

بيروت، في: ٢٠٢٢/٢/٧

## تقرير حول مرحلة التسجيل الخاصة بمشروع "دعم"

بتاريخ ٢٠٢١/٧/١٦ صدر القانون رقم ٢٣٠ المتعلق بالبطاقة الإلكترونية التمويلية تحت راية مشروع "دعم". وقد أُطلق المشروع من السراي الحكومي مع فتح باب التسجيل للمواطنين على بوابة الكترونية أنشئت لهذه الغاية بدءاً من ٢٠٢١/١٢/١، مع إعطاء صلاحية رقابة حسن سير تنفيذ المشروع للتفتيش المركزي.

يأتي هذا التقرير في سياق النشاط الرقابي للتفتيش المركزي عطفاً على القانونين رقم ٢١٩ الصادر في ٢٠٢١/٤/٨، ورقم ٢٣٠ الصادر في ٢٠٢١/٧/١٦، فضلاً عن قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م تاريخ ٢٠٢١/٩/٣٠ المتعلق بتحديد آلية ومعايير الاستفادة من أحكام القانون ٢٠٢١/٢٣٠. فيكون التفتيش المركزي قد مارس رقابة رقمية تواكب التنفيذ وتراقب البرمجة لتأتي متوافقة مع الشروط القانونية والمعايير الموضوعية من قبل اللجنة الوزارية وأيضاً مع معايير الرقابة التي وضعها التفتيش المركزي.

### أولاً: آلية تنفيذ برنامج "دعم"

#### أ- السياق القانوني

حصراً قرار اللجنة الوزارية الأنف الذكر في مادته الخامسة تقديم الطلبات إلكترونياً على الرابط [daem.impact.gov.lb](http://daem.impact.gov.lb) الذي بات فعالاً منذ ٢٠٢١/١٢/١، وذلك في مهلة مدتها شهرين ومن الممكن تحديث الطلب من أجل تحميل بطاقة الهوية لمدة شهرين إضافيين (حسب المادة ٨).

وقد اعتمدت اللجنة الوزارية المنصة الرقابية IMPACT ضمن التفتيش المركزي مع تكليف "شركة متخصصة لإنشاء بوابة إلكترونية عليها خاصة بالبطاقة التمويلية على أن توضع الأجهزة والخوادم الرئيسية لدى هيئة أوجيرو وتكون البيانات مشفرة وفق معايير أمان عالية تضمن حماية المعلومات المتعلقة بها وذلك تحت مراقبة التفتيش المركزي"، كما جاء في المادة ١٢ من القرار.

ويشكل دور التفتيش المركزي دوراً رقابياً بامتياز حول "الآلية وكيفية تنفيذها من الجهة التي تتولى تشغيل البرنامج على المنصة" (وفقاً للبند الخامس من المادة ٩)، كما يناط به "الإشراف والرقابة على الشركة المتخصصة بإنشاء وتشغيل البوابة الالكترونية وعلى عمل الإدارات واللجان المتفرعة للتنفيذ وعلى جميع الأنشطة التي تجري على المنصة (...). مع الاحترام التام للقوانين المحلية والمعايير الدولية من أجل حماية البيانات والخصوصية إضافةً الى ضمان تطابقها مع مبادئ الحوكمة الخمسة (الإنصاف، الشفافية، المساءلة، الخصوصية والأمان)"، كما جاء في المادة ١٦ من القرار نفسه.

بالإضافة الى ذلك، "يُكَلَّف التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام في مركزه بتحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى من المواطنين على الخط الساخن ١٧٤٧ لوضع التقارير بمقترحات الخطوات اللازمة بهدف تحسين ظروف العمل " (حسب المادة ١٩ من القرار).

في المقابل، "تتحقق وزارة الشؤون الاجتماعية من صحة المعلومات الواردة في البيانات المقدمة من خلال زيارات ميدانية وذلك بناءً على التقارير التي يرفعها التفتيش المركزي الى اللجنة الوزارية" (حسب البند الخامس من المادة ٩ من القرار).

## ب- السياق العملي

بعد إطلاق مشروع "دعم" في السراي الحكومي تم إنشاء الرابط الالكتروني [daem.impact.gov.lb](http://daem.impact.gov.lb) على منصة IMPACT التي تُعنى بالتقييم والتنسيق والمتابعة بين البلديات والوزارات، عن طريق نظام رقمي كامل متكامل، والتي اعتمدت لإدارة الجانب التقني من المشروع، أي جمع وتحليل بيانات مقدمي طلب الدعم.

وقد طُورت منصة IMPACT من قبل التفتيش المركزي عملاً بدوره في إرساء الحكم الرشيد وتعزيز الحوكمة الرقمية لتصبح المنصة الحكومية الإلكترونية الأولى في لبنان. حيث تعمل المنصة كنظام رقمي حيوي لجمع البيانات وتصميم الخرائط ومسح الموارد والإمكانات والحاجات والمعلومات في مروحة واسعة من المجالات، لا سيما كأداة فعّالة وفاعلة في إدارة الأزمات (منصة COVAX لتنظيم حملة لقاح COVID-19، إعطاء أدونات الخروج في فترة الإغلاق العام lockdown، مسح أضرار المباني الحكومية جراء

انفجار مرفأ بيروت الخ). لذلك، تطمح منصة IMPACT الى تعزيز بؤادر عقد اجتماعي بين الإدارات والمؤسسات العامة والمواطنين والخبراء والمنظمات الشريكة.

كما تم انشاء مركز اتصالات (Call Center) في التفتيش المركزي بتاريخ ٢٠٢١/١٢/١ لتلقي استفسارات وشكاوى المواطنين على الخط الساخن ١٧٤٧، تزامناً مع انطلاق التسجيل عبر المنصة.

### ج- السياق التقني

تنقسم منصة IMPACT برمجياً الى عدة أقسام (Multiblock Structure) وكل قسم منفصل عن الأقسام الأخرى (كما يشير اليه الرسم أدناه) مما يعطي مرونة أثناء تنفيذ الأعمال، فحدوث عطل على أي جزء لا يؤثر على بقية الأجزاء. وللقيام بعمليات البحث المرن Elasticsearch وتحليل المعلومات وعرض وتصدير البيانات تم استخدام المنصة مفتوحة المصدر Kibana – Open Source Platform. علماً بأن كل هذه الأجزاء تعمل بشكل متكامل ومتوافق لتحقيق الغاية المنشودة من إنشاء هذه المنصة.



الرسم رقم ١: لمحة عامة عن منصة IMPACT الالكترونية.

في أمن المعلومات: بهدف السيطرة على البيانات التي يتم جمعها عبر المنصة الالكترونية IMPACT بدءاً من استلامها، مروراً بمعالجتها، وانتهاءً باستعمالها وتصنيفها، استُخدمت عدة تقنيات لضمان عدم اختراقها أو تسريبها من قبل أي جهة كانت (خارجية أو داخلية)، آخذين بعين الاعتبار الحفاظ على الخصوصية وحماية البيانات كما هو معتمد عالمياً.

في البداية، أُجريت دراسة تقييم مخاطر Risk Assessment وتم اعتماد عدة سيناريوهات تشكل أخطار محتملة على الشبكة (هجوم أشخاص من الخارج Unauthenticated أو من الداخل Authenticated – دخول فيروسات – دخول أشخاص مميزين privileged users). وللتصدي لهذه السيناريوهات تم اعتماد مجموعة من الأنظمة والاستراتيجيات والبرامج والوسائل والإجراءات والتدابير المبنية في الرسم أدناه، ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر نظام مراقبة المستخدمين المميزين وتسجيل تحركاتهم Privileged Access Management - PAM System، واستخدام خدمة تساعد على تجميع معطيات (Log) عن كل التحركات التي تتم على النظام - Security Information and Event Management - SIEM، إضافة الى إجراء مناورات وهجمات وهمية دورية للتأكد من حماية الشبكة.



الرسم رقم ٢: التدابير المعتمدة في مجال الحفاظ على أمن المعلومات على المنصة.

وقد تم تنفيذ معظمها خاصة تلك التي تحمي من الأخطار المهمة High Risks على أن ينتهي العمل عليها في الأسابيع المقبلة. أما بالنسبة لاحتمال حدوث فشل في المعدات أو انفصال السنترال بشكل كلي أو حدوث حرائق أو قطع التيار الكهربائي لفترات طويلة من دون تأمين بدائل أو بحالة الكوارث الطبيعية، فهذه الإشكاليات مرتبطة بهيئة أوجيرو التي يُفترض أن يكون لديها الإجراءات الوقائية المطلوبة، ومن ضمنها خطة تعافي من الكوارث DR – Disaster Recovery والتي تهدف الى الحفاظ على النظام System واستئناف عمله بسرعة قصوى.

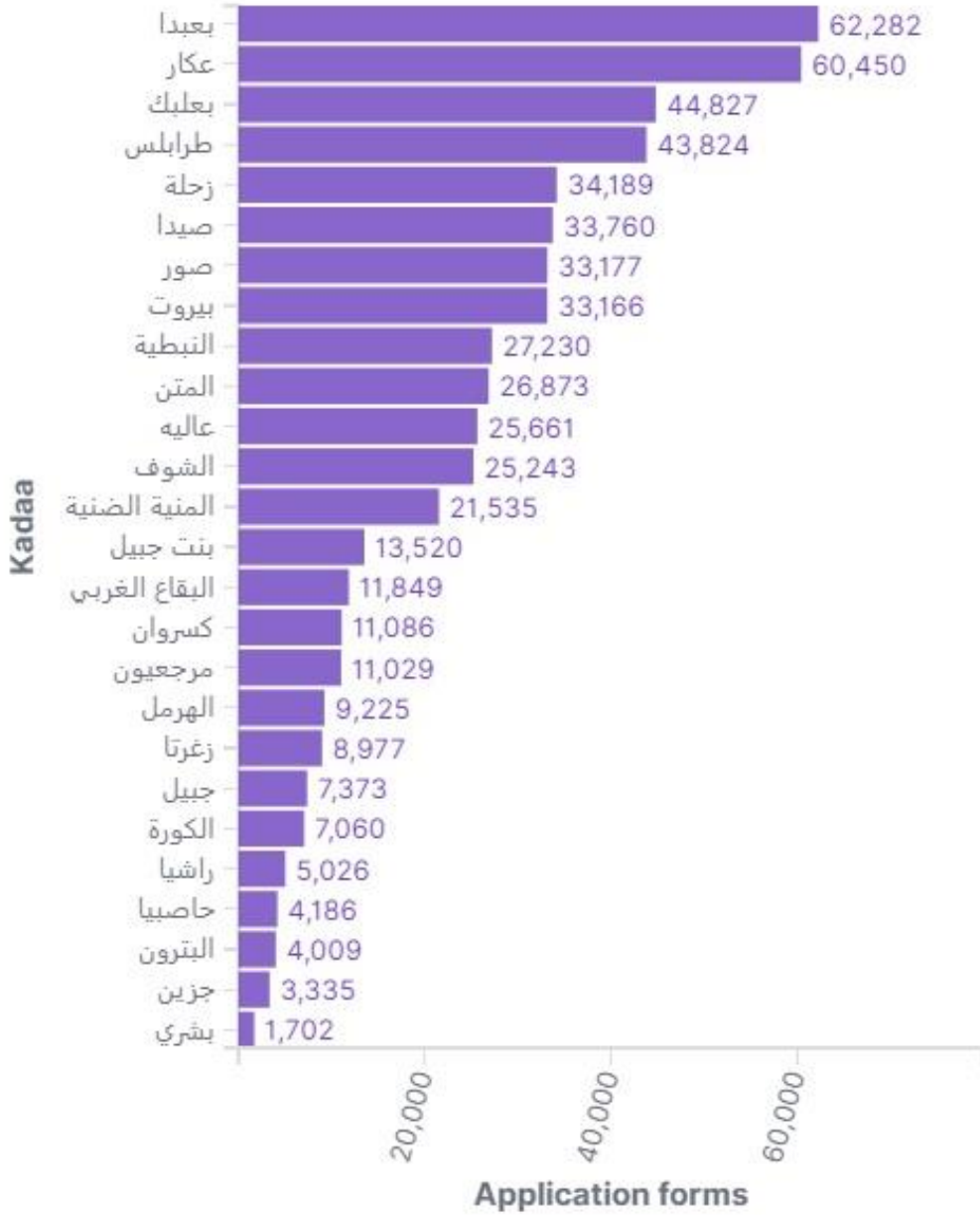
### ثانياً: مرحلة اطلاق برنامج "دعم"

#### أ- حجم التسجيل

كما يبينه الجدول رقم ١، في الفترة بين ١ كانون الأول ٢٠٢١ لغاية تاريخ إعداد هذا التقرير، تم تسجيل ٥٨٢,٤٨٩ استمارة على المنصة، منها ٤٦٩,٥٤٠ تم تعبئتها بشكل كامل (أي نسبة ٨٠,٦٪).

جدول رقم ١: عدد الاستثمارات المسجلة إلكترونياً ووضعيتها	
عدد الاستثمارات التي تم تعبئتها بالكامل: ٤٦٩,٥٤٠	عدد الاستثمارات المسجلة على المنصة: ٥٨٢,٤٨٩
عدد الاستثمارات غير المكتملة: ١١٢,٩٤٩	

وتوزع طالبو الدعم على الأفضية اللبنانية كافة، وفقاً للرسم البياني رقم ٣ أدناه.

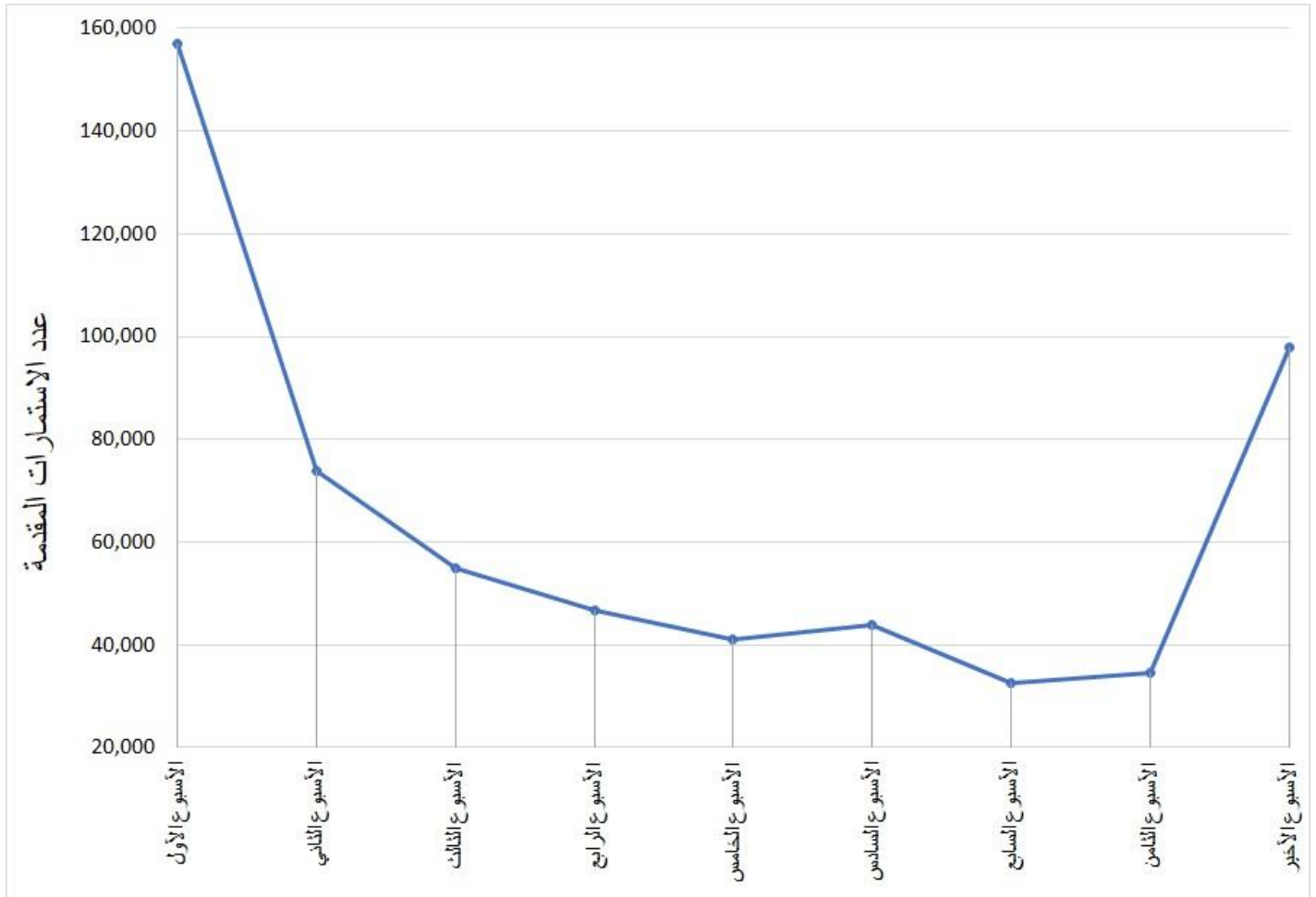


الرسم البياني رقم ٣: توزيع مقدمي الطلب حسب الأفضية .

بعد فتح باب التسجيل، لوحظ اقبال كبير على المنصة مع وصول عدد الاستمارات المقدمة الى أكثر من ١٥٦,٠٠٠ استمارة في نهاية الأسبوع الأول من إطلاق المشروع، كما يشير اليه الجدول أدناه. إنما ابتداءً من الأسبوع الثاني، لوحظ انخفاض في أعداد الأسر المسجلة مع استمرار ظاهرة التراجع في الأسابيع اللاحقة وصولاً الى ٣٢,٥٦٧ استمارة جديدة في الأسبوع السابع، وبعد تكثيف الحملات الإعلامية والإعلانية للمشروع عبر مختلف الوسائل (مرئي ومسموع وتواصل اجتماعي - Facebook - Twitter - Instagram)، حيث تم التركيز خلالها على مجانية تعبئة الاستمارة منعاً من الاستغلال المادي والسياسي،

بدأت وتيرة تقديم الطلبات تزداد خلال الأسابيع المتبقية من الفترة المحددة للتسجيل. اذ بلغت ذروة جديدة من الطلبات في الأيام الأخيرة لتصل الى ٩٧,٨٦١ طلباً إضافياً (انظر الى الجدول والرسم البياني أدناه).

الجدول رقم ٢: توزيع أسبوعي لعدد الاستثمارات المقدمة على المنصة	
١٥٦,٨٩٥	الأسبوع الأول - ٢٠٢١/١٢/١ - ٢٠٢١/١٢/٧ ضمناً
٧٣,٩٧٤	الأسبوع الثاني - ٢٠٢١/١٢/٨ - ٢٠٢١/١٢/١٤ ضمناً
٥٤,٩٢٥	الأسبوع الثالث - ٢٠٢١/١٢/١٥ - ٢٠٢١/١٢/٢١ ضمناً
٤٦,٧٦٧	الأسبوع الرابع - ٢٠٢١/١٢/٢٢ - ٢٠٢١/١٢/٢٨ ضمناً
٤١,٠٣٠	الأسبوع الخامس - ٢٠٢١/١٢/٢٩ - ٢٠٢٢/١/٤ ضمناً
٤٣,٨٩٦	الأسبوع السادس - ٢٠٢٢/١/٥ - ٢٠٢٢/١/١١ ضمناً
٣٢,٥٦٧	الأسبوع السابع - ٢٠٢٢/١/١٢ - ٢٠٢٢/١/١٨ ضمناً
٣٤,٥٧٤	الأسبوع الثامن - ٢٠٢٢/١/١٩ - ٢٠٢٢/١/٢٥ ضمناً
٩٧,٨٦١	الأسبوع الأخير - ٢٠٢٢/١/٢٦ - ٢٠٢٢/١/٣١ ضمناً
٥٨٢,٤٨٩	الاجمالي



الرسم البياني رقم ٤: توزيع أسبوعي لعدد الاستثمارات المقدمة على المنصة.



## ب- نشاط مركز الاتصالات

إن مركز الاتصالات لدى النفتيش المركزي يعمل خلال أيام الأسبوع من الإثنين حتى الجمعة، من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الخامسة بعد الظهر. تلقى هذا المركز في الفترة ما بين ١ كانون الأول ٢٠٢١ و ٣١ كانون الثاني ٢٠٢٢، حوالي ٤٥,٨٧١ اتصالاً توزعت بين استفسارات وشكاوى ومشاكل تقنية كما هو مشار إليه بالجدول رقم ٣ أدناه.

الجدول رقم ٣ : إحصاءات مركز الاتصالات من ٢٠٢١/١٢/١ لغاية ٢٠٢٢/١/٣١	
نوع الاتصال	عدد الاتصالات
استفسار	٤١,١٥٣
مشكلة تقنية	٤,٤٧٧
شكاوى	٧١
غيره	١٧٠
<b>الاجمالي</b>	<b>٤٥,٨٧١</b>

وقد عولج منها ٤٤,٤٨٦ اتصالاً بما يعادل نسبة ٩٧% من اجمالي الاتصالات، علماً بأن معالجة المشاكل التقنية تمت بالتنسيق مع الفريق التقني، وقد ساهم هذا المركز بمساعدة المواطنين عبر الرد على تساؤلاتهم عند تعبئة الاستمارات وقام بمعاودة الاتصال بهم لمتابعة استفساراتهم مما أعطى النفتيش المركزي صورة واضحة وبيانات ساعدته بالتحليل والمراقبة. كما يمكن الاستعانة به لإجراء إحصاءات ودراسات عبر الاتصال ببعض الأسر بعد الكشف الذي سيجرى بالتعاون مع برنامج الأغذية العالمي (WFP) للتأكد من صحة هذه الكشوفات وللوقوف على مشاكل واستفسارات المواطنين.

تجدر الإشارة الى أن العاملين في هذا المركز تطوعوا لتلقي الاتصالات خلال عطلة نهاية الأسبوع الأخير (السبت والأحد ٢٩ و ٣٠ كانون الثاني)، مما ساهم بزيادة عدد المسجلين بشكل ملحوظ في الأيام الأخيرة للتسجيل، ولا زال لغاية تاريخ إعداد هذا التقرير مستمراً بتلقي الاتصالات المواطنين لمساعدتهم على استكمال استماراتهم.



كما عمد فريق التفتيش المركزي الى معالجة الشكاوى التي كانت ترد يومياً، أما الإشكاليات التي لم تتم معالجتها:

١. الالتزام بصعوبة وحجم كلمة المرور عند فتح الحساب (account) على المنصة (لا بد منه من أجل الحماية والسرية حسب المعايير الدولية).
  ٢. إشكالية تسجيل أفراد القوى الأمنية والعسكرية.
  ٣. عدم وجود بطاقة هوية مع كثير من المواطنين وتمنع بعض المخاتير عن قبول طلبات المواطنين للحصول على بطاقة هوية لتكملة الاستمارة الخاصة بشبكة "دعم" بحجة إعطاء الأولوية لأصحاب الطلبات الذين تخطى عمرهم ٢١ سنة للمشاركة في العملية الانتخابية، مما يقتضي معه توصية وزارة الداخلية والبلديات الإسراع بإنجاز بطاقات الهوية قبل ٢٠٢٢/٣/٣١ والتعميم على المخاتير كافة قبول طلبات الهوية مهما كانت الغاية منها.
  ٤. طلب تمديد فترة تسجيل الاستثمارات في العديد من الاتصالات الواردة قبل نهاية المهلة الرسمية للتسجيل ولا زالت ترد لغاية تاريخه، لأسباب عديدة منها عدم معرفتهم بالبرنامج قبل انتهاء المهلة بالإضافة الى صعوبة الوصول الى الإنترنت... مما يستدعي توصية جانب اللجنة الوزارية النظر في إمكانية إعادة فتح مهلة جديدة لتسجيل الاستثمارات لاحقاً عند إيجاد تمويل للبطاقة التمويلية.
- فيما خص الاتصالات المتعلقة بالمشاكل التقنية، اتضح من متابعة الموضوع والاجتماعات التي أجريت مع الفرق المولجة بالتنفيذ أن معظمها قد تم معالجتها.

#### ج- تدريب البلديات ومنظمات المجتمع المدني

خلال فترة التسجيل، أُجريت تدريبات لعدد كبير من البلديات والجمعيات والمجموعات الناشطة، بناءً لطلبها ( حوالي ١٣٥ NGOs)، لمساعدة المواطنين على تعبئة الاستمارة. وقد قامت تلك الجهات بمساعدة عدد كبير من الأسر على التسجيل (خاصة الأسر التي ليس لديها إمكانية الوصول لشبكة الإنترنت ... ) مما ساهم بارتفاع نسبة المسجلين بشكل ملحوظ.

### ثالثاً: تحليل البيانات:

يستند التحليل التالي الى الفترة الزمنية الممتدة من ٢٠٢١/١٢/١ لغاية تاريخ إعداد هذا التقرير والذي يبين عدد الطلبات والحالة الاجتماعية للأسر (انظر الجدول أدناه).

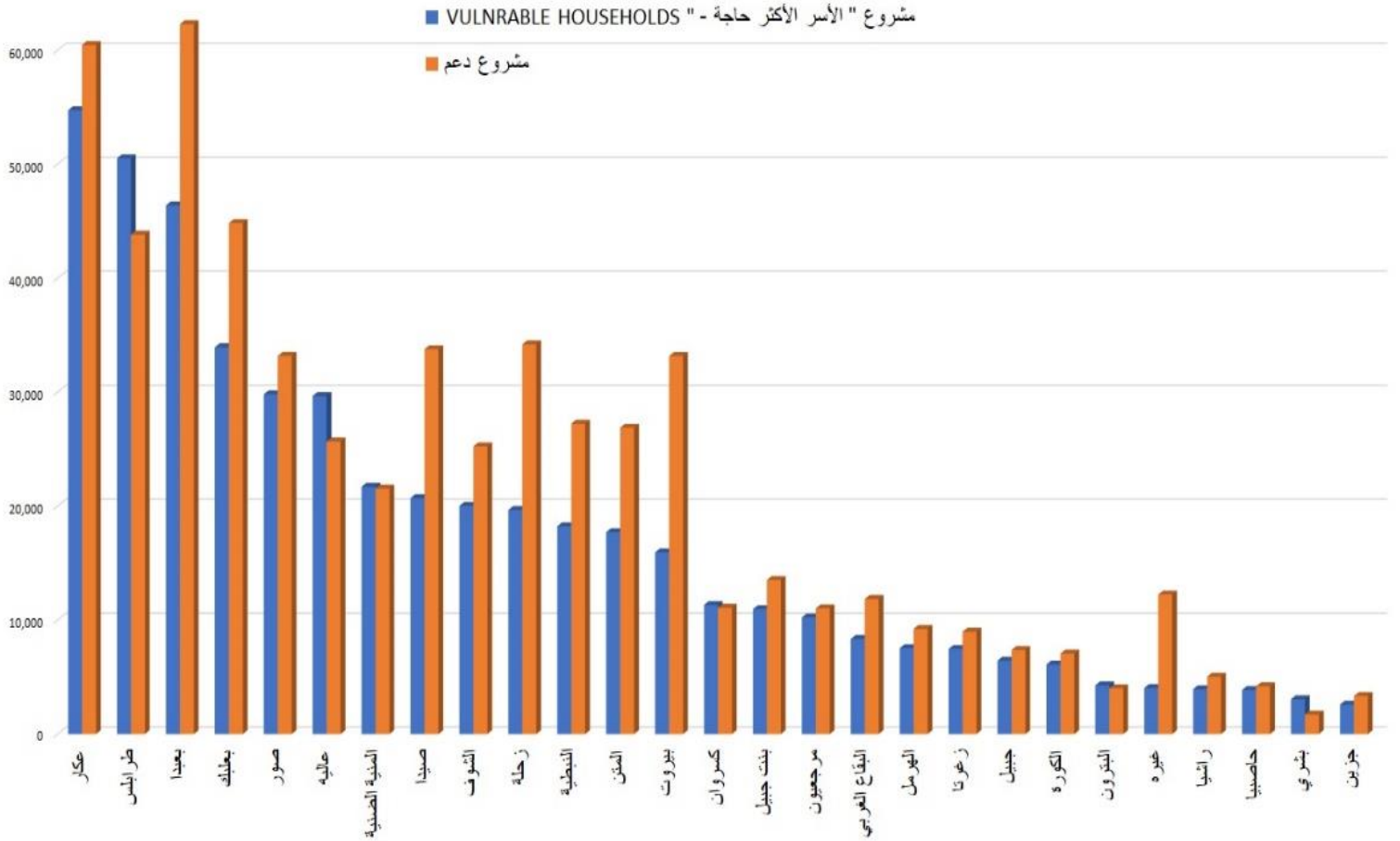
توزيع الاستثمارات حسب الأقضية الخمسة الأعلى نسبياً:	عدد الاستثمارات التي تم تعبئتها بالكامل: ٤٦٩,٥٤٠	عدد الاستثمارات المسجلة على المنصة: ٥٨٢,٤٨٩
	عدد الاستثمارات غير المكتملة: ١١٢,٩٤٩	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• بعيدا: ١٠,٧ %</li> <li>• عكار: ١٠,٤ %</li> <li>• بعلبك: ٧,٧ %</li> <li>• طرابلس: ٧,٥ %</li> <li>• زحلة: ٥,٩ %</li> </ul>	عدد الأفراد المدونين في الاستثمارة الذين أبرزوا صورة عن الهوية: ١,٠٧٢,٧٩٦	عدد الأفراد المصرح عنهم بمعلومات كاملة المدونين في الاستثمارة:  ١,٣٤٨,٥١٥
	عدد الأفراد المدونين في الاستثمارة الذين لم يبرزوا صورة عن الهوية: ٢٧٥,٧١٩	

جدول رقم ٤: تفصيل عدد الطلبات والأفراد المدونين على المنصة.

أما في التوزيع المناطقي، يجدر مقارنة بيانات استثمارات مشروع "دعم" مع البيانات التي سبق وتم رصدها عن طريق مشروع "الأسر الأكثر حاجة - VULNERABLE HOUSEHOLDS" بالشراكة مع وزارة الشؤون الاجتماعية والتي استقطبت ٤٦٩,١٠٥ استمارة. وبمقارنة حصيلة البرنامجين (انظر الجدول رقم ٥ والرسم البياني رقم ٥ المبينين أدناه)، يتبين مفارقات في ترتيب الأقضية.

القضاء	مشروع " الأسر الأكثر حاجة - " VULNRABLE HOUSEHOLDS	مشروع دعم
عكار	54,726	60,450
طرابلس	50,510	43,823
بعبدا	46,376	62,281
بعلبك	33,940	44,827
صور	29,813	33,176
عاليه	29,662	25,659
المنية الضنية	21,696	21,535
صيدا	20,701	33,759
الشوف	20,024	25,242
زحلة	19,655	34,190
النبطية	18,222	27,229
المتن	17,707	26,874
بيروت	15,936	33,165
كسروان	11,321	11,086
بنت جبيل	10,957	13,520
مرجعيون	10,237	11,029
البقاع الغربي	8,343	11,849
الهرمل	7,531	9,225
زغرتا	7,457	8,977
جبيل	6,437	7,373
الكورة	6,103	7,060
البترون	4,275	4,009
غيره	4,041	12,238
راشيا	3,932	5,026
حاصبيا	3,864	4,186
بشري	3,058	1,702
جزين	2,581	3,335

جدول رقم ٥: مقارنة عدد الطلبات بين مشروعي "دعم" و"الأسر الأكثر حاجة".

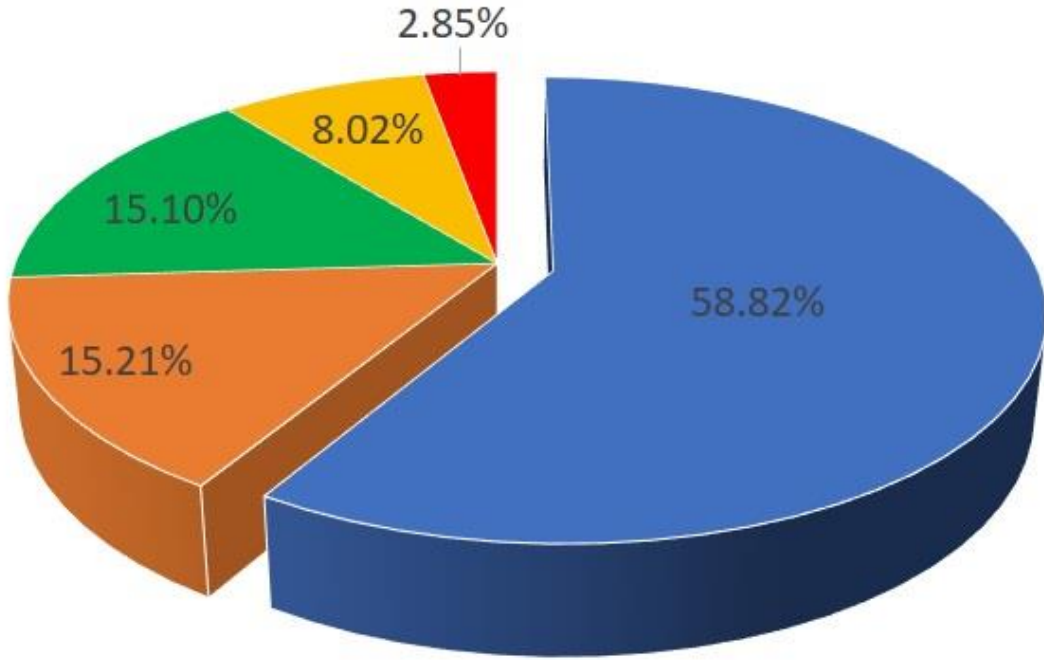


الرسم البياني رقم ٥: مقارنة عدد الاستثمارات المقدمة حسب الأفضية لمشروع "الأسر الأكثر حاجة" و "دعم".

لما كانت النسب الأعلى حسب المسح السابق في أفضية عكار وطرابلس وبعيدا وبعلبك وصور، أصبح الترتيب كما يلي في مشروع "دعم" مع أفضية بعيدا، عكار، بعلبك، طرابلس وزحلة. واللافت انتقال زحلة من المرتبة ١٠ سابقاً لتحتل المرتبة الخامسة في عملية الرصد الأخيرة. كما يُلاحظ ارتفاع كبير في عدد الطلبات المسجلة في المدن: على سبيل المثال في بيروت ازدادت نسبة التسجيل الحالية أكثر من ضعف نسبة التسجيل في المسح الماضي، من ١٥,٩٣٦ استمارة الى ٣٣,١٦٥ استمارة. وفي صيدا كذلك الأمر من ٢٠,٧٠١ استمارة الى ٣٣,٧٥٩ استمارة.

ويلاحظ في المناطق التي تشهد تاريخياً نسب عالية من الفقر، مثل عكار وصيدا وصور والهمل، تجاوز عدد الطلبات المسجلة على شبكة "دعم" قياساً للأعداد التي سبق وسُجّلت في العام الماضي خلال مشروع "الأسر الأكثر حاجة". ما يشكل مؤشراً جوهرياً لزيادة حالات الفقر والعوز في تلك المناطق مع تقاوم الأزمة الاقتصادية والاجتماعية في الفترة الراهنة. كما يشكل عامل البطالة مؤشراً إضافياً يبين تطور حالة

الفقر، حيث تشير بيانات شبكة "دعم" الى أن ٥٩% من الأفراد المدونين بمعلومات كاملة هم عاطلون عن العمل بينما كانت تلك النسبة تبلغ ٥١% بحسب معطيات برنامج "الأسر الأكثر حاجة".



■ متقاعد (٥) ■ (ت) يعمل لحسابه (ا) الخاص ■ طالب (٥) ■ موظف (٥) (خاص / عام) ■ عاطل (٥) عن العمل

الرسم البياني رقم ٦: يبين نسبة العاطلين عن العمل من المتقدمين.

أما نسبة مقدمي الطلبات الناشطين اقتصادياً فقد بلغت ٢٣%، موزعين كما هو مشار إليه في الرسم البياني أعلاه: ضمن فئة الموظفين، عدد العاملين في القطاع الخاص حوالي ١٤١,٠٠٠ فرداً والعاملين في القطاع العام حوالي ٥٦,٠٠٠ فرداً. بالإضافة الى فئة العاملين على حسابهم الخاص البالغ عددهم حوالي ١٠٦,٠٠٠ فرداً.

ومن جهة أخرى، تشير بيانات شبكة "دعم" المرصودة نسبة ٢٠% من مقدمي الطلبات يوظفون عاملة في الخدمة المنزلية، ما يعد مؤشراً إضافياً بأن الطبقة الوسطى باتت تعاني بشدة من وطأة الأزمة الاقتصادية. كما صرح معظم مقدمي الطلبات أنهم غير مستفيدين أساساً من برنامجي "الأغذية العالمية" (نسبة



٩٤,٦٣%) و"البرنامج الوطني لدعم الأسر الأكثر فقراً" (نسبة ٩٨%)، ما يدل أيضاً على زيادة أعداد الأسر المحتاجة. كما تبين البيانات أن ٢٧% من الأسر المسجلة تضم شخصاً على الأقل من ذوي الاحتياجات الخاصة.

بناءً لما تقدم،

#### رابعاً: في الإقتراحات:

- توصية جانب اللجنة الوزارية النظر في إمكانية إعادة فتح مهلة جديدة لتسجيل الاستثمارات لاحقاً عند توفر التمويل للبطاقة التمويلية.
- توصية وزارة الداخلية والبلديات التسريع بإصدار بطاقات الهوية، وذلك لإتمام استثمارات المسجلين غير المكتملة، والتعميم على المخاتير كافة قبول الطلبات مهما كانت الغاية منها.