطفال معين. وحتى تاريخه، يضم الموقع معلومات حول ما يزيد عن 10000 مركز رعاية طفل و 102.000 مربية أطفال و 938 مركز فعاليات عائلية وما يزيد عن 17000 مركز يعمل خلال الأعياد والإجازات.

إن برامج رعاية الأطفال من المدخلات المهمة في الرؤية الاستراتيجية الخاصة بالجمعية التي تسعى إلى ضمان اجتماعي حيوي. وبالتماشي مع تلك الرؤية، يجب على برامج المنافع العائلية أن تهدف إلى التوفيق ما بين متطلبات الحياة العملية والعائلية. وفي نفس الوقت، الترويج لمستويات تشغيل أعلى ما بين السكان الذين هم في سن العمل وتوفير الدعم للعائلات التي ترغب بإنجاب الأطفال. إن سياسات فرنسا العائلية الشاملة تستجيب لتلك الرؤية و صندوق العائلات العائلية الوطني يستجيب بشكل جدير بالثناء من خلال استخدامه الموارد المتاحة للاستجابة بشكل مبتكر للتغير في التركيبة السكانية والإحتياجات.

هناك جدال طال عقد من الزمن في مختلف الدول حول العالم؛ وقد أثار سلسلة من ردود الفعل ألا وهو: كيف يمكن للوالد العامل أن يجمع ما بين مسؤولياته المهنية مع تربية الأطفال؟ هل هناك إمكانية للجمع ما بين الاثنين؟

هذا الجدال لديه علاقة خاصة بفرنسا. ففي الوقت الذي تشهد فيه أوروبا تزايد في نسبة كبار السن من السكان، فإن فرنسا تشهد أيضاً تزايد في نسبة معدل المواليد. وفقاً للمعهد الوطني الفرنسي للدراسات الإحصائية والإقتصادية (INSEE)، فإن فرنسا حققت أعلى نسبة مواليد في الاتحاد الأوروبي لسنتين متتاليتين: 2.07 و 1.99 طفل لكل امرأة في الأعوام 2008 و 2009 على التوالي. كما أن فرنسا تتباهى بالنسبة الهامة للعائلات التي يعمل فيها كلا الوالدين. ومجدداً، ووفقاً للمركز، وفي عام 2008 فإن ثلثي الأطفال تحت سن السادسة لديهم أبوين عاملين. أما بالنسبة للعائلات التي لديها طفل واحد تحت سن السادسة فإن 77% من هؤلاء الأطفال كان أبويهم يعملان.

إن مفتاح تحقيق التوازن ما بين تربية الأطفال والعمل خارج المنزل هو وإمكانية الحصول وتوفر خيارات رعاية الأطفال ذات الجودة. واعترافاً بذلك، انشأ صندوق العائلات العائلية الوطني (CNAF) في فرنسا الموقع الإلكتروني www.mon-enfant.fr والذي يوفر معلومات شاملة حول رعاية الأطفال في جميع أنحاء فرنسا. يلبي الموقع الحاجة الواضحة، حيث أن 64% من الأطفال الذين يعمل والديهم والذين تقل أعمارهم عن 3 سنوات يودعون في مراكز رعاية الأطفال. شاركت مجموعة واسعة من الشركاء الاستراتيجيين المحليين و الوطنيين المعنيين في الطفولة المبكرة والشباب في إطلاق هذا الموقع والإستمرار برفده بالمعلومات الحديثة.

يساعد CNAF العائلات لإدارة مختلف نواحي الحياة اليومية: رعاية الطفل، الإسكان والتربية لما يزيد عن 60 عاماً. يستمر الصندوق بتعديل برامج و سياساته للاستجابة المكسيكية الديمغرافية والحاجات الجديدة.

فرنسا

صندوق العائلات العائلية الوطني

إطلاق الموقع الإلكتروني
"mon-enfant.fr"

"إن فوزنا بجائزة الجمعية للممارسات الفضلى لهو شرف لصندوق العائلات العائلية الوطني و لفرنسا. إن الصندوق قد تسلم رسالة تهنئة من الوزير".



جون- لويس ديروسين
رئيس مجلس الإدارة
صندوق العائلات العائلية، فرنسا

ألمانيا

منصة المعلومات والمعرفة (حالة من مؤسسة التأمين ضد الحوادث القانونية والوقاية في قطاع التجارة وتوزيع البضائع): *BGHW - INWI*

”نحن في الواقع نتلقى الكثير من الاستفسارات من شركات التأمين الاجتماعية الوطنية آملين أن نصبح أكثر كفاءة باستخدام أداة كهذه. جميع المشاركين في هذا المشروع في جمعيتنا المهنية سعداء جداً بالتقدير الذي حصلنا عليه من الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي، وسيكون لهذا التقدير كبير الأثر في تشجيعنا على تطوير المزيد من الأفكار المبتكرة في المستقبل.”



جانتر هانس
المدير

مؤسسة التأمين القانوني ضد الحوادث والوقاية في قطاع التجارة وتوزيع البضائع، ألمانيا

وبعد تحليل دقيق، أنشأت المؤسسة منصة المعلومات والمعرفة (BGHW - INWI) وأوجدت وحدة المعلومات والمعرفة لضمان كفاءة إدارة المعرفة والمعلومات. وفي الوقت الذي تمّ خلاله إطلاق المنصة، كانت المؤسسة تعمل مع 420000 عضو (مؤسسة تجارية)، و 3.9 مليون مؤمن عليه و 250000 حالة معلنة من الحوادث والأمراض المهنية. إن منصة BGHW INWI هي بوابة الكترونية داخلية يستطيع من خلالها الموظفون الحصول على المعلومات المناسبة. ومن خلال تطوير وتنقيح المعلومات التي يتسلمها الموظفون يستطيع العاملون معالجة تلك المعلومات بسرعة وكفاءة أكبر عما كان الحال سابقاً. تمّ تطوير وظيفة البحث ضمن منصة BGHW - INWI، وتصميمها بهدف إيجاد العاملين للمعلومات ذات الصلة في غضون 30 ثانية من البحث.

تعتبر وحدة المعلومات والمعرفة محور مركزي يتم من خلالها نشر المعلومات والمعرفة للعاملين. يقوم مدير المعلومات في المؤسسة بمراجعة المعلومات المتاحة ويختار منها الأكثر مناسبة ليقوم بدوره بتحويلها للموظفين لمعالجة البيانات ومن ثم تحميلها على المنصة. يتم عرض المعلومات حسب الموضوع لضمان سهولة التنقل والبحث. وكذلك يتم ربط مصادر المعلومات (العاملين والوثائق) مع وحدة المعلومات والمعرفة لضمان الحصول على معلومات حديثة وذات صلة.

على الرغم من تسخير التكنولوجيا لهذا المشروع لرفع الكفاءة، إلا أنها تضمنت عنصراً بشرياً لا يستهان به. ولضمان قبول العاملين ولإنجاح العمل، تم الطلب منهم المشاركة في تنفيذ المشروع. وفي يومنا هذا، حقق المشروع قبولاً جيداً ويعتبر ذو قيمة. يواصل الموظفون تزويد المنصة بالمعلومات، وتقديم ردود الفعل حول المشروع بالإضافة لاقتراحات للتطوير المستقبلي. ووفقاً لمؤسسة Germany's Institution for Statutory Accident Insurance and Prevention for Trade and Distribution فقد ساهم وضع الإستراتيجية واضحة المعالم وعملية إدارة التغيير ذات الشفافية في إنجاح المشروع.

السيطرة على زخم المعلومات

ليس جديداً أن يتخذ مفهوم زخم المعلومات قدر أكبر من الأهمية حيث أن التكنولوجيا تتيح لنا الوصول وإنشاء وتوزيع فيض من المعلومات. وكلما تلقينا مزيداً من المعلومات، أصبح أصعب علينا من حيث معالجة المعلومات وتحديد ما هو المناسب منها. ويمكن أن تؤدي المعلومات الزائدة إلى الإحباط، وضعف في صنع القرار وانخفاض الإنتاجية وارتفاع التكاليف التي يمكن أن تؤثر جميعها سلباً على المنظمة.

قامت مؤسسة التأمين القانوني ضد الحوادث والوقاية في قطاع التجارة وتوزيع البضائع الألمانية (BGHW) (العضو في الألمانية للتأمين ضد الحوادث الاجتماعية) مؤخراً بمواجهة تراكم المعلومات. مما يهدد قدرة موظفيها على الاستجابة بفعالية ودقة لاستفسارات عملائها. لقد كانت استجابة المنظمة متعددة الأوجه، ووضعت إستراتيجيتها بعناية من أجل نجاح إدارة المعلومات والإتصالات، مما انعكس إيجاباً على زيادة القدرة على ضبط التكاليف، ورفع الكفاءة، والتميز في خدمة العملاء وزيادة القدرة على الابتكار.

وفي يناير 2008، واجهت (BGHW) والتي هي نتاج اندماج اثنتين من المؤسسات القانونية للتأمين ضد الحوادث، مهمة شاقة تتضمن تدفق المعلومات بدقة وكفاءة لأكثر من 1800 عامل ممن عملوا سابقاً في مؤسستين منفصلتين في مقرين مستقلين وبشبكتين مختلفتين من الفروع. وكنتيجة لعملية الدمج، وجد الموظفون البالغ عددهم 1800 أنفسهم مسئولين عن جميع القضايا المتعلقة بالتأمين ضد الحوادث لأكثر من 4.1 مليون مؤمن عليه في ما يقارب 410.000 من شركات التجزئة وتجارة الجملة والتوزيع. لم تقتصر مسؤولية الموظفين على احتساب أقساط التأمين وجمع الاشتراكات، و التحقق من صحة المعلومات، والتثقيف الوقائي وفرض الوقاية الإلزامي، وتجهيز المطالبات لهؤلاء الأفراد والهيئات فحسب، بل ينبغي عليهم أيضاً أن يبقوا على اطلاع على التشريعات الحالية واللوائح والتعليمات والمعاهدات الوطنية والقانون الدولي حيث يقع ذلك ضمن إطار مسؤوليتهم.

الفائزون بشهادات التقدير

إفريقيا

الأمريكتان

شهادات استحقاق مع ذكر خاص من لجنة التحكيم

المغرب: الصندوق المغربي للتقاعد
بطاقات الأداء الإكتواري

المغرب: الصندوق المغربي للتقاعد
البطاقة النقدية الالكترونية

رواندا: صندوق رواندا للضمان الاجتماعي
التحول للمركزية

أوغندا: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
إدارة المخاطر على مستوى القطاعات

شهادات الاستحقاق

الكاميرون: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
وضع النسب الصحيحة (من أجل تخفيض النفقات التشغيلية)

غابون: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
الثقافة الإفريقية، الإدارة وإصلاح نظام الضمان الاجتماعي - النهج الذي يطبقه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

غانا: الصندوق الوطني للتأمين والضمان الاجتماعي
مشروع تطوير خدمات المشتركين

غانا: الصندوق الوطني للتأمين والضمان الاجتماعي
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة إستراتيجية

المغرب: النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد
التحول إلى النظام اللاورقي

المغرب: النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد
إدارة الجودة الشاملة (TQM)

المغرب: الصندوق المغربي للتقاعد
الخدمات الالكترونية للعملاء

سوازيلاند: الصندوق الوطني للإدخار
إستراتيجية إعادة هندسة الإجراءات

جمهورية تنزانيا المتحدة: الصندوق الوطني للتأمين الصحي
بناء جسور الثقة مع الشركاء الإستراتيجيين من خلال الشفافية تجاه الأعضاء - اليوم المفتوح

تونس: الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية
برنامج الجودة

أوغندا: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
إطار عمل الإدارة الإستراتيجية

زامبيا: السلطة الوطنية للأنظمة التقاعدية
التبادل الإلكتروني للاشتراكات

شهادات استحقاق مع ذكر خاص من لجنة التحكيم

أنجويلا: مجلس أنجويلا للضمان الاجتماعي
الشفافية والمسئولية: الحاكمية الجيدة

كوستاريكا: صندوق كوستاريكا للتأمين الاجتماعي
المعززات الإستراتيجية لإدارة التغيير

إكوادور: مؤسسة الإكوادور للضمان الاجتماعي
الحاكمة والقيادة في توفير الرعاية الصحية

غواتيمالا: مؤسسة غواتيمالا للضمان الاجتماعي
التطوير المالي للضمان الاجتماعي

المكسيك: مؤسسة الضمان الاجتماعي والخدمات الاجتماعية لموظفي الدولة

رعاية صحية عالمية للمواطنين كبار السن

سانت كيتس ونيفيس: مجلس الضمان الاجتماعي
إستراتيجية شاملة لإدارة مجلس الضمان الاجتماعي

الولايات المتحدة الأمريكية: إدارة الضمان الاجتماعي
إمكانية الوصول: البوابة الالكترونية للممارسات الفضلى

شهادات الاستحقاق

الأرجنتين: مؤسسة الرقابة على المخاطر المهنية
خدمات مكاتب الجمهور

البرازيل: المؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي
برنامج خدمة العملاء لدى المؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي

كولومبيا: صندوق العلاوات العائلية
"COMPENSAR"

جامعة PRISMA

كولومبيا: صندوق العلاوات العائلية
"COMPENSAR"

نظام متكامل لبطاقات الأداء للقياس عبر بطاقات الأداء، تركيز الصندوق على الإستراتيجية

كولومبيا: صندوق العلاوات العائلية
"COMPENSAR"

نظام معلومات العملاء ضمن هيكل الحماية الاجتماعية

كولومبيا: الصندوق الكولومبي للعلاوات العائلية
"COLSBSIDIO"

تدريب الأعضاء الجدد لإعادة دمجهم في المجتمع من المجموعات المسلحة غير القانونية

جواتيمالا: مؤسسة جواتيمالا للضمان الاجتماعي
تصميم وتطبيق نظام معلومات متكامل

المكسيك: المؤسسة المكسيكية للضمان الاجتماعي
نظام معلوماتي حول الاشتراكات الأسبوعية

المكسيك: المؤسسة المكسيكية للضمان الاجتماعي
نموذج تفقد الحياة للمتقاعدين

المكسيك: المؤسسة المكسيكية للضمان الاجتماعي
تقليل عدد الحوادث المهنية من خلال تطبيق برامج الوقاية

المكسيك: المؤسسة المكسيكية للضمان الاجتماعي
نظام التعليم الإلكتروني (التعليم عن بعد)

المكسيك: المؤسسة المكسيكية للضمان الاجتماعي
العناية المتكاملة للمراهقين في المناطق الريفية عبر برنامج فرص الرعاية الصحية (IMSS)

بيرو: المؤسسة الوطنية للتأمين الصحي الاجتماعي
"ESSALUD"

وحدات العناية الأساسية الأولية (UBAPs)

سانت فينسنت وغرينادينز: خدمات التأمين الوطنية
خدمات التأمين الوطني المتحركة

الولايات المتحدة الأمريكية: إدارة الضمان الاجتماعي

التقاعد الفوري/ المطالبات الالكترونية والتقدير الالكتروني للضمان الاجتماعي

الولايات المتحدة الأمريكية: إدارة الضمان الاجتماعي

جمع وتحليل الأدلة الطبية عبر تقنية المعلومات الصحية (MEGHIT)

الولايات المتحدة الأمريكية: إدارة الضمان الاجتماعي

مبادرات التحديد السريع لنسب العجز (QDD) والعلاوات المساعدة (CAL)

آسيا والباسيفك

أوروبا

شهادات استحقاق مع ذكر خاص من لجنة التحكيم

جمهورية الصين الشعبية: وزارة الموارد البشرية والضمان الاجتماعي
خبرة الحكومة الصينية وممارساتها الجيدة في مجال توسعة شمول الضمان الإجتماعي.

سلطنة عُمان : الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية مشروع إدارة مخاطر في الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية

المملكة العربية السعودية: المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
الخدمات الذاتية الإلكترونية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (CSS, E-services)

شهادات استحقاق

أندونيسيا: نظام التأمينات الاجتماعية للعاملين التنظيم الذاتي لضمان جودة توفير الرعاية الصحية في المراحل الابتدائية

نيوزيلندا: وزارة التنمية الاجتماعية
النظام الالكتروني لدعم تزويد المعلومات لبرنامج ابتداء الأسرة

نيوزيلندا: وزارة التنمية الاجتماعية
مقدمة للمبادئ المركزية للقيادة

الفلبين: مؤسسة التأمينات الاجتماعية
بطاقة تعريف نظام الضمان الاجتماعي

المملكة العربية السعودية: المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
خبرة المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مجال ذكاء الأعمال

المملكة العربية السعودية: المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
نظام معلومات إدارة التأمين الاجتماعي

شهادات استحقاق مع ذكر خاص من لجنة التحكيم

جمهورية أذربيجان: الصندوق الحكومي لحماية الاجتماعية
كفاءة الحاكمية الجيدة من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بلجيكا: المكتب الوطني للتشغيل
تحسين خدمة العملاء التي يقدمها صندوق التعويضات للعاملين الفائضين عن الحاجة في حال إغلاق الشركة

بلجيكا : المكتب الوطني للتشغيل
نظام خدمة "الكوبونات"

إيرلندا: وزارة الشؤون الاجتماعية والعائلية
تطوير نموذج العملاء للمساعدة في إدارة الحالات وتفعيلها

ليتوانيا: مجلس الصندوق الحكومي للتأمين الاجتماعي لجمهورية ليتوانيا تحت وزارة العمل و الضمان الاجتماعي
مبادرة الخدمات الإلكترونية للمؤمن عليهم: نظام EDAS لمجلس الصندوق الحكومي للتأمين الاجتماعي لجمهورية ليتوانيا

الإتحاد الروسي: صندوق التقاعد للإتحاد الروسي
الخدمة العامة على أساس بطاقات التأمين الاجتماعي

تركيا : مؤسسة التأمينات الاجتماعية (المديرية العامة للدفعات غير القائمة على الاشتراكات)
الممارسات لتقليل وتبسيط البيروقراطية

تركيا : مؤسسة التأمينات الاجتماعية
نحو بنية تحتية معلوماتية تُطبق المحاكاة الافتراضية لمؤسسة التأمينات الاجتماعية

شهادات استحقاق

ألبانيا : مؤسسة التأمين الاجتماعي
إدارة التأمين الاجتماعي الاختياري

بلجيكا: المكتب الوطني للتشغيل
البحث التلقائي ومنع الباحثين عن عمل من تلقي إعانات البطالة وتلقي المنافع الاجتماعية الأخرى

بلجيكا : المكتب الوطني للتشغيل
تطبيق نموذج المؤسسة الأوروبية للجودة الشاملة بهدف تقييم المكتب الوطني للتشغيل

ألمانيا : المؤسسة الألمانية للتأمين الاجتماعي

ضد الحوادث والوقاية في مجال الخدمات الصحية والرعاية الاجتماعية
الوقاية من الأمراض الجلدية المهنية الخاصة بمصفي الشعر

إيطاليا : المؤسسة الوطنية للتأمين ضد حوادث العمل
الإحتراس لمنع الممارسات الاحتياطية بالنسبة للإلتزام بتأدية الإشتراكات

جمهورية مولدافيا : المكتب الوطني للتأمينات الاجتماعية
الإدارة المالية والرقابة

النرويج: إدارة العمل والرفاه البنية التحتية الموجهة للخدمات (SOA) لزيادة المرونة والسماح بالمعالجة التلقائية للمطالبات

بولندا : مؤسسة التأمينات الاجتماعية
المخاطر مقابل القيمة: النهج الحديث نحو تصميم وتنفيذ إدارة المخاطر
نظام مؤسسة التأمينات الاجتماعية

البرتغال : مؤسسة إدارة صناديق رأس مال الضمان الاجتماعي
ديناميكية توزيع الأصول الاستراتيجية

تركيا : مؤسسة التأمينات الاجتماعية (المديرية العامة للتأمين الصحي الشامل)
بنك المعلومات الوطني التركي للأدوية والأجهزة الطبية (TİTUBB)

تركيا : مؤسسة التأمينات الاجتماعية
نظام تسجيل الدفعات إلكترونيا في نظام الرعاية الصحية Medula

Promoting and developing social security worldwide
Promouvoir et développer la sécurité sociale à travers le monde
Promover y desarrollar la seguridad social en el mundo
Soziale Sicherheit weltweit fördern und entwickeln
Развиваем и поддерживаем социальное обеспечение во всем мире
دعم و تطوير الضمان الإجتماعي عبر العالم
促进和发展全球社会保障

ISSA General Secretariat

4 route des Morillons

Case postale 1

CH-1211 Geneva 22

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

E: issa@ilo.org

www.issa.int

ISSA Member Organizations: www.issa.int/members

ISSA Liaison Offices: www.issa.int/liaison-offices

ISSANET: www-issanet.issa.int