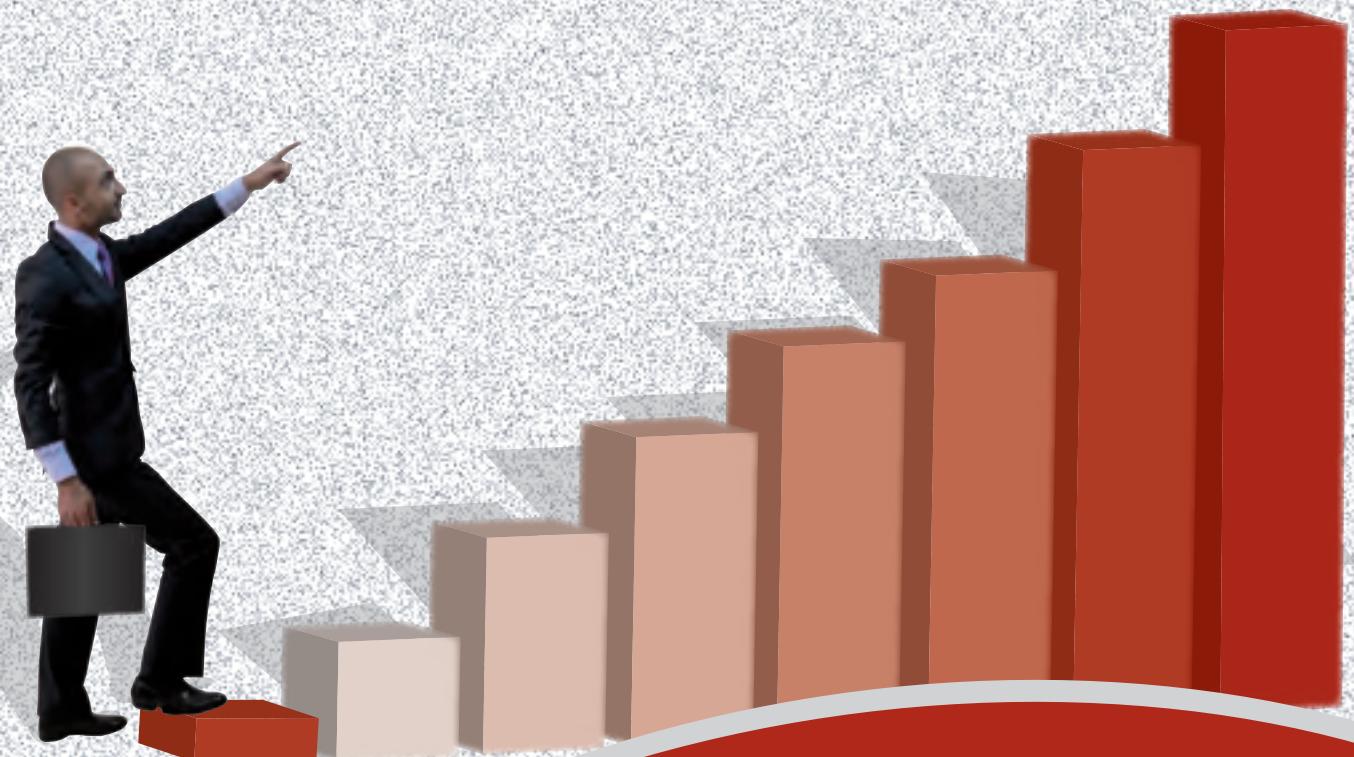




الادارة والتطوير المؤسسي



وأصلت المؤسسة خلال عام 2011 مسيرة الإنجازات الإدارية والتأمينية التي جاءت منسجمةً مع التوجهات الإستراتيجية للمؤسسة ومستجيبةً للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية المحيطة بها. ويستعرض هذا الجزء من التقرير السنوي أبرز هذه الإنجازات التي تمحورت حول تحقيق مفاهيم التعزيز المؤسسي بما يعكس على تطوير الموارد البشرية ويقود إلى تحسين مستوى الخدمات التأمينية المقدمة ورفع مستوى البنية التحتية للمؤسسة، وذلك كالتالي:

1. الضمان الاجتماعي في سياق الإستراتيجيات الوطنية

شهد نظام الضمان الاجتماعي في السنوات القليلة الماضية نقلات نوعية في برامج التأمينات الاجتماعية والخدمات المقدمة، التي صاحبها إصلاحات متعددة في هذا النظام ساهمت بالحفاظ على ديمومة النظام التأميني، ومن أبرزها توسيعة قاعدة المشمولين بالضمان الاجتماعي واستحداث تأمينات اجتماعية جديدة، وهي تأمين الأمومة، وتأمين التعطل عن العمل، بالإضافة إلى إصلاح الاختلالات التأمينية مثل الحد من حالات الخروج المبكر للكفاءات البشرية من سوق العمل. وبهذا تحقق أحد أهداف الإصلاح الذي يهدف إلى أن يصبح نظام الضمان الاجتماعي أكثر من مجرد راتب تقاعدي، بل الارقاء به، وأخذ دور اللاعب الرئيس في تنفيذ العديد من الإستراتيجيات والمبادرات الوطنية المتعلقة على وجه الخصوص بتطوير وتحسين مستوى الحماية الاجتماعية وسوق العمل في المملكة.

وعلى صعيد الأجندة الوطنية (2006-2015)، يساهم الضمان الاجتماعي بشكل رئيس في تنفيذ محوري التشغيل والتدريب المهني، والرفاه الاجتماعي، ويتركز دور المؤسسة في قطاع الحماية الاجتماعية فيما يتعلق بتحديث هذه الأجندة. بالإضافة إلى ذلك، ييرز دور الضمان الاجتماعي على المستوى الوطني من خلال الأنشطة والمشاريع التي ضمنها البرنامج التنفيذي التنموي (2011-2013) وخطة عمل الحكومة لعام 2011، وبعض الإستراتيجيات الوطنية، مثل إستراتيجية التشغيل، وإستراتيجية الفقر، والخطة الوطنية لرصد ومتابعة تحقيق واستثمار سياسات الفرصة السكانية. ينضاف إلى ذلك، المساهمة غير المباشرة في تنفيذ العديد من الإستراتيجيات الوطنية الأخرى.

2. الموارد البشرية

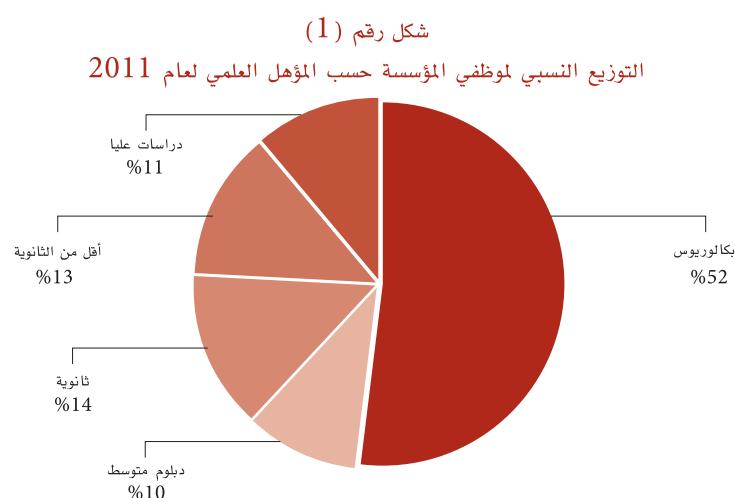
1-2 الكادر الوظيفي:

في ضوء الاستجابة للتطورات ومخرجات المشاريع والبرامج التوسعية التي شهدتها نظام الضمان الاجتماعي خلال عام 2011، استمرت المؤسسة في الاستثمار بمواردها البشرية، وبناء قدراتهم، ورفع كفاءاتهم، بالإضافة إلى رفعها بكفاءات مؤهلة ومتعددة الخبرات والخصائص العلمية بلغ عددهم (134) موظفاً، (44.8%) منهم من الإناث مقابل (55.2%) من الذكور. وبهذا ارتفع عدد موظفي المؤسسة من (1,227) موظفاً وموظفة كما في نهاية عام 2010 إلى (1,306) في نهاية 2011، وبمعدل نمو بلغ (6.4%). حيث شكل الذكور ما نسبته (64.5%) من إجمالي موظفي المؤسسة مقابل (35.5%) للإناث. ويظهر الجدول التالي رقم (1) توزيع الموظفين حسب المؤهل العلمي والجنس لعام 2011.

جدول رقم (1) توزيع موظفي المؤسسة حسب المؤهل العلمي والجنس لعام 2011

الدرجة العلمية	ذكور	إناث	المجموع
دكتوراه	7	1	8
ما جستير	90	26	116
دبلوم عالي	9	5	14
بكالوريوس	428	253	681
دبلوم متوسط	78	58	136
ثانوية عامة	92	93	185
أقل من ثانوية عامة	138	28	166
المجموع	842	464	1306

وعلى صعيد التوزيع النسبي لموظفي المؤسسة حسب المؤهل العلمي، فقد احتل حملة البكالوريوس المرتبة الأولى بنسبة (52%)، يليها الحاصلون على مؤهل دون درجة البكالوريوس بنسبة (37%)، في حين شكل حملة الشهادات العليا ما نسبته (11%). وفيما يلي يظهر الشكل رقم (1) التوزيع النسبي للموظفين حسب المؤهل العلمي والجنس لعام 2011.



2-2 التدريب والتأهيل:

واصلت المؤسسة خلال عام 2011 عقد العديد من البرامج التدريبية في مختلف المجالات الإدارية والتأمينية وبناء القدرات والمهارات، وجاء ذلك في سياق خطة تدريبية متكاملة، تم وضعها على أساس الاحتياجات التدريبية التي تحاكى التطورات والتغيرات التي شهدتها المؤسسة في الآونة الأخيرة. وخلال هذا العام، تم تنفيذ (145) برنامجاً تدريبياً داخل المملكة وخارجها، حيث بلغ متوسط مشاركة الموظف في هذه الدورات (1.2). ويبين الجدول التالي رقم (2) تفصيلاً للأنشطة التدريبية للمؤسسة خلال هذا العام:

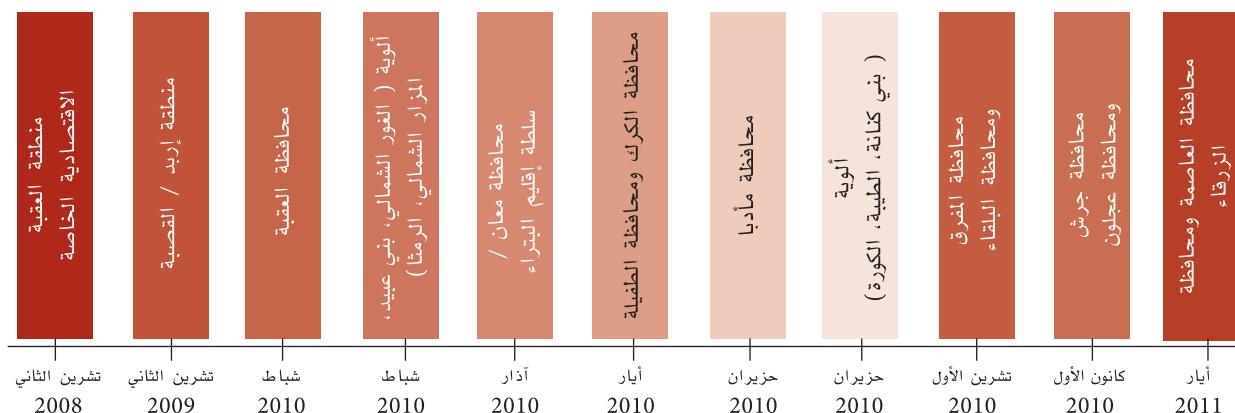
جدول رقم (2) الأنشطة التدريبية لعام 2011

الموضوع	العدد	البرامج	المشتركين
البرامج التدريبية داخل المركز التدريسي في المؤسسة	68		1321
دورات تدريبية داخل المملكة	66		145
دورات تدريبية خارج المملكة	11		24
المجموع	145		1490

3. توسيعة الشمول

شهد عام 2011 توسيع المرحلة الأخيرة من مشروع "توسيعة الشمول بالضمان الاجتماعي"، التي تم إطلاقها في مطلع شهر أيار في محافظة العاصمة والزرقاء. وبهذا تكون المؤسسة قد حققت أحد أبرز أهدافها الإستراتيجية، الذي جاء استجابةً للتوجيهات الملكية السامية بتمويل جميع العاملين بمظلة الضمان الاجتماعي، ل توفير الاستقرار والحياة الكريمة لهم، حيث أصبح الشمول بهذه المظلة إلزامياً على المنشآت التي توظف عاملأً فأكثر في جميع المحافظات.

ومنذ إطلاقه مع بداية شهر تشرين الثاني 2008، وظفت المؤسسة جميع الإمكانيات والموارد البشرية والفنية على نحو ساهم بشكل كبير في إنجاح هذا المشروع الوطني، بحيث أصبح يشار إليه بالبنان، وتم تصنيفه ضمن أفضل الممارسات العالمية. ومع نهاية عام 2011، بلغ عدد المنشآت المشمولة بالضمان الاجتماعي من خلال هذا المشروع (28,226) منشأة، توظف (46,856) مومناً عليه في جميع محافظات المملكة. ويبين الشكل التالي رقم (2) توضيحاً لراحل مشروع "توسيعة الشمول بالضمان الاجتماعي للفترة (2008-2011)" :



وعلى صعيد شمول العاملين الأردنيين في الخارج، استمرت المؤسسة بمشروع "سفير الضمان الاجتماعي"، حيث أطلق هذا المشروع خلال عام 2011 في سلطنة عُمان، وذلك بالتنسيق مع الجالية الأردنية في السلطنة. ويهدف هذا المشروع بشكل رئيس إلى توفير الحماية الاجتماعية للأردنيين العاملين في الخارج، ولا سيّما في الدول التي لا يتم شمول العمالة الوافدة فيها بأنظمة التأمينات الاجتماعية لديها. وقد بلغ مجموع الأردنيين المغتربين الذين تم تمويلهم بمظلة الضمان الاجتماعي خلال عام 2011 من خلال التواجد الخارجي للمؤسسة في كل من السعودية، والإمارات، والكويت، وقطر، وسلطنة عُمان، ما مجموعه (1023) مومناً عليه.

4. تطبيق تأمينات اجتماعية جديدة

تم بتاريخ 1/9/2011 البدء بتطبيق تأمينات اجتماعية جديدة، وهي تأمين الأومة، وتأمين التعطل عن العمل، حيث ستساهم هذه التأمينات في تعزيز منظومة الحماية الاجتماعية في المملكة، من خلال توفير دخل للمؤمن عليهم خلال فترات الانقطاع المؤقت للدخل الناجم عن الأومة، أو التعطل عن العمل، وبالتالي؛ تمكين المؤمن عليهم من تلبية احتياجاتهم الأساسية خلال تلك الفترات، وحمايةهم من الانزلاق نحو الفقر، الذي ينجم عنه مشاكل اجتماعية خطيرة للغاية، وذات أثر سلبي على المجتمع ككل. وعليه: فإن هذه التأمينات جاءت لتكميل أهم حلقات الحماية الاجتماعية في المملكة.

على صعيد تأمين الأومة، يساهم هذا التأمين في تعزيز المشاركة الاقتصادية للمرأة في سوق العمل، وتوفير الحماية الاجتماعية للمؤمن عليهن، حيث يتکفل التأمين بمنح الأم العاملة راتبها أثناء فترة أمومتها، وفي المقابل، يتحمل صاحب العمل دفع اشتراكات شهيرية معقولة بواقع (0.75%) من أجر العاملين لديه ذكوراً كانوا أم إناثاً. وبهذا يكون التأمين قد ساهم في إلغاء التفاوت بين كلفة تشغيل الإناث والذكور، وضمن أيضاً تعزيز فرص المرأة بالعمل في شتى القطاعات الاقتصادية، وفي الاستمرار بالحصول على راتبها أثناء فترة إجازة الأومة.

أما فيما يتعلق بتأمين التعطل عن العمل، فإنه يرمي إلى حماية المؤمن عليهم من المخاطر الناجمة عن التعطل عن العمل، وتوفير الدخل اللازم لهم خلال فترة محددة من تعطلهم عن العمل، على النحو الذي يمكنهم من تقطيع الالتزامات المعيشية المرتبطة، وإعطائهم المجال للبحث عن فرصة عمل جديدة. ووفقاً لهذا التأمين، يلتزم كل من العامل وصاحب العمل بتأدية اشتراكات شهرية تبلغ نسبتها (1%) و(0.5%) على التوالي من أجور المؤمن عليهم، بحيث تودع في حسابات أذكارية خاصة بكل منهم. ويدرك في هذا السياق أن عدد المستفيدين من هذا التأمين خلال الفترة (9/1 - 31/12/2011) قد بلغ (184) مستفيداً.

5. التخطيط الإستراتيجي

في سياق الدور الكبير الذي تضطلع به المؤسسة على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي في المملكة، الذي يتمثل بانخراطها في العديد من البرامج والمشاريع والإستراتيجيات الوطنية، شهدت المؤسسة خلال هذا العام إعداد خطتها الإستراتيجية الجديدة للفترة (2012-2016)، وهي الخطة الخمسية الأولى في تاريخ المؤسسة منذ نشأتها.

وقد تم بناء هذه الخطة بأسلوب يقوم على التكامل، بحيث تمت مشاركة وضم العديد من الشركاء الداخليين والخارجيين، كما وتم الاستفادة من أفضل الممارسات والخبرات العالمية، وذلك من خلال حصول المؤسسة على دعم فني في مجال التخطيط الإستراتيجي من الفوضوية الأوروبية (European Commission) . وابنثت عن الخطة الإستراتيجية (2012-2016) رؤية ورسالة وقيم جديدة للمؤسسة، إضافةً إلى أهداف إستراتيجية حاكت التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والفرص والتحديات القائمة التي أحاطت بها وأخذت دورها الريادي في قطاع الحماية الاجتماعية بعين الاعتبار.

الرؤية والرسالة والقيم الجديدة للمؤسسة:

الرؤية: ضمان اجتماعي شامل يتسم بالريادة في الخدمة، والحماية، والاستدامة، ويسهم في دفع عجلة التنمية في المملكة.

الرسالة: مؤسسة وطنية تطبق نظاماً تأمينياً تكافلياً قائماً على الشراكة مع الجهات ذات العلاقة، وينسجم مع احتياجات المؤمن عليهم والمنشآت، ويسهم في تحقيق الأمن الاجتماعي والتنمية.

القيم: الخدمة، المتميزة، والشفافية، والمساءلة، والاحترام، وروح الفريق، والمبادرة والإبداع، والعدالة.

الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة (2012-2016)

الهدف الإستراتيجي الأول: ضمان استدامة النظام التأميني.

الهدف الإستراتيجي الثاني: مد مظلة الحماية الاجتماعية، والحد من التهرب التأميني.

الهدف الإستراتيجي الثالث: دعم عمليات المؤسسة الرئيسية، وسبل اتخاذ القرار، من خلال أنظمة معلومات متقدمة وقدرات بحثية وفنية متطرفة.

الهدف الإستراتيجي الرابع: تعزيز ثقافة موجهة نحو الأداء، وتطوير موارد بشرية منظمة، ومحفزة، وذات مهارة عالية.

الهدف الإستراتيجي الخامس: نشر الوعي التأميني، وترسيخ الثقة بالمؤسسة.

الهدف الإستراتيجي السادس: تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

الهدف الإستراتيجي السابع: دعم تكامل سياسات الحماية الاجتماعية على المستوى الوطني.

وبهدف ضمان مستويات أعلى من الدقة في رصد ومتابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية (2012-2016) بشكل مستمر، تعمل المؤسسة على استخدام نظام آلي (Dashboard) يتم من خلاله عكس مستوى الإنجاز المتحقق من تنفيذ أنشطة وبرامج الخطة ومؤشرات أدائها. فاستخدام هذا النظام سيمكن أعضاء مجلس الإدارة والمدير العام وجميع موظفي المؤسسة من الاطلاع على سير عمل الخطة الإستراتيجية.

ومن جهة أخرى، قامت المؤسسة بإعداد وثيقة مخاطر الخطة الإستراتيجية للمؤسسة (2012-2016)، حيث تم حصر وتحديد المخاطر المتعلقة بمبادرات ومشاريع الخطة الإستراتيجية، وترتيبها حسب الأولويات في سجل المخاطر في المؤسسة، بالإضافة إلى بناء مصفوفة مخاطر مبادرات ومشاريع الخطة الإستراتيجية.

6. المسؤولية المجتمعية

تولي المؤسسة أهمية كبيرة لموضوع المسؤولية المجتمعية، فبالإضافة لدورها المحوري في قطاع الحماية الاجتماعية، تقوم المؤسسة بالمساهمة بنشاطات متعددة على صعيد المسؤولية المجتمعية. واستكمالاً لدورها في هذا الجانب، أطلقت المؤسسة وبالتعاون مع المجلس الاجتماعي والاقتصادي مبادرة لتأسيس لجنة للمسؤلية المجتمعية على مستوى المملكة، حيث تولت المؤسسة الأمانة العامة لهذه اللجنة. خلال عام 2011، استضافت المؤسسة اجتماعات الهيئة العامة التي تم خلالها انتخاب أعضاء اللجنة التأسيسية.

ويذكر في هذا الصدد أن إطلاق هذه المبادرة يأتي في جانب توحيد الجهود والتكامل في مجال المسؤولية المجتمعية، وعدم ضياع الفرصة الناتجة من الازدواجية، وغيرها من التحديات التي تواجه موضوع المسؤولية المجتمعية على المستوى الوطني.

وفيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية للمتقاعدين من الضمان الاجتماعي، قامت المؤسسة – وبهدف زيادة دخل المتقاعدين، وإعادة دمجهم في العملية الإنتاجية، وتحسين مستوى حياتهم المعيشية – بإقراض صندوق التنمية والتشغيل مبلغ (5) ملايين دينار، وذلك لتعزيز دور الصندوق في مجال تمويل المشاريع الصغيرة والم微型 الصغر، وتحديداً للمتقاعدين من الضمان الاجتماعي، حيث يعُد هذا التعاون فيما بين المؤسسة والصندوق ذو أهمية كبيرة في مجال تعزيز دور المتقاعدين في الجانبين الاقتصادي والاجتماعي.

وأما على صعيد دور المؤسسة في تأهيل وتدريب القوى البشرية في المملكة، تقوم المؤسسة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة بتدريب خريجي الجامعات الأردنية من شتى التخصصات، وكذلك المعاهد المختلفة، وخريجي مؤسسة التدريب المهني، وذلك للعمل على صقل الخامات الشابة من الموارد البشرية الأردنية، وتسهيل انخراطهم في سوق العمل، وزيادة فرص تشغيلهم، من خلال المجالات المهنية الواسعة، التي يمكن أن يتدرّبوا عليها في مكان العمل داخل المؤسسة.

كما عملت المؤسسة على تدريب وتأهيل الطلاب في الجامعات والمدارس من لا زالوا على مقاعد الدراسة، وتساهم المؤسسة بشكل كبير في البرامج التدريبية والعلمية التي يقوم بها برنامج "إنجاز" و صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، وبالتالي؛ تحرص المؤسسة على المساهمة في نقل خبرات العاملين لديها إلى محافظ التعليم في المملكة.

ومن النواحي الأخرى في مجال المسؤولية المجتمعية، أطلقت المؤسسة مشروعًا يُعنِي بتحويل مبني المؤسسة إلى نموذج المبني الخضراء تحت شعار "نحو ضمان أخضر". ويهدف هذا المشروع إلى تقليل الاستهلاك من مصادر الطاقة والمياه، وجعل مبني المؤسسة تتسمج مع القضايا البيئية المختلفة؛ مثل: منع التدخين في مبني المؤسسة، وتدوير الورق وتقليل استهلاكه؛ للمساهمة في الحفاظ على البيئة.

وفي المجال الصحي، تقوم المؤسسة بحملات تبرع بالدم للعاملين فيها من خلال لجنة النشاط الاجتماعي لديها، وذلك تأكيداً وحرضاً من العاملين فيها على التكافل الاجتماعي في المؤسسة بجميع صوره وأشكاله المجتمعية.

وعليه، فإن المؤسسة تحرص على وجودها بوصفها عنصراً أساسياً فاعلاً في مجال المسؤولية المجتمعية بنفس مستوى تقديمها لعملياتها الأساسية ومهامها الرئيسية في مجال الحماية الاجتماعية، وبالتالي ضمان الحضور الفعال للمؤسسة في طيف المجتمع و فسيفسائته في المجالات الاقتصادية، والاجتماعية، والمجتمعية.

7. النافذة الهاتفية

تلتقت النافذة الهاتفية خلال عام 2011 (37,483) مكالمة، وقد تمت الإجابة على (33,950) منها أي ما نسبته (90.6%). هذا ولم تقتصر المكالمات الواردة للنافذة الهاتفية على المكالمات الوطنية فحسب، بل امتدت خدمات النافذة الهاتفية ليستفيد منها الأردنيون المقيمين خارج البلاد.

جاءت استفسارات المواطنين والمؤمن عليهم حول جميع المزايا والمنافع التي يقدمها الضمان الاجتماعي، والمبادرات التي أطلقها المؤسسة. وبالإضافة إلى ذلك، تابعت النافذة الهاتفية مع الأردنيين المقيمين في الخارج وصول الدفعات المالية للمؤسسة وتسويتها بهدف المحافظة على استمرارهم بالشمول.

وخلال عام 2011، تلتقت مديرية النافذة الهاتفية في المؤسسة (255) شكوى من خلال النافذة الهاتفية، وصندوق الشكاوى والاقتراحات، ومن خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة. وعبر النظام الآلي لوزارة تطوير القطاع العام. وقد تم معالجة (188) شكوى منها؛ أي بما نسبته (73%)، وتعلق هذه الشكاوى بتهرب المنشآت من الشمول بأحكام القانون بشكل كامل، أو تهربها من شمول العاملين، أو شمولهم على أساس أجور غير حقيقة.

8. النافذة الإعلامية للمؤسسة

واصلت المؤسسة خلال عام 2011 تعزيز وتطوير علاقاتها التشاركية مع جميع شرائح المجتمع، التي هدفت من ورائها إلى رفع مستوى الوعي التأميني لدى المؤمن عليهم من جهة، وتعزيز مبدأ الشفافية والانفتاح من جهة أخرى. وامتاز هذا العام بنشاط إعلامي واسع سلط الضوء على المشاريع والمبادرات الإستراتيجية للمؤسسة، التي تجلت بإطلاق المرحلة الأخيرة لمشروع توسيعة الشمول بالضمان الاجتماعي، وتطبيق تأميني الأمومة والتعطل عن العمل. وفي هذا السياق، كثفت المؤسسة حملاتها الإعلامية لتوعية المجتمع بالأثار الإيجابية التي سوف تتركها هذه المشاريع على المجتمع بشكل عام، والقوى العاملة بشكل خاص.

كما تم خلال هذا العام إطلاق عدة حملات إعلامية متعلقة بالتهرب التأميني، والاشتراك اختياري للأردنيين المغتربين وربات المنازل، ووضحت فيها جميع الجوانب والمزايا التي تضمنها القانون الجديد. بالإضافة إلى ذلك، قامت المؤسسة بعقد عدة جلسات حوارية مع الهيئات النسائية في شتى محافظات المملكة؛ للتوضيح قضايا المرأة في قانون الضمان الاجتماعي، وتشجيعهن على عدم اللجوء إلى تعويض الدفعية الواحدة لما له من آثار سلبية.

9. الدراسة الإكتوارية السابعة

استجابة لمطالبات قانون الضمان الاجتماعي المؤقت رقم (7) لسنة 2010 الذي يلزم المؤسسة بتقييم مركزها المالي مرة واحدة كل ثلاث سنوات على الأقل وفقاً لأحكام المادة (18/أ) والمادة (73) من القانون، قامت المؤسسة خلال عام 2011 بإبرام اتفاقية تعاون في مجال الدراسات الإكتوارية مع منظمة العمل الدولية (International Labor Organization) لإجراء الدراسة الإكتوارية السابعة، وذلك بهدف فحص المركز المالي للمؤسسة ومدى ديمومته، وتقييم الإصلاحات والتعديلات التشريعية التي أجريت على قانون الضمان الاجتماعي السابق رقم (19) لعام 2011، وكذلك تقييم الأثر المالي لكل من تأميني الأمومة والتعطل عن العمل، اللذين باشرت المؤسسة بتطبيقهما اعتباراً من 9/1/2011. بالإضافة إلى إمكانية تطبيق التأمين الصحي للمؤمن عليهم والمتقاعدين وأفراد أسرهم من خلال الضمان الاجتماعي. كما تأتي هذه الاتفاقية لتعزيز وتطوير مركز الدراسات الإكتوارية الذي استحدثته المؤسسة مؤخراً في هيكلها التنظيمي، ورفع كفاءة كادره الوظيفي، وبناء قدراتهم في مجال التعامل مع الدراسات الإكتوارية، وإكسابهم أحدث الخبرات والمهارات في هذا المجال، لخدمة السوق المحلي والإقليمي في مجال الدراسات الإكتوارية والمالية.

10. مذكّرات التفاهم المحليّة

في إطار ترسیخ وبناء علاقات الشراكة والتكامل، وتبادل المعلومات والبيانات مع المؤسسات والهيئات والشركات الوطنية بما ينعكس إيجاباً على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن وتطوير الأداء المؤسسي، عكفت المؤسسة خلال عام 2011 على توقيع مذكّرات تفاهم للتعاون في مختلف المجالات الإدارية والتشغيلية. وفيما يأتي استعراض لبعض الجهات التي أبرمت معها مذكّرات تفاهم معها خلال هذا العام:

- أمانة عمان الكبرى.
- مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري.
- مؤسسة "إنجاز".
- سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

11. استحداث فرع جبل الحسين

في إطار توجّهات المؤسسة وسعيها المستمر لتوفير خدمات متميزة تلبي احتياجات وتوقعات متلقي الخدمات، وتسهيل الخدمات على المراجعين، من خلال إنشاء مبانٍ جديدة وحديثة لفروعها ومكاتبها، شهد عام 2011 افتتاح الفرع التاسع عشر للمؤسسة "فرع جبل الحسين" ضمن سلسلة فروع ومكاتب المؤسسة المنتشرة في جميع محافظات المملكة. ويقدم هذا الفرع الجديد العديد من الخدمات التأمينية لحوالي (1750) منشأة يعمل فيها حوالي (185) ألف مومن عليه، وتغطي خدماته مناطق العبدلي، واللوبيدة، وجبل الحسين، وجبل القلعة، والنزهة، وجبل القصور، بالإضافة إلى منطقة عرجان، ومنطقة الشميساني الشرقي.

12. الخدمات الإلكترونية

ضمن مبادرتها لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها للمؤمن عليهم والمتقاعدين والتواصل معهم، قامت المؤسسة خلال عام 2011 بإرسال (10,380) رسالة قصيرة لإبلاغ المتقاعدين الجدد بجاهزية معاملاتهم، كما تم أيضاً إرسال (684) رسالة لإبلاغ متلاعدي الاعلال بموعده الفحص الطبي.

13. جائزة درع الحكومة الإلكترونية

شهد عام 2011 فوز الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة بجائزة درع الحكومة الإلكترونية، التي تقدمها المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية، عن فئة موقع الهيئات الرسمية والحكومية العامة.

وتتجدر الإشارة هنا إلى أن المؤسسة تعكف على إطلاق حُلة جديدة لموقعها الإلكتروني خلال العام القادم 2012، تتضمن خدمات إلكترونية، وتحديث خدمة الدفع الإلكتروني للمنشآت والأفراد عبر الموقع الجديد، حيث سيتاح للمؤمن عليهم الاطلاع على بياناتهم الأساسية وفترات اشتراكهم ورواتبهم الخاصة للضمان، كما سيتاح للمنشآت من خلال الموقع والبوابة الجديدة الاستعلام، وإدخال بياناتهم الشهرية، وتسديد اشتراكاتهم والتزاماتهم المالية، والاطلاع على تسوياتهم المالية أولاً بأول. كما سيتيح الموقع للمواطن الأردني المقيم داخل المملكة وخارجها التقدّم بطلبات الانتساب الاختياري، ومعرفة تفاصيل فترات اشتراكاته الاختيارية، وتأدية الالتزامات المالية لقاء هذا الاشتراك عبر الموقع الجديد للمؤسسة.

14. التقارير والدراسات

قامت المؤسسة خلال عام 2011 بإجراء العديد من التقارير والدراسات التي ساهمت في صناعة القرار، وتطوير عملياتها الإدارية والتشغيلية. وفيما يلي استعراض لأبرز هذه التقارير والدراسات:

1-14 تقرير "أنظمة التقاعد العاملة في المملكة"

هدف هذا التقرير إلى إجراء مقارنة بين أنظمة التقاعد العاملة في المملكة من حيث الإطار التشريعي الناظم لعملها، ومصادر التمويل، والاشتراكات، وشروط الاستحقاق (العمر ومدة الاشتراك)، والمنافع التأمينية المقدمة، وأليات احتساب الرواتب التقاعدية. وأجريت المقارنة بين أنظمة التقاعد العامة: نظام التقاعد المدني ونظام التقاعد العسكري، ونظام الضمان الاجتماعي، وأنظمة تقاعد النقابات: نقابة الأطباء، ونقابة الصيادلة، ونقابة المهندسين، ونقابة المحامين، وأنظمة التقاعد الخاصة: الشركة الأمريكية للتأمين على الحياة "أليكو"، وشركة النسر العربي للتأمين.

ومن أبرز النتائج التي توصل إليها التقرير وجود تفاوت بين أنظمة التقاعد العامة من حيث نسب الاشتراكات، ومصادر التمويل، وشروط الاستحقاق، وأليات احتساب المنافع، عدا عن الاختلاف في حجم هذه الأنظمة (المشتركون والمنتفعين). أما على صعيد أنظمة تقاعد النقابات المهنية، فقد أظهر التقرير أن أغلب هذه النقابات توفر حزمة متكاملة من الخدمات التقاعدية لمنتسبيها، من خلال صناديق متخصصة لديها مثل: صندوق التقاعد، وصندوق التأمين الاجتماعي (الضمان الاجتماعي وصندوق التكافل الاجتماعي). وينظر العديد إلى تجربة النقابات المهنية الأردنية في هذا المجال على أنها من التجارب الرائدة. من جهة أخرى، أظهر التقرير أيضاً أن هناك تفاوتاً بين أنظمة التقاعد لدى النقابات المهنية التي شكلت عينة هذا التقرير، من حيث نسب وقيم الاشتراكات الشهرية، ومصادر تمويلها، وشروط استحقاق المنافع التقاعدية، وأليات احتسابها.

وفيما يتعلق بأنظمة التقاعد الخاصة (من خلال شركات التأمين)، فإن التقرير يشير إلى أن تجربة السوق الأردني في مجال توفير وتسويق المنتجات التقاعدية (دفقات الحياة Annuities) ما تزال ضعيفةً مثل باقي دول المنطقة ودول العالم النامي، حيث لعبت العوامل الاقتصادية دوراً هاماً في إضعاف دور أنظمة التقاعد الفردي الخاصة، مثل: تدني الأجور، والزيادة في معدلات التضخم، وارتفاع كلف المعيشة. وخلاص التقرير في نهايته إلى مجموعة من التوصيات تسهم في معالجة نقاط الضعف التي تعاني منها أنظمة التقاعد العاملة في المملكة.

2-14 تقرير "مبادرة أرضية الحماية الاجتماعية في سياق المبادرات والإستراتيجيات الوطنية"

في سياق توليه دوراً رياضياً في إطلاق مبادرة الأمم المتحدة "أرضية الحماية الاجتماعية" في المملكة، قامت المؤسسة بإعداد تقرير هدف إلى التعرف على أهمية هذه المبادرة على المستوى الوطني، ومدى اتساقها مع المبادرات الوطنية والإستراتيجيات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، إضافةً إلى تحديد مجالات التنسيق وتكامل الأدوار، بوصفه أحد مخرجات تبني وتطبيق مبادرة أرضية الحماية الاجتماعية.

وأظهر التقرير بأن هذه المبادرة جاءت متسقةً مع المبادرات والإستراتيجيات الوطنية ذات الصلة بقطاع الحماية الاجتماعية في الأردن، وهي الأجندة الوطنية (2006-2015)، والبرنامج التنفيذي التنموي (2011-2013)، وإستراتيجيات الفقر، والتشغيل الوطنية، والصحة الوطنية، وكبار السن، والشباب، والطفولة، والتمويل الميكروي، والخطوة الوطنية لمتابعة ورصد تحقيق واستثمار سياسات الفرصة السكانية.

كما أشار التقرير إلى أبرز التحديات التي يعاني منها قطاع الحماية الاجتماعية في الأردن، ومنها ضعف التنسيق وتكامل الأدوار بين المبادرات والإستراتيجيات الوطنية ذات الصلة بهذا القطاع، والإزدواجية والتكرار في تنفيذ العديد من الجهود والمبادرات التي تستهدف بعض جوانب الحماية الاجتماعية على المستوى الوطني، إضافةً إلى ضعف التوجّه في الميزانية إلى الإنفاق التكاملية بين الجهات القائمة على الحماية الاجتماعية في الدولة، وتخصيص مبالغ مشتركة بين هذه الجهات.

وخلص التقرير إلى أن مبادرة أرضية الحماية الاجتماعية ستعمل بوصفها أداةً تضمن اتساق كل من مخرجات محاور المبادرات الوطنية (الأردن أولاً، وكلنا الأردن)، ومهام ومخرجات الجهات المعنية بالحماية الاجتماعية، مع مدخلات مشاريع وأنشطة البرامج التنفيذية والإستراتيجيات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، كما أنها ستتضمن توحيد المبادرات والمشاريع والأنشطة الواردة في البرنامج التنفيذي التنموي والإستراتيجيات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، مما يعكس إيجاباً على إدارة الإيرادات والنفقات لهذا القطاع.

3-14 تقرير "التهرب التأميني"

هدف هذا التقرير إلى تسليط الضوء على تحدي التهرب التأميني الذي تواجهه المؤسسة، بالإضافة إلى تحديد نسب الشمول المستهدفة في المحافظات التي مضى على إطلاق مشروع توسيع الشمول فيها عام واحد، وتحديد نسب التهرب من تأدية الاشتراكات المستحقة والمديونية المتراكمة للمؤسسة. فعلى صعيد تقدير نسب المنشآت المستهدفة بالشمول، بلغت أعلى نسبة منشآت مستهدفة بالشمول حتى نهاية تموز 2011 في محافظة المفرق بنسبة (36%) يليها إربد بنسبة (24%)، في حين كانت أقل نسبة في محافظتي الكرك والطفيلية (6%).

وفيما يتعلق بالتهرب من تأدية الاشتراكات، فقد بلغ إجمالي الاشتراكات المستحقة للمؤسسة (المديونية) حوالي (84.1) مليون دينار كما في تموز/2011. وتركزت أعلى نسبة مديونية في قطاع المنشآت الفعالة مشكلةً حوالي (65.3%) وبقيمة (54.9) مليون دينار. في حين شكلت المنشآت موقوفة النشاط ما قيمته (27.5) مليون دينار وبنسبة (32.7%). أما المنشآت المغلقة رسمياً، فقد شكلت ما نسبته (2.0%) من إجمالي المديونية وبما قيمته (1.7) مليون دينار. كما وتركزت أعلى نسبة مديونية في القطاع الخاص مشكلةً حوالي (91%) وبقيمة (76.8) مليون دينار. في حين شكلت مديونية المنشآت العاملة في القطاع العام والحكومي ما نسبته (6.9%) وبقيمة (5.8) ملايين دينار.

وашتمل التقرير على جملة من التوصيات التي تهدف المؤسسة إلى تطبيقها للحد من الآثار السلبية للتهرّب التأميني بشقيه؛ التهرب من الشمول، والتهرّب من تأدية الاشتراكات.

4-14 دراسة "قياس مستوى الوعي التأميني"

بهدف قياس مستوى الوعي التأميني لدى مجتمع متلقى خدمات المؤسسة، والتعرف على دور الإعلام المؤسسي في نشر الوعي التأميني، قامت المؤسسة خلال عام 2011 بإجراء دراسة مسحية على عينة من المؤمن عليهم ومتلقي الخدمة لتحقيق ذلك الهدف. وتم تنفيذ المسح من خلال التعاون مع متطوعين من المجلس الأعلى للشباب من قطاع العاطلين عن العمل.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن ما نسبته (67%) من أفراد العينة سبق لهم المعرفة بالتأمينات الاجتماعية. كما وبينت الدراسة أن الوسائل الإعلامية الأكثر استخداماً من متلقي الخدمة للحصول على المعرفة بالتأمينات الاجتماعية هي برامج التلفزيون الأردني بنسبة (34%)، يليها الصحف المحلية بنسبة (18%)، ثم الواقع الإلكتروني والنشرات الصادرة عن المؤسسة بنسبة (11%) لكل منها.

وأشارت الدراسة أيضاً إلى أنه لا يوجد أثر للمتغيرات (الجنس والجنسية ومدة الاشتراك والอายุ) على المعرفة بالتأمينات الاجتماعية، وأن درجة الوعي بأهمية هذه التأمينات التي توفرها المؤسسة تعزى إلى مدة الاشتراك والอายุ والجنس، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات العملية التي تساهم في رفع مستوى الوعي التأميني والاستخدام الأمثل للوسائل الإعلامية.

5-14 دراسة "قياس الرضا الوظيفي"

نظراً لما للرضا الوظيفي من أثر كبير في تحسين الأداء المؤسسي والفردي، أجرت المؤسسة خلال النصف الأول من عام 2011 دراسة للتعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها. وأظهرت هذه الدراسة بأن نسبة الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة قد بلغت (77%)، واشتملت نتائج الدراسة على تحديد المحاور ذات الأثر الأكبر على الرضا الوظيفي، وتطوير أداء الموارد البشرية، كما بينت الدراسة أنه لا وجود لأثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية (الجنس والحالة الاجتماعية والอายุ ومدة الخدمة والأجر الشهري) في اتجاهات العاملين في المؤسسة نحو درجة مستوى الرضا الوظيفي.

15. التعاون الدولي

دأبت المؤسسة خلال عام 2011 على النهوض بالعديد من ميادين التعاون والتنسيق مع مختلف مؤسسات وهيئات الضمان الاجتماعي العربية والعالمية وغيرها من المنظمات الدولية، وجاء ذلك التعاون مدفوعاً بالدور الريادي الذي تضطلع به المؤسسة في مختلف الأصعدة.

وخلال هذا العام، عملت المؤسسة على التنسيق والتعاون مع منظمة العمل الدولية فيما يتعلق بإطلاق مبادرة أرضية الحماية الاجتماعية (Social Protection Floor) في المملكة. وتهدف هذه المبادرة، التي أطلقتها الأمم المتحدة في عام 2009، إلى تعزيز منظومة الحماية الاجتماعية في الدول، وإتاحة الخدمات الاجتماعية الرئيسية والحوالات الاجتماعية للفقراء والمعرضين للضرر، كما تسعى أيضاً إلى توفير الحياة الكريمة للأفراد في المجتمع، وت تقديم نموذج شامل ومتكملاً للحماية الاجتماعية، يراعي جانبي العرض والطلب في مظلة الحماية الاجتماعية من جهة، وإتاحتها بشكل فعال من جهة أخرى.

وفي سياق توجهها الإستراتيجي بإنشاء مركز متخصص للدراسات الإكتوارية يقدم مختلف الخدمات الإكتوارية للمؤسسات والشركات المحلية والإقليمية، قامت المؤسسة وبدعم فني من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) بإنشاء هذا المركز وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. بالإضافة إلى ذلك، تمكنت المؤسسة من الحصول على دعم فني من المفوضية الأوروبية لبناء ومتابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية للمؤسسة (2012-2016).

كما واصلت المؤسسة أيضاً تعاونها مع المفوضية الأوروبية فيما يخص المنحة المقدمة لدعم قطاع التشغيل والتدريب المهني والتقني (E-TVET)، حيث استطاعت تحقيق المؤشرات المتعلقة بها في مجال مد مظلة الحماية الاجتماعية، وخاصة بنسبة المؤمن عليهم إلى المشغلين لتصل إلى (60%) من المشغلين في نهاية عام 2011.

وفي سياق أهمية الدور الذي تضطلع به المؤسسة على مستوى الحماية الاجتماعية في المملكة، عملت المؤسسة خلال عام 2011 على تبادل الخبرات والتجارب مع عدد من المنظمات الدولية، حيث تم عرض تجربتها في مجال إصلاح الضمان الاجتماعي وتوسيعة الشمول خلال ورش عمل نظمتها لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (ESCWA).

وعلى صعيد التعاون مع مؤسسات وهيئات الضمان الاجتماعي العربية، شهد عام 2011 قيام وفدين من هيئة التقاعد الفلسطينية بزيارة المؤسسة، حيث أطلعوا على التجربة الأردنية في مجال إصلاح نظام الضمان الاجتماعي، وتوسيعة الشمول، وإدارة نظام التقاعد.

ومن جهة أخرى، استقبلت المؤسسة وفداً يمثل مجموعة من المسؤولين في دوائر حكومية مختلفة بالملكة العربية السعودية، حيث تم إطلاعهم على أهم الإجراءات الإدارية والعملية المتتبعة في المؤسسة التي جعلتها من أكثر مؤسسات التأمينات الاجتماعية تميزاً في المنطقة العربية على المستوى الآسيوي، كما أطلعوا على تجربة المؤسسة بالمشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، ودور هذه المشاركة في تطوير الأداء والعمل فيها.

16. مكتب ارتباط الدول العربية للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي

انطلاقاً من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والأهداف الإستراتيجية للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA) التي تمحورت حول أهمية نقل وتبادل المعرفة، بما يحقق نقلة نوعية على الصعيد الداخلي والخارجي لأعمال مؤسسات وهيئات الضمان الاجتماعي الأعضاء في الجمعية، قام مكتب ارتباط الدول العربية خلال عام 2011 بجملة من النشاطات التي من شأنها تحقيق هذا الهدف تمثلت في:

- ترجمة وتصميم النشرة الشهرية للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (الجديد) بواقع عشرة أعداد ونشرة (إضاءات على السياسات الاجتماعية) بواقع ثمانية أعداد خلال العام وقد حوت أبرز الأخبار الخاصة بالمؤسسات والهيئات الأعضاء على مستوى العالم.

- ترجمة وتصميم تقرير "الضمان الاجتماعي الحيوي: ضمان الاستقرار الاجتماعي والتطور الاقتصادي، التطورات والاتجاهات" التقرير العالمي 2010 الذي تم نشره بعد فعاليات المنتدى العالمي للضمان الاجتماعي في جنوب إفريقيا، واحتوى على أفضل الممارسات العالمية في عدة مجالات منها؛ توسيعة الشمول، ضمان الاستدامة المالية، هيئات الضمان الاجتماعي ذات الأداء العالي، والمناهج الوقائية والاستباقية.

كما قام المكتب خلال هذا العام بالتنسيق والإعداد لزيارة وفد كوري جنوبي من مؤسسة التأمين الصحي تضمنت تعريفاً بمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، وأهم الإنجازات المتحققة، والتحديات التي تواجهنا، وكيفية التعامل معها، وبحث آليات التعاون المستقبلي، كما قام أعضاء الوفد الكوري الجنوبي من جانبهم بعرض تجربتهم في مجال إدارة التأمين الصحي.