

ثالثاً: في مجال خدمات التأمينات والمعاشات

- التوسع في إنشاء وتطوير المناطق التأمينية لتوفير بيئة عمل مناسبة تتيح تقديم الخدمة لجمهور المتعاملين معها في سهولة ويسر، وتراعي أن غالبية المتعاملين مع التأمينات غالباً ما يكونون من كبار السن والمرضى. لذلك يراعى في عمليات الإنشاء والتطوير تجهيز المناطق بأماكن انتظار للجمهور، وتركيب ماكينات تذاكر الأرقام المسلسلة للتعامل مع الشبابيك دون طوابير كما هو الحال في البنوك وعدد من الجهات المطورة حالياً. وتتضمن تلك الخطة إغلاق المكاتب التي لا تتوافر فيها متطلبات التعامل المريح مع الجمهور وإيجاد أماكن بديلة لها.
- وفي هذا الإطار، تم إنشاء خمس مناطق تأمينية جديدة هي: منطقة المعادي الجديدة، منطقة طنطا، منطقة تلا، منطقة منفلوط، ومنطقة بلقاس. كما تم تطوير عدد من المناطق الأخرى هي: منطقة جنوب القاهرة، منطقة حلوان، منطقة الشرقية الجديدة، منطقة ملوى، منطقة القليوبية (بنها)، منطقة أسيوط، تدعيم منطقة منوف، تطوير مبنى الأسر الناشئة (العرائس) بمنطقة شمال القاهرة، منفذ صرف العجوزة، ومنفذ صرف شرق القاهرة.
- خفض مدد إنجاز الملفات لحالات بلوغ السن بحيث أصبحت بمتوسط ثلاثة أيام من تاريخ انتهاء الخدمة. وجاري العمل على تخفيض مدد إنجاز الملفات لحالات الوفاة بمتابعة أصحاب الشأن بضرورة تقديم المستندات اللازمة لصرف الحقوق التأمينية.
- عقد اتفاق مع مصلحة الأحوال المدنية وصندوق التأمين الاجتماعي لتبادل المعلومات وإحلال الرقم القومي محل الرقم التأميني في كافة تعاملات الهيئة. وجاري حالياً ربط الرقم القومي بالرقم التأميني والحصول على البيانات الاجتماعية للفرد وبيان الأسرة للعمل على تخفيض مستندات صرف الحقوق التأمينية إلى أقل حد ممكن.
- الانتهاء من تنفيذ الأعمال الإنشائية لمركز الاتصال وخدمة العملاء CALL CENTER، وتم اتخاذ الخطوات التالية لسرعة البدء في تشغيل الخدمة:
 - ◆ تدريب الأفراد على المادة العلمية الخاصة بقطاع الأعمال العام والخاص وكذلك القطاع الحكومي، وكذلك التدريب المشترك بين الصندوقين.
 - ◆ وضع المادة العلمية للرد على كافة الاستفسارات المتعلقة بالخدمات ونظم العمل المتاحة بالصندوقين، والإجراءات اللازمة للإجابة على كل استفسار.
 - ◆ تم حجز رقم موحد للتعامل من خلال مركز الاتصالات وهو رقم ١٦٢١٧.
 - ◆ تم التركيب والتشغيل ومراجعة الدورة الخاصة بنظام الهاتف الصوتي (IVR).
 - ◆ تم تركيب وتشغيل البرامج الخاصة بالخدمات لعدد ٢٢ مستقبل للخدمة.
 - ◆ تم التوصيل بقواعد البيانات الخاصة بقطاع الأعمال العام والخاص، وجاري التوصيل بقواعد البيانات الخاصة بالصندوق الحكومي.
 - ◆ جاري اختبار برامج الـ CRM الخاصة بنظام تتبع العملاء وذلك بالتعاون مع وزارة التنمية الإدارية.
 - ◆ جاري تعريب الرسائل الصوتية لسهولة التعامل مع المتصلين.
 - ◆ تم الانتهاء من توصيل وتشغيل جميع الحاسبات الخاصة بقسمي خدمة العملاء والمتابعة.
 - ◆ تم الانتهاء من تعريب نظام تدفق العملاء (queuing system)، ويتم حالياً اختبار تجريبي فعلي لقسمي خدمة العملاء والمتابعة للمؤمن عليهم والمستفيدين.
- تكثيف جهود التوعية ونشر الوعي التأميني بين المواطنين وموظفي الجهات الإدارية، وذلك من خلال الجهود التالية:

التقرير السنوي

- ◆ تنظيم صندوق العاملين بالقطاع الحكومي لندوة يوم السبت الأول من كل شهر لنشر وتعميق الوعي التأميني، والرد على أسئلة واستفسارات العاملين بالجهات الإدارية وكذا المهتمين بمجال التأمين الاجتماعي. وتساهم هذه الندوات في حل المشاكل التي تواجه التطبيق العملي للنظم التأمينية من خلال مجموعات عمل من الأجهزة المختصة بالصندوق. ويتم إعداد مضبطة شهرية بالأسئلة التي تثار خلال هذه الندوات وإجاباتها ليتم توزيعها على مختلف الجهات الحكومية أو الجهات المهتمة، والاستفادة بها في جهود التوعية الأخرى.
 - ◆ إعداد الطبعة الثانية من دليل للخدمات التأمينية يوضح بصورة مبسطة وسهلة أحكام وقواعد التأمين الاجتماعي سواء للمؤمن عليه أو صاحب المعاش أو المستحقين عنهما.
 - ◆ إعداد الطبعة الثالثة من دليل المعاشات الاستثنائية ليتضمن أحكام منشور وزارة المالية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٩ وليكون مرجعا للجنة المعاشات الاستثنائية للعمل به.
 - التوسع في نشر خدمة الصرف الإلكتروني للمعاشات الشهرية، لتسهيل صرف المعاشات لمستحقيها، وتوفير آلية رقابة فعالة على عمليات صرف المعاشات، مع تحديث قاعدة بيانات الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي الخاصة بمستحقي المعاشات.
- وتستهدف هذه الخدمة تمكين أصحاب المعاشات والمستحقين عنهم من صرف المعاش طوال أيام الشهر دون الارتباط بيوم صرف محدد، وذلك لمدة ثلاثة شهور من تاريخ استحقاق المعاش تعاد بعدها قيمة المعاش إلى حسابات الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي لحماية أموال أصحاب المعاشات والمستحقين عنهم. وتتم هذه الخدمة من خلال حصول كل صاحب معاش أو مستحق عنه على بطاقة الكترونية ورقم سري شخصي، يتيح له صرف معاشه من أي مكتب تأمينات يمكن أثناء مواعيد العمل الرسمية، أو من خلال ماكينات الصرف الإلكتروني التابعة لشبكة وزارة المالية أو شبكة ١٢٣ والتي تعمل على مدى ال ٢٤ ساعة. ومن المستهدف السماح باستخدام هذه الكروت في الدفع والمشتريات مثل الكروت المصرفية في مرحلة لاحقة.
- ومن أهم الخطوات التي تم اتخاذها في هذا المشروع:
- ◆ تم البدء بوضع ماكينات (POS) في منافذ منطقة وسط القاهرة وشمال القاهرة ومكتب مصر ومكتب الزمالك بالصندوق العام والخاص. وتم إصدار حوالي ١٠٠ ألف بطاقة - ٦٥٪ منها للصندوق الحكومي - لصرف المعاشات من أي ماكينة صراف آلي تابعة لأي بنك في مصر.
 - ◆ تم البدء في تنفيذ المرحلة الثالثة من مشروع صرف المعاشات الإلكتروني في ٢٠/٨/٢٠٠٩، حيث سيتم إصدار ٤٧٤ ألف بطاقة الكترونية في ثلاث محافظات جديدة هي: الغربية والدقهلية والشرقية، إلى جانب محافظات القاهرة والإسكندرية وحلوان والقليوبية والسادس من أكتوبر وأسيوط، وهو ما يرفع عدد البطاقات الإلكترونية لصرف المعاشات في أنحاء الجمهورية إلى أكثر من ٦٥٦ ألف بطاقة بحلول شهر يناير ٢٠١٠.
 - ◆ تتضمن الخطة زيادة عدد ماكينات الصرف الإلكتروني بالمكاتب والمناطق التأمينية المختلفة للسماح بصرف المعاشات طوال الأربع والعشرين ساعة يوميا خاصة في القرى والمحافظات التي لا تنتشر بها ماكينات الصراف الآلي التابعة للجهاز المصرفي والتي يزيد عدد ماكيناتها حاليا على ٣٥٠٠ ماكينة صرف آلي.
 - التوسع في تطبيق برنامج الخدمات المتبادلة بين مكاتب صندوق التأمين الاجتماعي، وذلك بهدف تقديم خدمة تأمينية متميزة للمؤمن عليهم وأصحاب المعاشات وذويهم من اقرب مكتب تأمينات لمحال إقامتهم بغض النظر عن الصندوق الذي يتبعونه. ويقوم العاملون بوحدة الخدمات المتبادلة بتقديم الخدمات التأمينية الآتية:

- ◆ إرشاد المواطنين على عناوين المكاتب والمناطق بالصندوقين وكذا عناوين مكاتب البريد وبنك ناصر الاجتماعي.
- ◆ الاستعلام عن بيانات الرقم التأميني والتغطية التأمينية وحسابات العملاء.
- ◆ استخراج بيان معتمد بالموقف التأميني أو بقيمة المعاش.
- ◆ تلقي طلبات الصرف وطلبات تعديلات جهة الصرف وبيانات الرقم التأميني من صاحب الشأن.
- ◆ المساعدة في إنهاء الازدواج التأميني بين الصندوقين.

وقد تم تنفيذ هذه الخدمة بالمكاتب الإستراتيجية بالقاهرة والجيزة ومحافظات الغربية والدقهلية والشرقية والقليوبية والسويس وكفر الشيخ والإسماعيلية والإسكندرية ومرسى مطروح ودمياط وبورسعيد. وبناء على ذلك، تم تطبيق الخدمات المقدمة من صندوق العاملين بالقطاع العام والخاص بمناطق القطاع الحكومي في أكثر من عشرة مناطق تأمينية حتى الآن. كما تم تطبيق الخدمات المقدمة من الصندوق الحكومي بمكاتب صندوق العاملين بالقطاع العام والخاص في أكثر من (١٥) مكتب تأمينات حتى الآن. وجاري تجهيز ٣٥ موقعا بدواوين المناطق التأمينية كمقار لوحدة الخدمات المتبادلة. وجاري تنفيذ خطة لتوعية وإعلام المتعاملين مع مكاتب التأمين الاجتماعي وأصحاب المعاشات بتلك التيسيرات للاستفادة منها.

- البدء في تطبيق مشروع منافذ الصرف البديلة منذ شهر فبراير ٢٠٠٩. ويهدف المشروع إلى التيسير على أصحاب المعاشات من خلال تمكينهم من صرف معاشاتهم من أي منفذ بصرف النظر عن تبعية صاحب المعاش. وبموجب هذا النظام يقدم صاحب المعاش أو المستفيد منه طلبا بعنوان المنفذ الذي يرغب في صرف معاشه من خلاله، ويتولى الصندوقان فيما بينهما إجراء التسوية اللازمة.