

# المكننة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في لبنان

## الإنجازات والمشاريع المستقبلية

مستشار المكننة

د. محمد مهيب ياسين

4 و5 أيار 2017

# «الصندوق» يتولى إدارة نظام الضمان الاجتماعي ومختلف فروعها

- 1 - ضمان المرض والأمومة
- 2 - نظام التقديرات العائلية (والتعليمية)
- 3 - نظام تعويض نهاية الخدمة

الأجراء اللبنانيون (عمال ومستخدمون)، الدائمون والمؤقتون، والمتمرنون والموسميون، والمتدربون الذين يعملون لحساب رب عمل واحد أو أكثر، لبناني أو أجنبي، .....

عدد المضمونين ~ 660 ألف أجير - (لبناني أو أجنبي)

عدد المستفيدين على العائق ~ 800 ألف مستفيد (الأهل، الأولاد، زوج / زوجة)

عدد المؤسسات المسجلة في الصندوق ~ 50 ألف

عدد المؤسسات والهيئات الصحية المتعاقدة مع الصندوق ~ 18 ألف

# المخطط التوجيهي العام لأنظمة المعلومات في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي

## إنجازات ونتائج المرحلة الأولى

## المشاريع الحالية والمستقبلية في اطار البدء بتنفيذ بعض أجزاء المرحلة الثانية

# إعداد المخطط التوجيهي العام لأنظمة المعلومات

في بداية العام 2002 باشرت 3 شركات أجنبية (CESIA, ADECRI, TAG)  
العمل على دراسة المخطط التوجيهي العام

18 فريق عمل من الصندوق (150 مستخدم)  
بالإشتراك مع خبراء من وزارة التنمية للشؤون الإدارية

أنجزت الدراسة خلال شهر أيلول 2003

بلغت كلفة الدراسة حوالي 700 ألف يورو

التمويل من قبل الصندوق العربي للتنمية عبر وزارة التنمية الإدارية

# إعداد المخطط التوجيهي العام لأنظمة المعلومات

## المرحلة الأولى

مكننة جميع أعمال المكاتب الإقليمية والمحلية، حسب مسالك العمل المعمول بها حالياً، وربط هذه المكاتب بقاعدة بيانات معلوماتية مركزية حديثة، وذلك من خلال تطوير برامج متخصصة.

## المرحلة الثانية

التغيير الشامل الذي يطال جميع مسالك العمل المتبعة من خلال تطويرها أو إستبدال بعضها حيث تتطلب الحاجة ذلك.

- ❖ تأمين وتطوير الموارد البشرية وذلك بناء على أساليب العمل المطورة والمستحدثة.
- ❖ تطوير العلاقة مع الجهات المتعاملة من خلال ربطها مع الصندوق ألياً (مستشفيات، صيدليات، مختبرات وأطباء) وصولاً إلى البطاقة الذكية للمضمونين.
- ❖ تطوير العلاقة مع العمال وأصحاب العمل والمصارف وصولاً إلى إستعمال بنيتها التحتية (دفع، قبض، صراف ألي).

## إعداد المخطط التوجيهي العام لأنظمة المعلومات

كلفة تنفيذ كامل المخطط التوجيهي العام لأنظمة المعلومات  
11،9 مليون دولار

المرحلة الأولى  
2،9 مليون دولار

المرحلة الثانية  
9 مليون دولار

المهلة الزمنية  
5 سنوات

# أعمال المعلوماتية في الصندوق

## ادارة المشروع

قواعد البيانات

الانظمة والشبكات

الدعم والصيانة

أعمال البرمجة

التنسيق مع مؤسسات أخرى

نقل المعرفة

التطبيقات المنفذة بناءً لطلب الإدارة وفقاً لمقتضيات العمل

# بيئة العمل

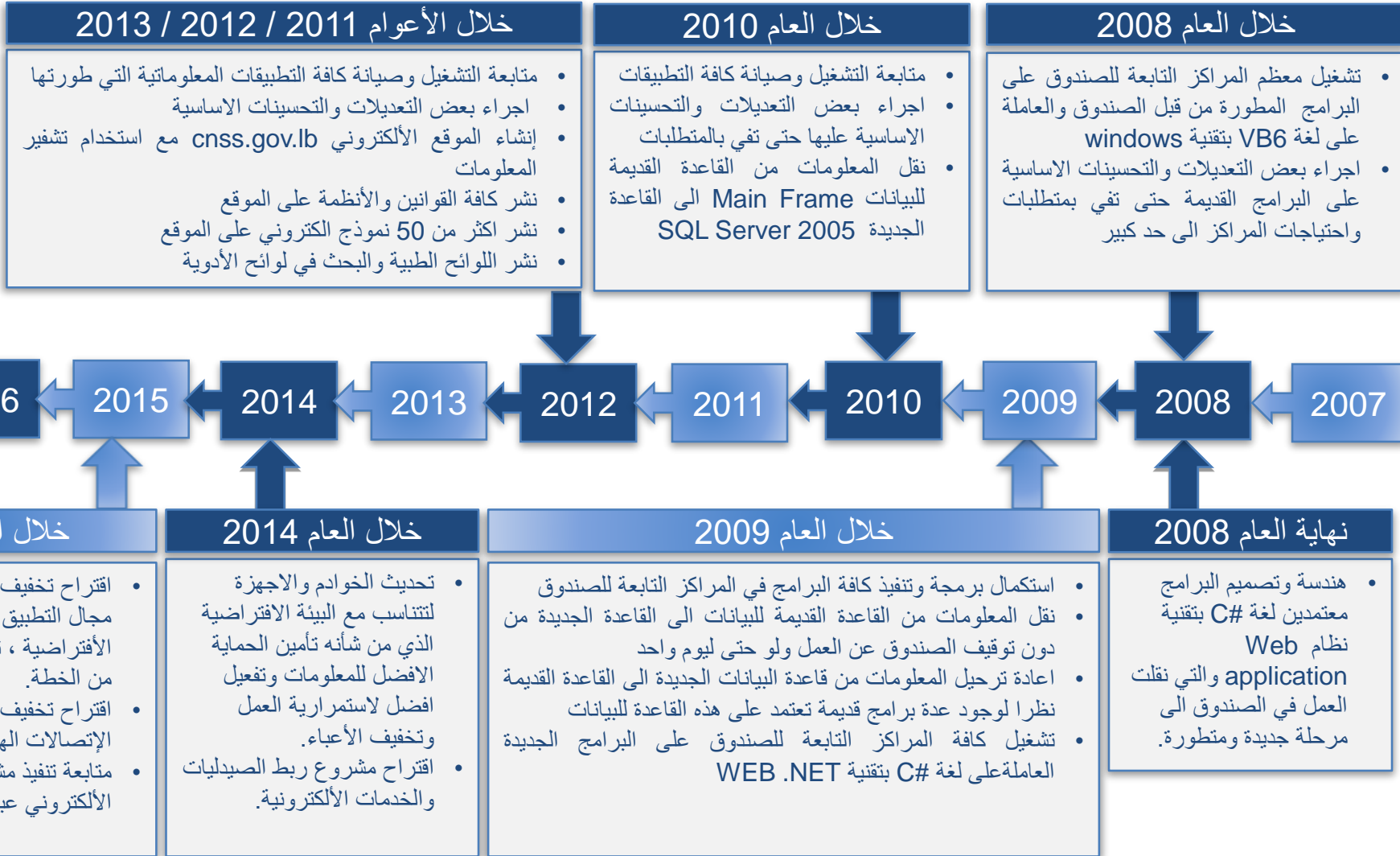
| عدد المراكز | عدد البرامج القديمة           |
|-------------|-------------------------------|
| 40          | عدد البرامج القديمة           |
| 11          | عدد البرامج الجديدة           |
| 20          | عدد الأجهزة - الحواسيب        |
| 1000        | عدد العاملين الذين تم تدريبهم |
| 1000        | عدد الخوادم                   |
| 50          |                               |



## لائحة بالبرامج المعلوماتية المنفذة لحينه

| البرامج              | عدد المستخدمين |
|----------------------|----------------|
| الولوج والأمان       | 5              |
| التسجيل              | 160            |
| البحث الكامل         | 1163           |
| ملف العائلة          | 690            |
| الاشتراكات           | 491            |
| التقديمات الصحية     | 789            |
| التقديمات العائلية   | 284            |
| محاسبة المدفوعات     | 378            |
| المقبوضات            | 158            |
| موافقات              | 400            |
| الأدوية              | 412            |
| التحقيقات الاجتماعية | 201            |
| الملف الطبي          | 165            |
| معاملات المستشفيات   | 68             |
| الإحصائيات           | 5              |
| الإحصاءات الصحية     | 5              |
| المؤسسات الصحية      | 5              |
| رئاسة الأطباء        | 3              |
| الإنتاجية            | 134            |
| المؤسسات المتعاقدة   | 5              |

# محطات اساسية



# ايجابيات تنفيذ المرحلة الاولى من المخطط التوجيهي العام

## تحديث وتطوير البنية المعلوماتية

- بنية معلوماتية حديثة ومتطورة تتناسب مع البيئة الافتراضية وتستوعب التغييرات الفنية لبعض أجزاء المرحلة الثانية من المخطط التوجيهي العام
- وجود نظام أمان جديد يمكن التحكم به مركزياً وفقاً لسياسات أمن المعلومات المعتمدة في الصندوق
- قاعدة بيانات موحدة مركزية بمعايير دولية ووضع ضوابط للإدخال
- اعتماد مركز بديل في رحلة (المعلومات تجدد تلقائياً في نفس اللحظة)
- سهولة تطوير تطبيقات جديدة وتنزيل وتثبيت وسحب سريع وموحد لكافة البرامج من المركز الرئيسي
- تخفيض وقت إجابة البرامج إلى وقت مثالي
- تأمين قاعدة بيانات مركزية تتيح اجراء الاحصائيات والدراسات الاكتوارية
- تكوين ملف طبي شامل يساهم في إنتاج المعرفة ويحاكي الوضع الطبي في لبنان
- جهوزية البيانات الواردة من المراكز للترحيل الى مصلحة المحاسبة
- إنشاء الموقع الإلكتروني ليشمل الخدمات الألكترونية تدريجياً

# إيجابيات تنفيذ المرحلة الأولى من المخطط التوجيهي العام

## تحسين الأداء والجودة في تنفيذ العمليات

- توحيد مسالك العمل في جميع المكاتب
- ضبط وتقليل الأخطاء البشرية
- تطوير أداء الموظفين من خلال الانتقال الى العمل الممكنن بدل العمل اليدوي
- تحسين انتاجية الموظفين في المكاتب
- تسهيل عملية الإشراف والمراقبة والمتابعة مركزيا
- ترشيد تقديمات الصندوق وخاصة في الضمان الصحي والتعويضات العائلية والنفقات الإدارية
- تلبية إحتياجات المضمونين وأصحاب العمل بشكل أفضل
- الإستغناء عن البطاقات الصحية الورقية
- الحصول على شهادة الجودة أيزو 9001 بعد التجربة الناجحة في مكتب برج حمود
- اعتماد سياسات أمن المعلومات وفقاً للمعايير الدولية أيزو 27000

# اجابيات تنفيذ المرحلة الاولى من المخطط التوجيهي العام

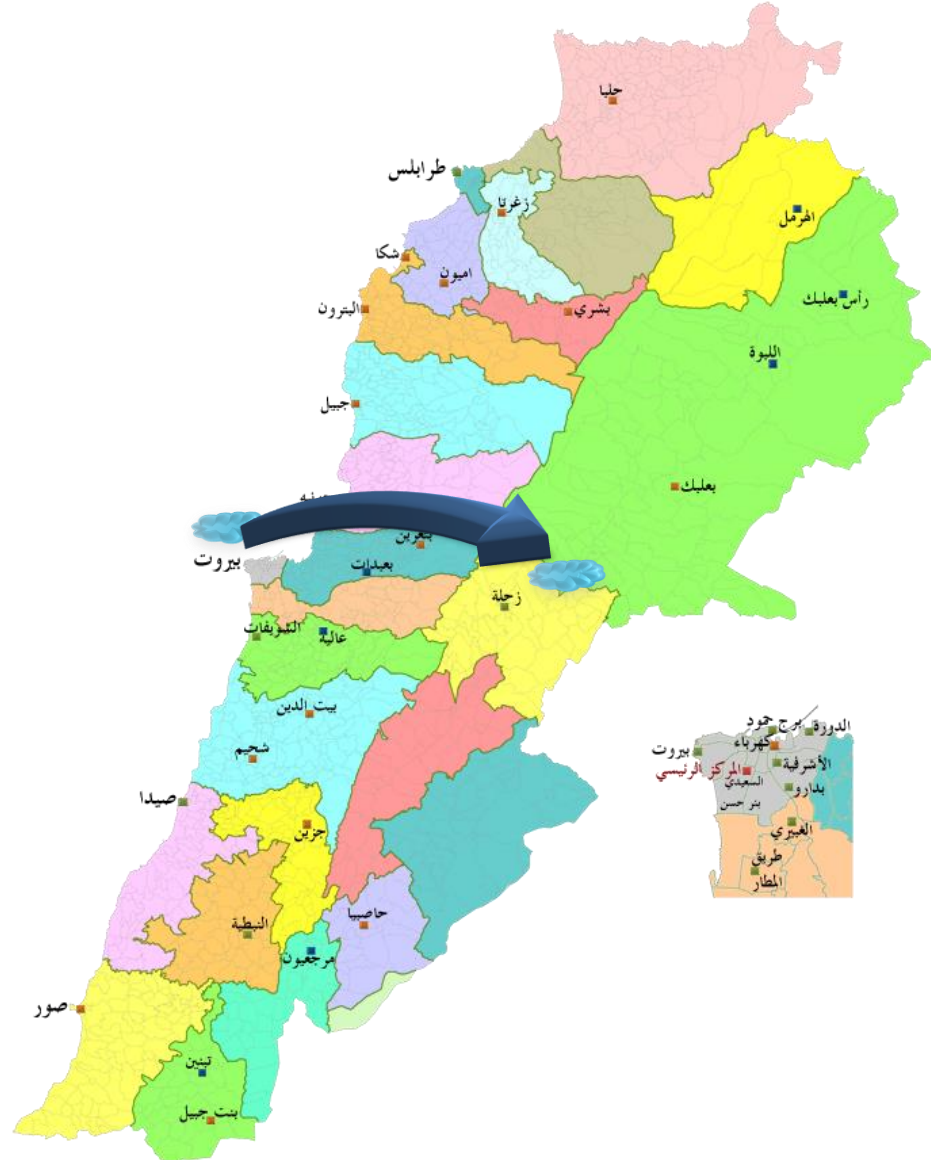
## تحسين الخدمات من خلال تنفيذها في المركز الرئيسي والمكاتب

- افادة خدمة – مضمون/غير مضمون
- حركة اللوحة العمومية
- اشعار تسجيل مؤسسة
- التصريح الاسمي السنوي
- الموافقات على استشفاء (تعطى الموافقات في كل المراكز)
- تنفيذ إعلام استخدام وترك الأجراء
- اصدار كشف حساب موحد للمؤسسات والسائقين العموميين يشمل البيانات من سنة 1977 لغاية تاريخه
- التواصل مع المتقاعدين عبر تأمين خدمة الرسائل القصيرة SMS
- استحداث آلية لتصفية ودفع المعاملات الصحية في نفس اليوم (مكتب برج حمود)
- تبادل المعلومات مع وزارات الصحة والمالية والجمرك والعمل

# إيجابيات تنفيذ المرحلة الاولى من المخطط التوجيهي العام

شبكة إتصالات خاصة  
أساسية وبديلة  
تربط 40 مركز ومكتب

أكثر من 4 مليون  
عملية سنوياً  
(ضمان صحي)



# مقارنة بين المعاملات المستلمة والمعاملات المنجزة (المصفاة) جميع المراكز من العام 2009 إلى العام 2016 – ضمان صحي

■ الإستثمارات المستلمة ■ الإستثمارات المنجزة

| النسبة | إجمالي الإستثمارات المنجزة | إجمالي الاستثمارات المستلمة |
|--------|----------------------------|-----------------------------|
| 86%    | 27,206,181                 | 31,642,563                  |



# المشاريع الحالية والمستقبلية لإستكمال المرحلة الأولى وتنفيذ بعض أجزاء المرحلة الثانية من المخطط التوجيهي العام

- استكمال مكننة الوحدات الادارية غير الممكنة والتي لم تلحظها المرحلة الاولى : مديرية التفيتش والمراقبة – مصلحة براءة الذمة - مصلحة نهاية الخدمة – مصلحة القضايا – التصريح الاسمي السنوي
- تسهيل تعامل المراجعين مع الصندوق من اصحاب المؤسسات والمضمونين ومقدمي الخدمات الصحية
- ادخال تقنيات تسمح بالتعامل عن بعد والتخلي تدريجياً عن استعمال الملفات الورقية، وذلك بارسال الملف الكترونياً وتعميم عمليات القبض والدفع الالكتروني
- مشروع الربط الالكتروني عبر الانترنت لتبادل المعلومات مع الجهات المتعاملة مع الصندوق من صيدليات – مستشفيات – اطباء – مختبرات – مراكز اشعة – معالجين فيزيائيين الخ
- استكمال اصدار سياسات واجراءات امن المعلومات
- مشروع الربط مع مصرف لبنان لتنفيذ أوامر التحاويل والدفع المباشر PayGov
- مشروع الشباك الموحد للسجل التجاري وتسجيل المؤسسات من خلال التبادل البيني مع وزارة العدل



# المشاريع الحالية والمستقبلية لإستكمال المرحلة الأولى وتنفيذ بعض أجزاء المرحلة الثانية من المخطط التوجيهي العام

إعادة تصميم البرامج العاملة حالياً في المركز الرئيسي لتلائم مع البيئة المعلوماتية الحالية Web Applications

- برامج المحاسبة المالية: أوامر الصرف الإدارية – أوامر الدفع على أنواعها – سلفات المكاتب الإقليمية والمحلية
- أوامر دفع المستشفيات: برامج ادخال المعلومات – اوامر الدفع – احصاءات – سلفات مسبقة للمستشفيات – ادارة السلفات المسبقة – أوامر دفع سلفات المستشفيات "قلب مفتوح، زرع كلى"
- نهاية الخدمة: أوامر دفع نهاية الخدمة – تسويات نهاية الخدمة
- السندات: دفع السندات – ادارة المحفظة (اعادة جدولة – نتائج دورية)
- برامج التحويل: تحويل وترحيل الى المحاسبة
- برامج قطع الحسابات السنوية

# المشاريع الحالية والمستقبلية لإستكمال المرحلة الأولى وتنفيذ بعض أجزاء المرحلة الثانية من المخطط التوجيهي العام

- برامج المحاسبة الإدارية: إدارة التنسيبات (حركة الإعتمادات) - التصفيات - المنح المدرسية - جداول إشتراكات المستخدمين - جداول ضريبة الدخل (إجمالية، فردية) - ملف الرواتب التاريخي - الرواتب والأجور والتقديمات - الملف الشخصي للمستخدمين - العقوبات - الغياب عن الخدمة - (الإجازات - المرض ..... ) - الوضع الوظيفي - تعويضات - مكافآت - مساعدات - التحصيل العلمي - الدورات التدريبية - الخبرات السابقة - الملف العائلي (للمستخدمين) - نبذة عن المستخدم - السيرة الذاتية
- برامج اللوازم: ملف الموجودات - البطاقة الحسابية - حركة المشتريات - حركة التسليم - جردة المستودعات - محاضر الإستلام
- المدة الزمنية للتنفيذ : ثلاث سنوات
- الكلفة التقديرية : مليار وخمسمائة ألف ل.ل.

# مشروع الخدمات الألكترونية عبر بوابة الموقع الألكتروني للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي في لبنان

## الهدف

ان الهدف من هذا المشروع هو تأمين التواصل الألكتروني بين الصندوق واصحاب العمل ومؤسسات الفئات الخاصة عبر البوابة الألكترونية للصندوق

الوضع في تصرفهم على البوابة الألكترونية استمارات المعاملات والنماذج الخاصة ليصار الى املائها وارسالها من قبلهم

تقنيات : (املاء - طباعة - ارسال / املاء - ارسال / طباعة - املاء - ارسال)

وتنفيذها في الصندوق مع الإلتزام بمسالك العمل وسياسات وإجراءات أمن المعلومات المعتمدة في الصندوق.

# مشروع الخدمات الألكترونية عبر بوابة الموقع الألكتروني للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي في لبنان

## الفوائد

ومن اهم فوائد هذا المشروع هي:

- تخفيف العبء على اصحاب العمل ومؤسسات الفئات الخاصة بالحد من تنقلهم بين مراكز الصندوق والتخلي تدريجياً عن استعمال الملفات الورقية
- تخفيف الهدر والمصاريف وتسهيل تعامل المراجعين مع الصندوق من اصحاب المؤسسات
- تنقيح وتصويب المحتوى بشكل فعال
- تعزيز التدقيق والمراقبة وتبسيط مسالك العمل

# مشروع الخدمات الألكترونية عبر بوابة الموقع الألكتروني للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي في لبنان

## ● اصدار الإحصائيات المفصلة

- تأمين برمجيات البنية التحتية والإطار الخاص للتواصل لاحقاً مع بوابة الحكومة الألكترونية المعتمدة والمنفذة من قبل مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية مما يؤدي لاحقاً الى تعزيز التبادل البيني مع الوزارات والمؤسسات العامة.
- تعميم عمليات القبض والدفع الألكتروني بعد تنفيذ مشروع قانون المعاملات الألكترونية باعتماد التواقيع الألكترونية.

# مشروع الخدمات الألكترونية عبر بوابة الموقع الألكتروني للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي في لبنان

مكننة الاستثمارات والنماذج حسب تقنيات املاء - طباعة - ارسال / املاء - ارسال / طباعة - املاء - ارسال

- النماذج الخاصة باصحاب العمل (عدد 10)
- النماذج الخاصة بالسائقين العموميين (عدد 5)
- النماذج الخاصة بالمختارين (عدد 1)
- النماذج الخاصة بالطلاب الجامعيين (عدد 2)
- النماذج الخاصة بعمال البحر (عدد 1)
- النماذج الخاصة بانتساب الأطباء (عدد 3)
- النماذج الخاصة باللاجئين الفلسطينيين (عدد 3)
- النماذج الخاصة بالتحقيق الإجتماعي (عدد 15)
- النماذج الخاصة ببراءة الذمة التي يصدرها الصندوق (عدد 3)
- النماذج الخاصة بتعويض نهاية الخدمة (عدد 9)

المدة الزمنية للتنفيذ : سنة واحدة  
الكلفة التقديرية : 120 مليون ل.ل.

# مشروع تبادل المعلومات مع الصيدليات - الفاتورة الممكنة عبر بوابة الموقع الإلكتروني الخاص بالصندوق

## الهدف

ان الهدف من هذا المشروع هو تأمين التواصل الإلكتروني بين الصندوق والمؤسسات والهيئات الصحية المتعاقدة معه وخاصة الصيدليات

استلام معلومات الفاتورة الممكنة من قبل البرامج المشغلة لدى الصيدليات من الموردين المعتمدين لدى نقابة الصيادلة مباشرة الى الصندوق

تسهيل وتسريع عملية تنفيذ التصفية في مكاتب الصندوق

تأمين برمجيات البنية التحتية والإطار الخاص للتواصل لاحقاً مع باقي المؤسسات والهيئات الصحية المتعاقدة مع الصندوق من مستشفيات وأطباء ومختبرات ومراكز الأشعة والمعالجين الفيزيائيين وغيرهم، وذلك لتحضير البنية التحتية السليمة لمشروع الدفع المباشر – بطاقة المضمون الفردية.

# مشروع تبادل المعلومات مع الصيدليات - الفاتورة الممكنة عبر بوابة الموقع الإلكتروني الخاص بالصندوق

## الفوائد

ومن اهم فوائد هذا المشروع هي:

تسريع عملية التصفية في مكاتب الصندوق مما يؤدي الى زيادة في الإنتاجية

ضبط عمليات التزوير

تعزيز التدقيق والمراقبة

تخفيف العبء على المضمون بتقليص مدة تسديد تكاليف الأدوية والأعمال الطبية خارج  
الإستفاء



# مشروع تبادل المعلومات مع الصيدليات - الفاتورة الممكنة عبر بوابة الموقع الإلكتروني الخاص بالصندوق

تخفيف حجم تناقل المعلومات على الشبكة الخاصة بين المكاتب والمركز الرئيسي،  
تأمين برمجيات البنية التحتية والإطار الخاص للتواصل لاحقاً مع باقي المؤسسات  
والهيئات الصحية المتعاقدة مع الصندوق،  
تعزيز التبادل البيني للمعلومات الخاصة بخارج وداخل الإستشفاء،  
امكانية اصدار الإحصائيات المفصلة، ومؤشرات الأداء للمساهمة في تخفيض كلفة الفاتورة  
الصحية لاحقاً،

**المدة الزمنية للتنفيذ : سنة واحدة**

**الكلفة التقديرية : 130 مليون ل.ل.**

# مشروع الربط بشبكة سويفت الخاصة بمصرف لبنان PayGov – National Payment System

من اهم فوائد هذا المشروع هي:

- تطوير أنظمة الدفع وأعمال التسوية على المدفوعات عبر شبكة SITI (مصرف لبنان)
- أوامر الدفع وأوامر التحاويل المتضمنة مجموعة من المستفيدين كمدفوعات الرواتب
- أوامر القبض من المؤسسات – الإشتراكات على خلاف أنواعها
- تخفيف الأعباء على المضمونين من الحضور لأستلام الشيكات
- تخفيض مصاريف رسوم الشيكات واستهلاك طباعة الشيكات (الغاء اصدار الشيكات تدريجياً)
- **البدء بتنفيذ المشروع أيلول 2017**
- **الكلفة التقديرية : 150 مليون ل.ل.**

# مشروع تخفيف أعباء نفقات الإتصالات الهاتفية وتحديث البنية التحتية للإتصالات الهاتفية وفقاً لتقنيات VOIP

## الفوائد

- إضافة خدمات الكترونية في الصندوق ولاحقاً تسهيل التواصل مع المضمونين والمؤسسات بواسطة نظام الخط الساخن Call Center
- اعتماد رقم موحد للصندوق مؤلف من أربعة أرقام
- توفير أكثر من 20 مليون ليرة شهرياً - أعباء نفقات الإتصالات الهاتفية الحالية
- اعداد دفاتر الشروط واصدارها خلال شهر حزيران 2017 (مناقصة عمومية)
- مدة التنفيذ : ستة أشهر
- الكلفة التقديرية : 150 مليون ل.ل.

# مشروع اسس وانظمة حماية المعلومات الخاصة بالصندوق



- أعمال اللجنة الدائمة لاقتراح اسس وانظمة حماية معلومات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المشكلة بموجب القرار رقم 387 تاريخ 7/5/2011
- اصدار السياسات والإجراءات بموجب المذكرة رقم 116، تاريخ 14 كانون الأول 2011
- المستندات التوجيهية لأنظمة حماية معلومات الصندوق والنماذج المكملة لها
- حماية الموقع الإلكتروني من خلال تشفير المحتوى بواسطة شهادة رقمية عالمية خاصة بأسم النطاق التابع للصندوق [cnss.gov.lb](http://cnss.gov.lb)
- أعمال اللجنة بشكل مستمر من تدقيق وتوعية واصدار اجراءات جديدة

# مشروع اسس وانظمة حماية المعلومات الخاصة بالصندوق



- تغطية إجراءات الأمن (Information Security Policy coverage)
- تنظيم تعميم الإجراءات: (Policy Dissemination)
- تقييم المخاطر: (Risk Assessment)
- مراجعة التنظيم: (Information Security Policy Review)
- المسؤوليات: (Information Security Policy Responsibilities)
- برنامج التوعية الأمنية والإرشاد: (Formal Security Awareness program)
- تقيّد المستخدمين: (Formal acknowledgement of having understood Information Security Policies)

## مشروع برمجيات الجوال للتواصل مع المواطنين المضمونون – الشركات – الموظفون والمتعاقدون

- برمجيات خاصة للتواصل مع الموظفين والمتقاعدين بواسطة تقنيات الرسائل القصيرة SMS، **تم البدء بالخدمة منذ شهر تشرين الثاني 2016**
- تنفيذ تطبيقات الجوال على أجهزة Android و IOS خاصة للمضمونين لتمكينهم من متابعة سير عمل معاملاتهم المقدمة الى الصندوق وإستلام الاشعارات الفورية Push Notification
- تمكين المؤسسات من التحقق بصحية الإفادات الصادرة عن الصندوق من خلال استخدام تقنية الباركود المشفر وفقاً لسياسات وإجراءات أمن المعلومات المعتمدة في الصندوق،
- **وضع التطبيقات قيد الإستخدام خلال شهر تموز 2017**
- تنفيذ كامل المشروع من قبل شركة IDS من خارج أعمال العقد الحالي، وذلك من دون كلفة إضافية على العقد.

# مشروع «اللمحة الإجتماعية» هبة الإتحاد الأوروبي تحت اشراف وزارة التنمية للشؤون الإدارية

- تنفيذ بعض مشاريع المرحلة الثانية من المخطط التوجيهي العام لأنظمة المعلوماتية
- نظام مؤشرات الأداء KPI
- نظام اکتواري وما يتصل به من أدوات استخراج البيانات.
- نظام إدارة المستندات والتوثيقات DMS
- نظام الأرشفة وسير العمل
- نظام الشكاوى
- نظام إدارة الموارد البشرية
- تحديث الموقع الإلكتروني للصندوق ليشمل الخدمات الألكترونية

# مشروع «اللمحة الإجتماعية» هبة الإتحاد الأوروبي تحت اشراف وزارة التنمية للشؤون الإدارية

- إعداد المواصفات الفنية لنظام معلومات الإدارة المالية FMIS
- إعداد المواصفات الفنية لمكننة التبادل البيئي بين الصندوق والجهات المتعاملة معه
- اقتراحات خاصة باعادة الهيكلية وتبسيط مسالك العمل وتعديل الأنظمة
- **كتابة الخطة الرئيسية الجديدة لأنظمة المعلومات في الصندوق**
- **البدء بالتنفيذ : كانون الأول 2016**
- **مدة التنفيذ : 40 شهراً**
- **قيمة المشروع : 3,6 مليون يورو**