



الجمعية العربية  
للضمان الاجتماعي

ندوة تقنية حول  
تكنولوجيا المعلومات  
ودورها في تحسين أداء مؤسسات الضمان الاجتماعي  
بيروت , جفینور روتانا, 23- 25 مارس (آذار) 2015

التقرير الختامي والتوصيات

عقدت الجمعية العربية للضمان الاجتماعي ندوة تقيّية حول تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء مؤسسات الضمان الاجتماعي خلال الفترة الممتدة من 23 - 25 آذار /مارس 2015 في بيروت برعاية معالي وزير العمل اللبناني الأستاذ سجعان القزي، وبحضور رئيس الجمعية العربية للضمان الاجتماعي - مدير عام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في لبنان د. محمد كركي ، ومدير إدارة الحماية في منظمة العمل العربية الأستاذ حمدي أحمد، وبمشاركة وفود يمثلون عدد من مؤسسات التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي في العالم العربي (تونس، الجزائر، السودان، فلسطين، مصر، الكويت، لبنان، موريتانيا، اليمن).

بدأت الندوة أعمالها بحفل الافتتاح حيث أقيت كلمات لكل من مدير إدارة الحماية الأستاذ حمدي أحمد الذي لفت إلى أنّ منظمة العمل العربية أدركت الفجوة المعلوماتية التي تعانيها دولنا العربية، وأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في سوق العمل منذ وقت مبكر، فقامت بعرض مشروع الشبكة العربية لمعلومات سوق العمل ضمن البرنامج المتكامل لتشغيل الشباب على القمّة الاقتصادية الأولى ، وعملت على المضي قدماً في مراحل تنفيذه، فبدأت بتصميم قواعد بيانات الجهات المعنية بإحصاءات العمل في الدول العربية. وقامت بتدريب العاملين من أطراف الانتاج على العمل وفقاً لتلك التصاميم . كما نبّه إلى أنّ أنظمة الضمان الاجتماعي تحتاج إلى تشبيك من نوع خاص، لتكون قادرة على القيام بدورها بفعالية أكثر، وتتسع في خدماتها لتشمل أكبر قدر ممكن من قطاعات المستفيدين. كما لفت إلى أنّ استيعاب دراسة المعايير والممارسات الدولية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات أمر لازم لكل مؤسسات الضمان حيث لا يمكن لهذه المؤسسات أن تعمل بمعزل عن التغييرات والتطورات المحيطة بها، بل يجب أن تتمتع بديناميكية عالية تمكّنها من التعامل مع هذه المتغيرات.

ثم تحدّث رئيس الجمعية العربية للضمان الاجتماعي د.محمد كركي، حيث اعتبر أنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مصطلح أصبح يتكرّر بشدّة على كافة المستويات لدرجة أنّ البعض صار يردّده دون أن يدرك معناه. فقد ظهر هذا النوع الحديث من العلوم نتيجة التقدّم التقني الهائل الذي استطاع أن يصل بمخترعات الحاسوب إلى تقنيّات تقدّم خدمات هائلة للإنسان. كما سلّط الضوء على الثورة الرقمية وآثارها على الحياة الانسانية، حيث تحكّمت في نمط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وأصبح التطوّر الاقتصادي والاجتماعي مرتبطاً إلى حدّ كبير بقدرة الدول على مواكبة هذا التطوّر السريع.

كما تطرّق إلى النقلة النوعية التي حقّقها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في لبنان في مجال المكننة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واعتبر بأنه أصبح من أهم وأكبر المؤسسات الممكنة في لبنان، حيث أصبحت جميع مكاتبه ممكنة وتعمل على قاعدة بيانات مركزية مرتبطة بشبكة اتصال رئيسية آمنة في المركز الرئيسي للصندوق، ونتيجة لذلك فقد فاز بالجائزة الذهبية عن فئة المؤسسات الرسمية. ونال شهادة التميّز عن موقعه الالكتروني من أكاديمية جوائز الانترنت في المنطقة العربية. كما أوضح أنّه حالياً يتمّ التعامل لتحقيق نقلة نوعية إضافية في أعمال المكننة تتمثّل بإنجاز التفاعل البيئي بين الصندوق والمتعاملين معه من مقدمي الخدمات .

وعرض رئيس الجمعية العربية للضمان الاجتماعي المحاور الأساسية والمواضيع التي ستناقش في هذه الندوة التقنية.

وكان لراعي الندوة معالي الأستاذ سجعان القزي كلمة أكدّ فيها أنّ اعتماد تكنولوجيا المعلومات في المجتمعات يعزّز الشفافية والنزاهة والموضوعية والسرعة والخدمة النوعية. كما أكدّ على أنّ اعتماد تكنولوجيا المعلومات ضرورة لكلّ شركاء الضمان من أجل الضمان والمضمونين، وهي تخلق الذاكرة للضمان

والمضمونين وتوسّع الانتاجية وتفتح المجال أمام توظيف الجيل الشاب، داعياً إلى اعتماد هذا النموذج الحديث لكي يصبح أكثر فأكثر في خدمة المواطنين.

ولفت إلى أنّ تكنولوجيا المعلومات تنقلنا من المساحة الجغرافية إلى المساحة المجازية، ومن الذاكرة الاعتباطية إلى الذاكرة الجاهزة والمنظمة. كما تؤدي إلى انجاز خدمات أكثر في وقت أقل.

وأوضح أنّه إذا ما حافظت البطالة على معدلاتها العالية سيصبح لدى المنطقة العربية 149,5 مليون عاطل عن العمل من بين المعدل السكاني الذي يتوقع أن يصل إلى 598 مليون نسمة في عام 2050 وهذه حقيقة مرعبة .

وبعد حفل الافتتاح استأنفت الندوة أعمالها على النحو الآتي :

الجلسة الأولى : حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الواقع والمرتجى حيث ترأسها رئيس لجنة تكنولوجيا المعلومات في مجلس النواب اللبناني سعادة النائب سامر سعادة، وشارك فيها كل من رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي ورئيس وحدة تكنولوجيا الاتصالات في الهيئة المنظمة للاتصالات الدكتور عماد حب الله من خلال تقديم ورقة عمل حول تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات بين الواقع والمرتجى، والسيدة لينا غارانا نائب مدير في مديرية المعلوماتية في مصرف لبنان قدمت ورقة عمل حول تكنولوجيا المعلومات في مصرف لبنان.

الجلسة الثانية : حول الخدمات الالكترونية والخدمات الذكية، ترأس الجلسة الأستاذ ناصر عسراوي مدير برنامج الأمم المتحدة الخاص بتأهيل الادارة اللبنانية.

وتم تقديم ورقتي عمل ، الأولى حول الخدمات الالكترونية قدمها مدير وحدة الحكومة الالكترونية في وزارة التنمية الادارية في لبنان د. علي عطايا. كما تم

عرض تجربة المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في الكويت للخدمات الالكترونية والذكية والمعمول بها في المؤسسة، وقدمها كل من السيدة سناء الشهيبي، والمهندس رشيد مزياني.

الجلسة الثالثة : حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ترأسها معالي الوزير الأستاذ شربل نحاس الذي أشار إلى مغزى قيام الجمعية بتنظيم هذه الندوة وتحت هذا العنوان، وذلك لجهة إلقاء الضوء على دور مؤسسات الضمان الاجتماعي بصفقتها مستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومسئوليتها عن علاقات العمل في المجتمع.

ثم أضاف أن الأثر الايجابي الذي تتركه هذه التقنيات على المجتمع من كافة نواحيه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية حول الحريات العامة في ظل الصراعات القائمة في أكثر من منطقة عربية ملتهبة خاصة على صعيد علاقات العمل ووسائل الانتاج إلى زوال مهن وقطاعات وفقدان الكثير من الموارد البشرية رزقها .

أما بخصوص التجربة اللبنانية في هذا المجال فقد جرى تمديد شبكة كاملة الجهوزية لشبك المؤسسات العامة ومؤسسات القطاع الخاص والمصارف لكنها لم تر النور بعد لأسباب عديدة أهمها سياسية .

أما عن الأثر الايجابي الاقليمي فقد كان لتبادل المعلومات والأنشطة فيما بينها أثر مهم، وكان لمؤسسات الضمان الاجتماعي الدور الأساس والأبرز في هذا المجال من خلال عملها على توزيع استخدام وتطوير شبكة المعلومات .

ثم قدمت ورقتي عمل حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية وخطط وأدوات قياس قدمها المستشار الاقليمي لإدارة التكنولوجيا من أجل التنمية في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (اسكوا) د. محمد نوار العوا ، والثانية حول أكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية لقادة القطاع

الحكومي في الدول العربية وقدمها مسؤول قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاسكوا د. ميرنا الحاج بربر.

**الجلسة الرابعة :** حول أمن المعلومات ، وترأس الجلسة مدير عام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في الجزائر . وقدمت ورقتي عمل ، الأولى تحت عنوان أمن المعلومات ، سياسات ومعايير ، قدمتها رئيسة الجمعية اللبنانية لتكنولوجيا المعلومات د. منى الأشقر جبور.

أما ورقة العمل الثانية تحت عنوان " **IT security challenges of strategy in central bank of lebanon** " قدمتها رئيسة مصلحة الحماية والأمان في مديريةية المعلوماتية في مصرف لبنان المهندسة زينة عون.

**الجلسة الخامسة** حول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على التطور المستدام لأنظمة الضمان الاجتماعي، حيث عرضت خلالها تجارب قطرية لكل من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في لبنان قدمها الأستاذ سعيد القعقور محلل المعلوماتية، والصندوق الوطني للتأمين الصحي في موريتانيا قدمها مستشار المدير العام السيد أحمد فال، والصندوق الوطني للتأمين على المرض في تونس قدمها كل من السيد مكرم شقرون والسيد أحمد الطرابلسي.

## التوصيات

إن الندوة التقنية التي أقيمت في بيروت بتاريخ 23-25 مارس (آذار) 2015 كانت السقف الآمن والملاذ الخصب لتبادل خبرات وتجارب وأفكار رائدة في الضمان الاجتماعي العربي تحت لواء الجمعية العربية للضمان الاجتماعي، هذا الضمان الذي يحمي الإنسان العربي وهو وحده القادر اليوم على لم الشمل العربي، واستقرار الأوطان العربية مرهون باستقرار أنظمة الضمان الاجتماعي وكلنا فخر واعتزاز بهذه المعلومات التقنية التي لا بد منها اليوم كي تكون الوسيلة الفضلى في رفع مستوي مؤسسات الضمان وتقريب الخدمات من المواطن والسير قدماً في الركب الحضاري، ومن هذه الغاية كانت لنا التوصيات التالية :

- 1- العمل على إثراء التوعية والحث على أهمية التكنولوجيا ودورها الفعّال في تقدم الأمم (تقارير-نشرات-تدريب).
- 2- تفعيل سن التشريعات القانونية لحماية تكنولوجيا المعلومات من تداعيات أخطار العولمة.
- 3- تبادل الخبرات والتجارب الفنية والتقنية المطبقة على حقل الضمان للاستفادة من الأقطار العربية الرائدة في هذا المجال.
- 4- الربط المباشر بين الدول العربية في مجال الضمان لحماية المواطن العربي أينما كان، (الرقم الموحد لكل مواطني الدولة).
- 5- تفعيل دور أكاديمية الإسكوا والاستفادة منها في مجال الضمان الاجتماعي.
- 6- العمل على توحيد المصطلحات وتوحيد المفاهيم الفنية العربية لكل التقنيات المستخدمة على شكل دليل لهذه المصطلحات.
- 7- تشكيل لجنة تقنية تعمل على متابعة سير العمل وقياس مستوى الأداء والجودة والتطوير عند الاقتضاء.
- 8- العمل على استحداث قاعدة رقم وطني موحد على مستوى كل الدول لتمكين الربط الآلي على كافة المستويات.
- 9- تحديث موقع الجمعية العربية للضمان الاجتماعي على شبكة الإنترنت لمتابعة كل مستجدات الضمان بصورة مستمرة.
- 10- حث الحكومات وصنّاع القرار والقطاع الخاص على تطوير وتحسين البنية التحتية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى التركيز على نوعية المحتوى الرقمي العربي.
- 11- تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة من القطاع الخاص والعام، لا سيما خدمات الحكومة الإلكترونية.

- 12- تطوير نظام دفع إلكتروني آمن، (secure E-payment system) من قبل الحكومة والقطاع الخاص لاسيما المصارف.
- 13- الإستفادة من تقنيات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتطوير وتحسين أداء الخدمات الصحية الإلكترونية مع الحفاظ على السريّة الخصوصية.
- 14- تعزيز التدابير وإجراءات الحماية اللازمة لدخول آمن إلى شبكات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات.