

في مجال خدمات التأمينات والمعاشات :

§ الانتهاء من إعداد موقع الكترونى خاص بصندوق العاملين بقطاع الأعمال العام والخاص وربطه ببوابة الحكومة الالكترونية حيث يمكن للمؤمن عليهم معرفة بياناتهم عن المدد التأمينية الخاصة بهم وكذلك الأجور الأساسية والمتغيرة لهم والرقم التأمينى الخاص بهم، كما يمكن لأصحاب الأعمال معرفة البيانات الخاصة بشأنه (الاشتراكات الشهرية/ رصيد الحساب / العمالة المؤمن عليها.

§ التوسع فى نظام صرف المعاشات عن طريق ماكينات الصرف الآلى ATM، حيث تم زيادة عدد (٢٠) منفذ جديد تابعة للصندوق ليصبح عدد المنافذ التابعة ٤٧٧٧ منفذ ، وعدد (٨٨) منفذ غير تابع مباشرة للصندوق، وأصبحت عدد المنافذ غير التابعة ٤٩٥٦ منفذ، بهدف تسهيل عمليات الصرف من خلال استخدام البطاقة الذكية وإتاحة استخدام خدمات البوابة الحكومية الالكترونية. كما تم اختيار المعاشات التى تصرف بالماكينة طبقاً لسن معينة، مع استبعاد حالات الصرف لمعاشات قانون ١١٢ لسنة ١٩٨٠ والسادات، وتم تحديد البنوك التى ستصرف عن طريق نظام ATM، كما تم تدريب العاملين بالمواقع المشار إليها للقيام بأعمال المساعدة عند التنفيذ.

§ تطوير خدمات صناديق المعاشات، من خلال تبسيط الإجراءات والقواعد المنفذة لقانون التأمين الاجتماعى، حيث صدر القرار الوزارى رقم ٥٥٤ لسنة ٢٠٠٧ بشأن القواعد المنفذة لقانون التأمين الاجتماعى الصادر بالقانون ٧٩ لسنة ١٩٧٥ ليحل محل عدد ١١٤ قراراً وزارياً سابق صدرها اعتباراً من عام ١٩٧٦ وكان الهدف التيسير على المختصين بحيث يصل المختص لأحكام المواد المنظمة للعمل القائم به. وقد عمل به اعتباراً من ٢٠٠٧/١٠/١، وساعد القرار على التيسير على أصحاب الأعمال وأجهزة التأمين الاجتماعى وعلى متلقى الخدمة من المؤمن عليهم وأصحاب المعاشات، فضلاً عن تبسيط الإجراءات والمستندات المطلوبة من متلقى الخدمة وتحديث النماذج والاستمارات.

وقد تضمن القرار تحديد فترات زمنية لإنهاء إجراءات الخدمات التى كانت تستغرق وقتاً طويلاً، وألزم منشآت الحكومة والقطاع العام وقطاع الأعمال العام بتقديم نموذج (س ٢) فى يوليو من كل عام يمكن الرجوع إليها للتأكد من صحة المستندات الواردة لمكاتب الصندوق. كما تضمن ضم مدة المؤمن عليه السابقة إلى مدته الحالية فور التحاقه بالعمل الجديد وذلك بالزامه باستيفاء بيان يوضح المدد السابقة له حتى يمكن ضمها.

وأجاز القرار طرق حديثه لسداد المستحقات مثل السداد عن طريق كروت الائتمان أو التحويلات المصرفية الالكترونية. كما أجاز لعامل المقاولات سداد الاشتراكات مقدماً خلال فترة سريان البطاقة التأمينية. وتضمن القرار أيضاً

تحديث الجداول المرفقة للنسب الخاصة بتحديد الأجور فى مجال أعمال المقاولات والتي لم يسبق ورودها بالقرارات السابقة.

§ التوسع فى أداء الخدمة التأمينية وزيادة منافذ الصرف فى المناطق ذات الكثافة السكانية، حيث يجرى تطوير أداء الخدمة التأمينية فى تلك المناطق حتى يمكن صرف مستحقات أصحاب الشأن فى سهولة ويسر وللتخفيف عن مواطنى تلك المدن لتكون الخدمة التأمينية بالقرب من أماكن إقامتهم وإتاحة فرص عمل جديدة لأبناء المنطقة ، حيث تم إنشاء مناطق جديدة فى كل من أشمون والصف وشمال الجيزة أول تخدم حوالى ٧٠ ألف مؤمن عليه وأصحاب معاشات ومستحقين عنها ويتم صرف معاشات شهرية بقيمة ٣٠ مليون جنيه شهرياً.

§ كذلك تم تطوير المناطق التأمينية فى محافظات الفيوم والمنيا وبنى سويف وسوهاج وإسكندرية والدقهلية والسويس والجيزة وتخدم ٢ مليون مؤمن عليه وصاحب معاش ومستحقين عنهما ويتم صرف معاشات شهرية بقيمة ٢١٠ مليون جنيه شهرياً. كما تم إعداد خطة لإنشاء ومناطق جديدة وتطوير القائم منها لعام ٢٠٠٨ وتم إنشاء مناطق جديدة فى محافظات أسوان وقنا والغربية والدقهلية والمنوفية وتطوير مناطق أسيوط وجنوب القاهرة وتخدم هذه المناطق مليون ومائتان ألف مؤمن عليه وصاحب معاش والمستحقين عنهما ويتم صرف معاشات شهرية بقيمة ١٣٧ مليون جنيه شهرياً.

§ صرف المعاش فى نفس يوم بلوغ سن المعاش، تيسيراً على السادة المنتفعين من المعاشات، حيث صدر قرار وزير المالية رقم ٣٥٣ لسنة ٢٠٠٨، والذي قضى بأن تلتزم أجهزة شئون العاملين بوحدات الجهاز الإدارى للدولة والهيئات العامة والقطاع العام وقطاع الأعمال العام فى حالة انتهاء خدمة المؤمن عليه للعجز أو الوفاة، إبلاغ جهاز التأمين الاجتماعى كتابة خلال أسبوع من تاريخ العلم بالواقعة دون تعليق ذلك على صدور قرار إنهاء الخدمة. وعلى جهاز التأمين الاجتماعى استيفاء كافة مستندات ملف التأمين الاجتماعى وفقاً لأحكام الباب الأول وإرساله إلى الصندوق المختص خلال مدة أقصاها خمسة عشر يوماً من تاريخ انتهاء الخدمة.

وتتولى المناطق والمكاتب التأمينية التابعة لصندوقى التأمين الاجتماعى بالتنسيق مع أجهزة شئون العاملين بالجهات المشار إليها بالفقرة الأولى اتخاذ إجراءات تجهيز الملف التأمينى للمؤمن عليه من حيث ضم المدد ومراجعة البيانات والمعلومات الواردة بالملف الورقى مع الملف المسجل آلياً وذلك قبل ثلاثة أشهر من بلوغ المؤمن عليه سن الستين ، حتى يمكن صرف المعاش فى نفس اليوم الذى يبلغ فيه المؤمن عليه هذه السن.

§ اتخاذ الإجراءات اللازمة لإنشاء مركز اتصالات لصندوقى التأمين الاجتماعى لتلقى والاستعلام عن موقف شكاوى ومقترحات واستفسارات المواطنين لخدمات الهيئة القومية للتأمين الاجتماعى بصندوقها (صندوق التأمين الاجتماعى للعاملين بالقطاع الحكومى وصندوق التأمين الاجتماعى للعاملين

بالقطاع العام وقطاع الأعمال العام والخاص) ، ويهدف المركز إلى التواصل مع المواطنين واستقبال الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات والرد عليها في أسرع وقت ممكن، وقياس مستوى أداء الإدارات التي تتعامل مع المواطنين وأوجه الضعف والقوة في أداء العاملين في الإدارات.

§ الإفادة من وجود موقع إلكتروني للهيئة لتقديم الخدمات التأمينية بشكل أكثر تطوراً، على أن يتضمن في المستقبل دليل لمكاتب الهيئة في مختلف المحافظات وأهم الأسئلة والاستفسارات المتكررة وكذلك طلب الاستثمارات من خلال شبكة الانترنت، ومن المتوقع أن يتم مد هذه الخدمات في المستقبل لفتح حساب شخصي لكل مستخدم يمكنه من معرفة موقفه الحالي في التأمينات والاستفسار من خلاله عن كل ما قد يشغله. وعنوان الموقع هو (www.sio.gov.eg)

§ التيسير على أصحاب الأعمال في سداد المبالغ المستحقة عليهم، تيسيراً على أصحاب الأعمال وضماناً لتحصيل المبالغ المستحقة لصندوق العاملين بالقطاع العام والخاص، وتأميناً لزيادة السيولة المالية وتحسين المركز المالي للصندوق بما يمكنه من أداء الحقوق التأمينية والاستمرار في زيادة المعاشات بصفة مستمرة فقد استمر العمل بالقانون ١٥٣ لسنة ٢٠٠٦ مدة سنة ونصف من ٢٣/١٢/٢٠٠٦ إلى ٢٢/٦/٢٠٠٨ (المادة ١٢٩) وقد تضمن القانون إتاحة الفرصة لمن يقوم بسداد أصل الدين بالإعفاء من سداد المبالغ الإضافية كما يلي:

- الإعفاء من ١٠٠% من قيمة المبالغ الإضافية إذا تم سداد المبالغ المستحقة خلال ستة شهور من تاريخ العمل بهذا القانون (من ٢٣/١٢/٢٠٠٦ إلى ٢٢/٦/٢٠٠٧)

- الإعفاء من ٧٥% من قيمة المبالغ الإضافية إذا تم سداد أصل المبالغ المستحقة خلال ستة الشهور التالية (من ٢٣/٦/٢٠٠٦ إلى ٢٢/٦/٢٠٠٧).

- الإعفاء من ٥٠% من قيمة المبالغ الإضافية إذا تم سداد أصل المبالغ المستحقة خلال ستة الشهور التالية الأخرى (من ٢٣/١٢/٢٠٠٧ إلى ٢٢/٦/٢٠٠٨).

§ تنفيذ أحكام المحكمة الدستورية الخاصة بأصحاب المعاشات، حيث قامت الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بتنفيذ الحكم الصادر عن المحكمة الدستورية العليا والذي قضى بعدم دستورية تخفيض المعاش المستحق عن الأجر المتغير بنسبة ٥% عن كل سنة من السنوات المتبقية من تاريخ استحقاق الصرف وحتى تاريخ بلوغ المؤمن عليه سنة الستين. وقد بلغ عدد المستفيدين من تنفيذ الحكم المذكور ٨٦,٠١٤ مستفيد من صندوق التأمين الاجتماعي للعاملين بالقطاع الحكومي بالإضافة إلى ٤٥٠ ألف مستفيد من أصحاب المعاشات. وتبلغ التكلفة المتوقعة للفروق الشهرية للصرف من

الصندوق الحكومي حوالى ٣,٠٧ مليون جنيه، و ٢١,٥ مليون جنيه من صندوق العاملين بالقطاعات العام والخاص.

كما قامت الهيئة بتنفيذ الحكم الصادر عن المحكمة الدستورية العليا بعدم دستورية وضع حد أقصى لعلاوة المعاشات الخاصة لسنة ٢٠٠٤، وقد بدأ الصندوقين في تطبيق الحكم المذكور، وبلغ عدد المستفيدين منه ١٨٧,٠٧٢ مستفيد من صندوق التأمين الاجتماعى للعاملين بالقطاع الحكومي فضلاً عن ٢٢٥ ألف صاحب معاش. ومن المتوقع أن تبلغ التكلفة الفعلية للفروق الشهرية للصرف من الصندوق الحكومي حوالى ٣,٤ مليون جنيه، و ٤ مليون جنيه من صندوق العاملين بالقطاعات العام والخاص.

§ مشروع منافذ الصرف البديلة للتأمينات الاجتماعية، فقد قامت وزارة المالية بتنفيذ مشروع منافذ الصرف البديلة والذي يهدف إلى التيسير على أصحاب المعاشات من خلال تمكينهم من صرف معاشاتهم من أى منفذ لهيئة التأمينات الاجتماعية بصرف النظر عن تبعية صاحب المعاش لأياً من الصندوقين وذلك عن طريق تقديم صاحب المعاش طلباً بعنوان المنفذ الذى يرغب فى صرف معاشه منه فى أى مكتب من مكاتب التأمينات الاجتماعية على مستوى الجمهورية ودون التقيد بتبعيته لأى من صناديق المعاشات ويتولى بعد ذلك الصندوقين فيما بينهما إجراء التسوية اللازمة دون وضع أى عبء إضافى على صاحب المعاش أو المستفيد وهذا يتطلب فقط تقدم أصحاب المعاشات أو المستفيدين بطلب إلى مكتب التأمينات التابع له بتحويل صرف المعاش إلى أى مكتب آخر على مستوى الجمهورية.

وقد تم بالفعل إطلاق التجربة المبدئية لمنافذ الصرف البديلة وذلك فى القاهرة والسويس منذ ١ يوليو ٢٠٠٨. وتم تنفيذ التجربة فى منطقتى شمال القاهرة والسويس بشكل مبدئى وقد لاقت نجاحاً كبيراً فى التيسير على السادة المواطنين ويتم حالياً تعميم المشروع على كل منافذ التأمينات الاجتماعية فى جميع أنحاء الجمهورية.

§ بدء تنفيذ برنامج الخدمات المتبادلة للتأمينات الاجتماعية، ويعد هذا المشروع عند اكتماله وسيلة هامة وفعالة فى التيسير على أصحاب المعاشات والمستحقين والمؤمن عليهم حيث يمكن لهم التعامل مع أقرب مكتب تأمينات بجوار محل إقامتهم بغض النظر عن تبعية المكتب لأى من الصندوقين وأيضاً بغض النظر عن تبعية المواطن لأى من الصندوقين.

من الجدير بالذكر أنه تم مد خدمات المشروع إلى عدد ١٤ منطقة ومكتب من صناديق التأمينات الاجتماعية. وجرى العمل على مد مظلة المشروع إلى كافة أنحاء الجمهورية خلال العام ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩، كذلك يجرى الآن البدء فى إعلام المواطنين بوجود تلك الخدمات للاستفادة منها والتيسير عليهم فى أداء الخدمات التأمينية وتدريب العاملين عليها لضمان فعاليتها فى التيسير والتسهيل على المواطنين.

§ البدء فى إنشاء مركز قومى للاتصالات لحل شكاوى المؤمن عليهم وأصحاب المعاشات. حيث يتم حالياً تنفيذ مشروع مركز الاتصال وخدمة العملاء الذى يهدف إلى تلقي شكاوى واستفسارات واقتراحات المتعاملين مع نظام التأمينات الاجتماعية والعمل على حلها فى أسرع وقت ممكن. وفى إطار الإعداد لهذا المشروع تم حصر وتجميع المشاكل والاستفسارات التى تواجه المواطنين حالياً بخصوص ضم العلاوات الخاصة وتأخر صرف المعاشات والاستفسار عن قيمة المعاشات المستحقة وتسويات مستحقات معاشات الأجر المتغير واستكمال البيانات المطلوبة لصرف المعاش بالإضافة إلى بعض المشاكل المتعلقة بتطبيق القانون والعمل على وضعها فى صورة دليل استرشادى لمساعدة العاملين فى المركز على سرعة الاستجابة والرد على الاستفسارات، وجرى حالياً تجهيز مركز الاتصالات وقاعة خدمة العملاء على أعلى مستوى من التكنولوجيا الحديثة مقارنة بالمقاييس العالمية.

كما يتم تدريب العاملين المرشحين للعمل فى مركز الاتصالات وخدمة العملاء من الناحية التأمينية والفنية للتأكد من قدرتهم على الاستجابة لأيا من الاستفسارات وحل مشاكل المواطنين خلال النظام الجديد والتعامل معها، ومن المنتظر البدء الفعلى وافتتاح مركز الاتصال بنهاية هذا العام.

§ التوسع فى توصيل المعاشات لأصحابها بالمنازل والاتفاق مع الهيئة القومية للبريد للمساعدة فى هذا الشأن. ونشر الوعي التأمينى لدى كافة فئات الشعب من خلال وسائل الإعلام المختلفة من صحافة وبرامج الاذاعة والتليفزيون.