

بيروت، في: ٢٠٢٢/٧/١

## تقرير حول المرحلة الثانية الخاصة بمشروع "دعم"

بتاريخ ٢٠٢١/٧/١٦ صدر القانون رقم ٢٣٠ المتعلق بالبطاقة الإلكترونية التمويلية تحت برنامج "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 الاستعادة 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: الجانب القانوني:

يمارس التفتيش المركزي دوراً رقابياً بامتياز حول "الآلية وكيفية تنفيذها من الجهة التي تتولى تشغيل البرنامج على المنصة" (وفقاً للبند الخامس من المادة ٩ - قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م)، كما يناط به "الإشراف والرقابة على الشركة المتخصصة بإنشاء وتشغيل البوابة الإلكترونية 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 إضافة إلى ضمان تطابقها مع مبادئ الحوكمة الخمسة (الإنصاف، الشفافية، المساءلة، الخصوصية والأمان)"، كما جاء في المادة ١٦ من القرار عينه.

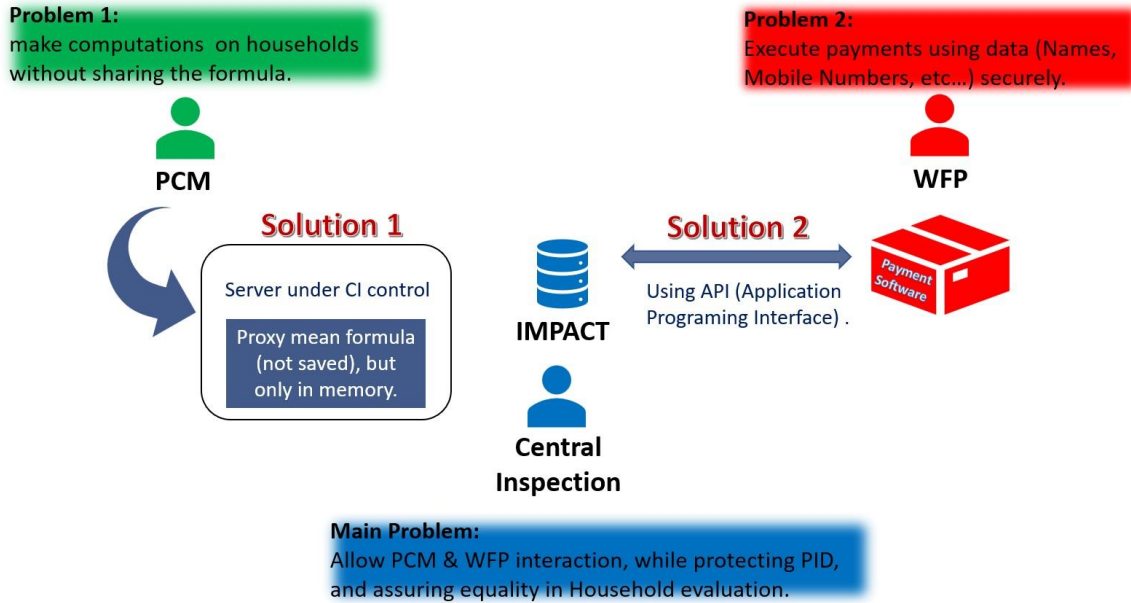
بالإضافة إلى ذلك، "يُكلف التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام في مركزه بتحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى من المواطنين على الخط الساخن ١٧٤٧ لوضع التقارير بمقترحات الخطوات اللازمة بهدف تحسين ظروف العمل" (حسب المادة ١٩ من القرار).

في المقابل، "تتحقق وزارة الشؤون الاجتماعية من صحة المعلومات الواردة في البيانات المقدمة من خلال زيارات ميدانية..." (حسب البند الخامس من المادة ٩ من القرار).

## ثانياً: الجانب التقني:

إن المرحلة الثانية من تنفيذ المشروع بدأت من اختيار الأسر المؤهلة للاستفادة من برنامج أمان، وقد تم تأهيلها إلكترونياً بعد تطبيق معايير القبول والرفض inclusion – exclusion criteria على أن يتم اختيار ١٥٠,٠٠٠ منهم كأسر مستحقة للمساعدة بعد تنفيذ زيارات منزلية للتأكد من المعلومات الواردة في الاستمارة المقدمة سابقاً.

بعد ذلك يقوم برنامج الأغذية العالمي World Food Program – WFP بتنفيذ هذه الكشوفات من خلال شركات إحصائية لبنانية ترسل مساحين وعددهم أكثر من ٥٠٠ مساح لإتمام هذه المهمة على كامل الأراضي اللبنانية. تُطبق عدد من المعايير من خلال تشغيل معادلة formula موجودة لدى رئاسة مجلس الوزراء PCM، ويتم تشغيلها على الخادم server . أما الدفع للمستحقين فيتم من خلال ارسال رسالة نصية SMS على هاتف المستفيد عبر برنامج software موجود لدى ال WFP، ليذهب بعدها المستحق لإحدى شركات نقل الأموال ليقبض المبلغ بالدولار الاميركي.



الرسم البياني رقم ١: طريقة التواصل المعلوماتي بين التفتيش المركزي وال PCM وال WFP .

يتم تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف عبر استعمال إحدى الطرق الشائعة للتواصل بين البرامج Application Programming Interface – API وهي مجموعة من البروتوكولات المستخدمة لإنشاء ودمج برامج التطبيقات وتسمح لعدد من الأنظمة المبرمجة بلغات مختلفة بالتواصل فيما بينها، فال API تمثل نقطة الوصل بين بيئتين برمجيتين مختلفتين دون الحاجة الى تعلم لغة البرمجة التي تم بها بناء النظام

الأخر. ويتم التعاون برمجياً ومعلوماتياً بين الأطراف الثلاثة (التفتيش المركزي - رئاسة مجلس الوزراء - برنامج الأغذية العالمي) كالتالي:

### ١. الطرف الأول - التفتيش المركزي:

قام المواطنون بتعبئة الاستمارة الخاصة ببرنامج دعم على منصة IMPACT التي انشأها التفتيش المركزي، حيث تنقسم هذه المعلومات لنوعين:

• معلومات شخصية (Personal information) مثل الاسم، رقم الهاتف، رقم الهوية، ...

• معلومات اجتماعية (Social information) مثل الوضع العائلي، الدخل، ...

يتم استعمال الخادم server الذي تشغل عليه الوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء PCM المعادلة Formula لإجراء عملية تصفية الأسر، لإختيار المستحقين باستعمال المعلومات الاجتماعية فقط. ويقوم التفتيش المركزي بالتعاون وتبادل المعلومات مع رئاسة مجلس الوزراء وبرنامج الأغذية العالمي بالمقدار الذي يحتاجه كل منهما لإتمام مهمته ومن دون افشاء المعلومات الشخصية، وبذلك يكون التفتيش المركزي قد قام بممارسة دوره الرقابي الذي أنيط به من خلال القوانين المرعية الإجراء.

### ٢. الطرف الثاني - الوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء PCM:

تطبق معادلة Formula مبرمجة بحسب المعايير المطلوبة والمتفق عليها مع وزارة الشؤون الاجتماعية، ولا تحتاج لتشغيلها الا للمعلومات الاجتماعية فقط Social لاتخاذ قرار ما إذا كانت هذه الأسرة مؤهلة للإستفادة أم لا، أما المعلومات الشخصية Personal فهي محجوبة. يُرسل التفتيش المركزي هذه المعلومات إلكترونياً لرئاسة مجلس الوزراء مع توقيع إلكتروني internal digital signature لضمان عدم التلاعب بها. ولتشغيل هذه المعادلة يتم استعمال الخادم server من دون امكانية لمعرفة مكوناتها من الأطراف الأخرى ولا القدرة على نسخها. ولضمان القيام بهذه العملية بشفافية تمت كتابة البرنامج المشغل ونشره Deployment على موقع GitHub الذي يستخدم لتخزين الأكواد البرمجية Source code وتتبع السجل الكامل لجميع التغييرات التي تم إجراؤها، فهو



يسمح للمطورين بتعديل البرامج وتطويرها وتحسينها من مستودعاتها العامة مجاناً، وكل ذلك بمراقبة طرف ثالث شركة Potech.

وينتج عن استعمال المعادلة قرار نهائي (مؤهل / غير مؤهل ) يبلغ بها برنامج الأغذية العالمي بعد وضع توقيع الكتروني internal digital signature عليها، وكل ذلك عبر المرور بالخوادم التابعة للتفتيش المركزي.

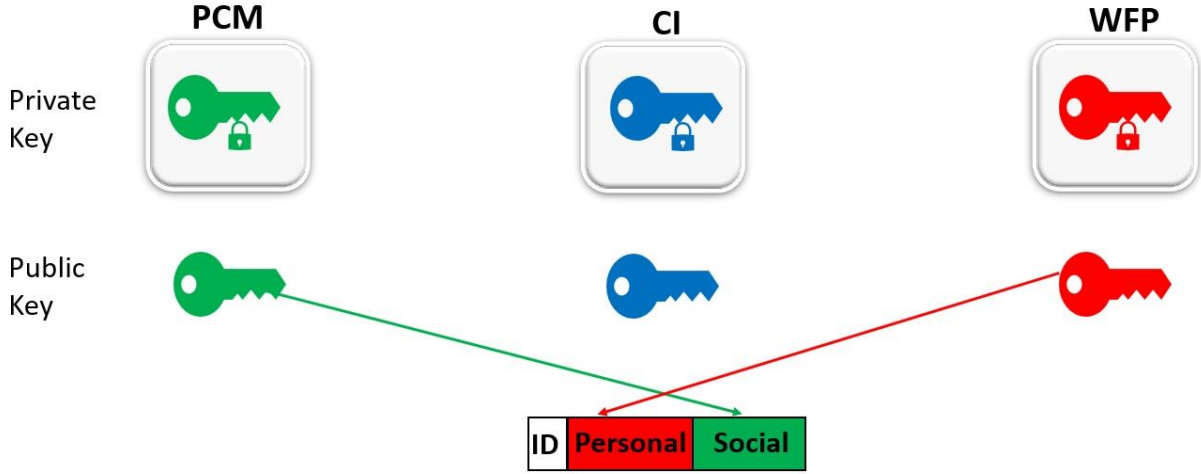
### ٣. الطرف الثالث – برنامج الأغذية العالمي WFP:

يحصل برنامج الأغذية العالمي WFP على المعلومات الشخصية Personal فقط الخاصة بالعائلات المؤهلة بعد تشغيل المعادلة الخاصة برئاسة مجلس الوزراء PCM ، من دون أن يكون له حق الاطلاع على المعلومات الاجتماعية Social . فيتم تكليف مشرف Supervisor ليقوم بدوره بجدولتها Scheduling لمساح حيث يقوم بزيارة للمنزل ويملي استمارة الكترونية جديدة يعيدها الى المشرف Supervisor للموافقة الذي يتأكد من دقتها، ومن ثم يمررها للمدير WFP Administrator ليصادق عليها Authentication . بعد ذلك تُجرى الحسابات بمساعدة Poverty Index Computation Service ليتم الحصول على قرار نهائي (Accepted / Rejected) ، وفي حال القبول يتم جدولة عمليات دفع Payment Generation شهرية مع مفعول رجعي. وتُسجل هذه الدفعات في سجل Record ، وعند استلام المواطن للمبلغ يتم تسجيل اسمه الثلاثي وتاريخ القبض.

يُذكر بأن الدخول الى هذه العملية متاح لعدد محدود جداً من موظفي المعلوماتية ITS التابعين لل WFP ، مع أخذ كافة الاحتياطات الخاصة بالحماية password – failed attempts – expiry – etc.... وفي حال أي سوء استعمال لهذه الصلاحيات يمكن اقتفاء أثر العمليات المجرة Traceable تمهيداً للمعالجة.

تجدر الإشارة، لضمان اتصال الأطراف الثلاثة المذكورة سابقاً واطلاع كل جهة على المعلومات التي يُسمح لها بالاطلاع عليها، مع الحفاظ على سرية المعلومات، تم استعمال تقنية التشفير غير المتماثل Asymmetric Encryption من خلال استخدام المفتاح العام / المفتاح الخاص Private Key / Public Key . يساعد كلا المفتاحين على ضمان أمان البيانات المتبادلة من خلال استخدام التوقيع الالكتروني Internal E-Signature والمصادقة Authentication على العمليات، وكل ذلك للحفاظ على أمن المعلومات وعدم السماح لأي مؤثر خارجي أن يغير بالنتائج. علماً بأننا بصدد استلام تقرير

مفصل من شركة Potech عن الملاحظات التي تمت معالجتها بموضوع الخصوصية وسرية المعلومات في نهاية الشهر الجاري.



الرسم البياني رقم ٢ : طريقة تشفير المعلومات Public Key / Private Key .

### ثالثاً: الجانب التنفيذي:

بعد انتهاء مهلة التسجيل بتاريخ (٢٠٢٢/١/٣١)، توزع طالبو الدعم على الأقسية اللبنانية كافة، وفقاً للرسم البياني المبين أدناه.



الرسم البياني رقم ٣ : توزع مقدمي الطلب حسب الأقسية .

تم استبعاد ٤١,٨٧٣ أسرة إلكترونياً بسبب مخالفة بعض المعايير المطلوبة ولعدم أهليتها للإستفادة من برنامج دعم بإعتبارها أسر ميسورة، وقد احتلت بعدا وعمار المرتبتين الأولى والثانية من حيث الطلبات المرفوضة.

عدد الطلبات المرفوضة	القضاء
4,968	بعدا
4,074	عمار
3,840	طرابلس
3,215	بيروت
3,153	بعلبك
2,501	زحلة
2,430	صيدا
2,168	صور
2,044	المتن
1,795	عاليه
1,781	النبطية
1,733	المنية الضنية
1,562	الشوف

990	البقاع الغربي
851	بنت جبيل
795	كسروان
702	مرجعيون
615	الهرمل
551	زغرتا
520	جبيل
433	الكورة
322	حاصبيا
306	راشيا
263	البترون
166	جزين
95	بشري
41,873	المجموع

الجدول رقم ١ : التوزيع الجغرافي للأسر المستبعدة .

ثم انطلقت عملية اختيار تأهيل الأسر (التي تصنف من الأسر الأكثر حاجة) ضمن برنامج "أمان" وهذا الاختيار تم إلكترونياً أيضاً ضمن المعايير والاولويات التي وضعتها اللجنة الوزارية ومنها:

- ✓ الدخل المعدوم أو المحدود لدى الأسرة.
- ✓ وجود فرد واحد على الأقل من الفئات الأكثر هشاشة مثل ذوي الإحتياجات الخاصة.
- ✓ وجود كبار السنّ فوق ال ٦٤ عاماً .
- ✓ وجود أفراد قاصرين .
- ✓ أسرة تعيلها امرأة بدخلٍ معدوم أو محدود .

✓ كما إعتمِدَت معايير أخرى مثل وضع المسكن وعدد الغرف فيه وعدد السيارات المملوكة من قبل أفراد الأسرة الواحدة.

وقد بلغ عدد الأسر المؤهلة حوالي ١٨٠ ألف أسرة موزعة على الشكل التالي:

عدد الأسر المؤهلة	القضاء
21,874	بعيدا
14,740	بعلبك
14,555	عكار
12,106	صور
11,798	بيروت
11,421	صيدا
10,878	زحلة
10,418	المتن
9,987	طرابلس
9,389	النبطية
8,997	عاليه
7,973	الشوف
4,377	بنت جبيل
4212	المنية الضنية
4111	كسروان
3806	مرجعيون
3644	البقاع الغربي
2869	الهرمل
2644	جبيل
2521	زغرتا
2229	الكورة
1291	راشيا
1286	البترون
1283	حاصبيا
980	جزين
538	بشري
179,927	المجموع

الجدول رقم ٢ : التوزيع الجغرافي للأسر المؤهلة للكشف المنزلي .

بعد انتهاء مرحلة التسجيل تعاقد برنامج الأغذية العالمي مع ثلاثة شركات، وهي IPSOS, CRI و INFO PRO للقيام بالزيارات المنزلية بواسطة مساحين للتأكد من المعلومات الواردة في الاستمارة للوقوف على وضع الأسرة لجهة عدد أفرادها وعدد غرف المنزل .... ومن ثم مقارنتها بالمعلومات المصرح عنها سابقاً بالاستمارة المسجلة عبر المنصة.

ومنذ تاريخ بدء الزيارات المنزلية في شهر آذار تم حتى الآن الكشف الميداني على ١٤٥,٥٩٣ أسرة (منزلاً) موزعة على الشكل التالي:



2987	المتن
2555	المنية الضنية
2547	بنت جبيل
2466	مرجعيون
2458	كسروان
1826	جبيل
1779	راشيا
1683	حاصبيا
984	زغرتا
944	الكورة
926	جزين
581	بشري
443	البترون
145,593	المجموع

عدد الأسر التي تمت زيارتها	القضاء
17063	بعبدا
13355	بعلبك
13266	عكار
10662	زحلة
9717	صور
9678	صيدا
9144	عاليه
8468	طرابلس
8191	بيروت
7585	النبطية
6606	الشوف
6464	البقاع الغربي
3215	الهرمل

الجدول رقم ٣ : التوزيع الجغرافي للمساكن التي تم كشفها .

اعتباراً من شهر آذار بدأ تحويل الأموال المستحقة تبعاً للأسر المتأهلة ضمن برنامج أمان عبر شركات نقل الأموال المعتمدة من قبل برنامج الأغذية العالمي. وقد بلغت قيمة المساعدات المدفوعة لغاية تاريخ إعداد هذا التقرير ٣٥,٦٣٤,٢٢٥ دولار أميركي عبر ١٦ حزمة .

عدد المستفيدين	Batch Number
143	1
4,578	2
7,514	3
8,049	4
7,765	5
4,773	6
8,076	7
6,157	8
22	9
26,960	10
13,295	11
714	12
5,933	13
125	14
15,880	15
39,348	16

الجدول رقم ٤ : حزمات Batches الدفع منذ البداية المشروع .



القضاء	عدد المؤهلين	عدد الأسر التي تمت زيارتها	نسبة الذين تمت زيارتهم من المؤهلين
بعيدا	21,874	17063	78 %
بعليك	14,740	13355	91 %
عكار	14,555	13266	91 %
صور	12,106	10662	88 %
بيروت	11,798	9717	82 %
صيدا	11,421	9678	85 %
زحلة	10,878	9144	84 %
المتن	10,418	8468	81 %
طرابلس	9,987	8191	82 %
النبطية	9,389	7585	81 %
عاليه	8,997	6606	73 %
الشوف	7,973	6464	81 %
بنت جبيل	4,377	3215	73 %
المنية الضنية	4,212	2987	71 %
كسروان	4,111	2555	62 %
مرجعيون	3,806	2547	67 %
البيقاع الغربي	3,644	2466	68 %
الهرمل	2,869	2458	86 %
جبيل	2,644	1826	69 %
زغرتا	2,521	1779	71 %
الكورة	2,229	1683	76 %
راشيا	1,291	984	76 %
البترون	1,286	944	73 %
حاصبيا	1,283	926	72 %
جزين	980	581	59 %
بشري	538	443	82 %

الجدول رقم ٥ : نسبة الذين تمت زيارتهم من المؤهلين .

تجدر الإشارة الى ان الأسرة التي تستفيد من احدى البرامج التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية ( NPTP ) ( مثلاً ) لا يمكنها الاستفادة من برنامج أمان، واذا صُنِّعت من الأسر المتأهلة يصبح المبلغ المرصود لها

معلقاً (suspended). علماً بأن مبلغ ٢,٠٤٩,٢٦٠ دولار أميركي جاهز للدفع ولكنه معلق ولم يتم قبضه من قبل أصحاب العلاقة لغاية تاريخه لأسباب متنوعة أهمها:

- ❖ الاستفادة من برنامجين وهو السبب الأهم.
- ❖ خطأ بالاسم او رقم الحوالة.
- ❖ تشابه أسماء.
- ❖ الخ.....

و قد توزعت الأسر ذوو المبالغ المعلقة بحسب الاقضية كما يبينه الجدول التالي:

عدد الطلبات المعلقة	القضاء
566	الهرمل
558	عاليه
544	البقاع الغربي
426	راشيا
393	مرجعيون
296	المتن
277	الكورة
269	حاصبيا
268	جبيل
200	كسروان
138	البترون
99	جزين
75	بشري
29,042	المجموع

5,559	عكار
4,675	طرابلس
3,007	بعيدا
1,935	المنية الضنية
1,917	بعلبك
1,369	زحلة
1,366	بيروت
1,156	النبطية
1,137	صيدا
991	صور
631	بنت جبيل
597	زغرتا
593	الشوف

الجدول رقم ٦ : التوزيع الجغرافي للأسر التي لديها حساب معلق (Suspended) .

من الملاحظ بأن منطقتي عكار وطرابلس يوجد فيها أكثر من ١٠,٠٠٠ عشرة آلاف استمارة معلقة (Suspended) قيد الدرس، مما يؤشر الى ارتفاع أعداد المستفيدين من برامج رديفة في تلك المناطق. وقد بلغ عدد الذين قبضوا ٦٢,٧٠٥ أسرة موزعين جغرافياً بحسب الأفضية على الشكل التالي:

1,593	المتن
1,253	المنية الضنية
1,128	بنت جبيل
1,124	مرجعيون
595	كسروان
554	جبيل
481	راشيا
397	حاصبيا
327	زغرتا
294	الكورة
191	جزين
57	بشري
55	البترون
62,705	المجموع

عدد الأسر التي قبضت	القضاء
8,702	بعيدا
8,467	بعلبك
6,196	عكار
5,391	زحلة
4,733	صور
4,181	صيدا
3,646	عاليه
3,630	طرابلس
2,412	بيروت
2,200	النبطية
1,767	الشوف
1,710	البقاع الغربي
1,621	الهرمل

الجدول رقم ٧ : التوزيع الجغرافي للأسر التي قبضت المساعدة .

أما قيمة المبالغ المقبوضة فهي:

833,920	المتن
762,370	المنية الضنية
678,280	بنت جبيل
663,380	مرجعيون
327,520	كسروان
324,305	جبيل
270,095	راشيا
222,500	حاصبيا
195,710	زغرتا
174,225	الكورة
105,100	جزين
33,850	البترون
27,800	بشري
725	مختلف
35,634,225	المجموع

المبالغ المقبوضة	القضاء
4,896,380	بعيدا
4,646,510	بعلبك
3,721,910	عكار
2,957,060	زحلة
2,765,895	صور
2,344,565	صيدا
2,097,095	طرابلس
2,033,925	عاليه
1,354,840	بيروت
1,322,325	النبطية
987,300	الشوف
961,730	البقاع الغربي
924,910	الهرمل

الجدول رقم ٨ : التوزيع الجغرافي للمبالغ المدفوعة .

#### رابعاً: استقبال الشكاوى:

عطفاً على قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م تاريخ ٢٠٢١/٩/٣٠ المتعلق بتحديد آلية ومعايير الاستفادة من أحكام القانون ٢٠٢١/٢٣٠ ، نصت المادة ١٩ منه على :

" يكلف التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام في مركزه بتحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى المتلقاة من المواطنين على الخط الساخن ١٧٤٧ لدى مختلف المراكز المعتمدة ( وزارة الشؤون، وحدة ادارة مخاطر الكوارث في رئاسة مجلس الوزراء،....) ، لوضع التقارير بمقترحات الخطوات اللازمة لمعالجة مسبباتها وتصويب اساليب التنفيذ ومتابعة نتائجها، بهدف تحسين ظروف خدمة المواطن".

إن مركز الاتصالات لدى التفتيش المركزي يعمل خلال أيام الأسبوع من الإثنين حتى الجمعة، من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الخامسة بعد الظهر. وقد تلقى في الفترة ما بين ١ شباط و ٢٤ حزيران ٢٠٢٢، حوالي ١١٨,٦٣٥ اتصالاً توزعت بين استفسارات وشكاوى ومشاكل تقنية كما هو مشار اليه بالجدول أدناه.

أرقام ونسب	المرحلة الثانية الممتدة من ١ شباط ٢٠٢٢ حتى ٢٤ حزيران ٢٠٢٢
١١٨,٦٣٥	مجموع الاتصالات
٩٩,٢٢٤	مجموع الاتصالات التي تم الرد عليها
١٦.٠٣%	نسبة الاتصالات غير المجابوب عليها
٨٣,٦٤%	نسبة الاتصالات المجابوب عليها
٠٠:٠٢:٤٥	معدل طول المكالمة
٠٠:٠٠:٠٤	معدل طول الانتظار

الجدول رقم ٩ : اعداد الاتصالات الواردة خلال المرحلة الثانية من برنامج "دعم".

وقد تم الرد على ٩٩,٢٢٤ اتصالاً بما يعادل نسبة ٨٣,٦٤% من اجمالي الاتصالات، علماً بأن معالجة المشاكل التقنية تمت بالتنسيق مع الفريق التقني، وقد ساهم هذا المركز بمساعدة المواطنين عبر الرد على تساؤلاتهم وشكاويهم، وقام بمعاودة الاتصال بهم لمتابعة استفساراتهم مما أعطى التفيتش المركزي صورة واضحة وبيانات ساعدته بالتحليل والمراقبة.

Start Time	End Time				
01/02/2022	24/06/2022				
Overview					
Total Calls	Abandoned Rate	Average Wait Time	Average Talk Time	Callback Calls	
120899	17.03%	00:00:04	00:02:45	0	
Queue Statistics					
Queues	Total Calls	Answered Calls	Answered Rate	Average Wait Time	Average Talk Time
Call Center1	118635	99224	83.64%	00:00:04	00:02:45
Call Center2	2264	1091	48.19%	00:00:04	00:02:03

الجدول رقم ١٠ : لمحة عن عدد الاتصالات الواردة الى المركز.

يستقبل مركز تلقي الشكاوى GRM – Grievance redress Mechanism يومياً عدداً هائلاً من الاتصالات التي يقوم الموظفون بتسجيلها ضمن نظام التذاكر OST tickets مع كافة التفاصيل عن المتصل وموضوع الشكاوى او الاستفسار، ويتم فرز هذه التذاكر حسب موضوعها:

- شكاوى واستفسارات عن مشاكل تقنية.
- شكاوى واستفسارات عن الزيارات المنزلية وآلية الدفع.
- شكاوى واستفسارات واعتراضات على المعايير المعتمدة للاختيار.

ويتم اسناد الاستفسارات والشكاوى كالتالي:

- التقنية الى فريق الدعم التقني لدى المطور شركة Siren.
- المتعلقة بالزيارات المنزلية وآلية الدفع الى WFP .
- الطعن بمعايير الاختيار الى PCM .

يقوم فريق خاص لدى WFP و PCM بدرس هذه التذاكر ووضع الملاحظات وإعادتها الى فريق الدعم التقني حيث يقوم الموظف بالاتصال بالمستفيد او بصاحب الاستفسار لمتابعة الشكاوى وابلاغه بالملاحظات. وعند حل المشكلة يتم اقبال التذكرة اما اذا لم تحل فتبقى مفتوحة لمتابعة لاحقاً او إعادة تعيينها الى WFP و PCM لحلها. يبين الرسم البياني رقم ٤ أدناه ملخص عن الفترة الزمنية بين ١ و ٣٠ نيسان حيث تم

حل حوالي ٩٠٪ من التذاكر، أما العدد المتبقي يعمل عليه فريق مركز الشكاوى حتى الحصول على نتيجة نهائية.

من ١ الى 30 نيسان:

عدد التذاكر المسجلة خلال هذه الفترة: 16,913



الرسم البياني رقم ٤ : نموذج عن أهمية التفاعل مع التذاكر المسجلة .

#### أ- المشاكل التقنية:

بالنسبة للمشاكل التقنية فعددتها محدود وغالباً ما يتم معالجتها فوراً أو يطلب من عامل هاتف آخر أن يعيد الاتصال بالمواطن ويحلّ مشكلته، أما أبرز مواضيع المشاكل التقنية:

- نسيان اسم المستخدم وكلمة المرور لتسجيل الرقم الموحد بالرغم من تكرار المحاولات.
- رقم حوالة ناقص او غير صحيح.
- عدم القدرة على تحميل صورة الهوية أو ادخال رقمها.
- استبدال رقم الهاتف.
- تعديل عنوان السكن المدون في الاستمارة.

#### ب- الاستفسارات:

١ – أبرز استفسارات مشروع دعم:

- معلومات عامة عن البطاقة.
- القبول او الرفض.
- استفسار عن الرقم الموحد لطلاب المدارس والمهنيات الرسمية.
- استفسار عن المبلغ المستحق من برنامج أمان.
- استفسار عن موعد القبض والدفوعات المستحقة.
- استفسار عن امكانية التعديل بعد اقفال الاستمارات.



## ٢- أبرز استفسارات الزيارات المنزلية:

- سبب عدم حصول الزيارة رغم ان المتصل من الاشخاص الأكثر حاجة.
- اتصال المساح وتحديد موعد ولكنه لم يحضر.
- معرفة ما اذا كان هناك من أمل للإستفادة من شبكة دعم بالرغم من عدم الاتصال به.
- تغيير مكان السكن وعدم حضور المساح الى العنوان الصحيح.
- التبليغ عن مشكلة في رقم الهاتف المعتمد في الاستمارة واستبداله بأخر.
- تم تحديد الموعد ولكن المساح ألغاه بحجة ان الاسم قد استبعد او حوّل الطلب الى مساح آخر.
- المساح يفيد ان الاستمارة مجمدة وتم الغاء الزيارة.

## ٣- أبرز استفسارات آلية الدفع:

- تم الكشف، ولغاية الآن لم تصل رسالة القبض وهم بحاجة ماسة للمساعدة.
- تم الحصول على دفعة واحدة فقط فمتى موعد الدفعات التالية؟
- استفسار عن الاستفادة من برامج وزارة الشؤون الاجتماعية وتعارضها مع برنامج أمان.
- خطأ في اسم المستفيد يتكرر عند كل دفعة، رغم تقديم شكوى بذلك.
- استفسار عن رقم الحوالة.
- امكانية إعادة إرسال رسالة القبض بسبب حذفها عن طريق الخطأ.

## ج- الشكاوى التي تتعلق ببرامج الأغذية العالمي ( WFP ) والوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء ( PCM ):

يقوم موظفو مركز تلقي الشكاوى بإسناد التذاكر المتعلقة بال WFP أو ال PCM بشكل مباشر للجهات المعنية لحلها. ويستقبل المركز آلاف الشكاوى والمراجعات نذكر منها عينة على سبيل المثال وليس الحصر:

### أولاً: في ما خص الزيارات المنزلية و عمل المساحين:

- تم التواصل من اجل الزيارة، لم يحضر المساح ولم تتم الزيارة.
- تأجل الموعد أكثر من مرة ولم تتم الزيارة .
- لم يتم الاتصال لتحديد موعد الزيارة المنزلية (الكشف)، وهم بحاجة ماسة ويريدون معرفة اذا كان هناك من أمل للإستفادة.
- تمت الزيارة منذ فترة ولكن لم يتم حتى الآن تحويل المبلغ.
- تغيير مكان السكن حال دون اتمام عملية الكشف وتحويل الملف الى مساح آخر.
- مشكلة في رقم الهاتف ويطلب استبداله بأخر.
- مساح لم يدخل البيت وإنما إكتفى بتسجيل المعلومات بعد إجراء اتصال بصاحب العلاقة.

### ثانياً: في ما خص عمليات الدفع والمراكز المعتمدة لذلك:



- لم يستطع قبض الحوالة (مقفلة - خطأ في رقم الحوالة - غير موجودة...)
- وصلت رسالة بإسم مصحح ولكن المبلغ غير كامل (دون مفعول رجعي).
- المبلغ المقبوض غير متطابق مع المبلغ المستحق.
- خطأ في اسم المستفيد يتكرر في كل دفعة.
- قبض دفعة واحدة فقط رغم عدم الاستفادة من اي برنامج آخر من وزارة الشؤون الاجتماعية.
- أضع بطاقة الهوية ويريد تحويل رسالة القبض على اسم احد أفراد الأسرة.

بالإضافة لمجموعة من الشكاوى التي تتعلق بحرمان بعض الأسر من حقها بالاستفادة من برنامج أمان (نقلاً عن المتصلين)، نذكر بعض منها على سبيل المثال:

- أشخاص يشتكون من عدم الاستفادة او استفادة اشخاص لا يستحقون المساعدة.
- اشخاص كثر يصرحون انهم ادخلوا معلومات خطأ على الاستمارة ويريدون التعديل ولكن المهلة انقضت.
- محسوبيات في بعض المناطق من قبل المساحين بإعتبار انه يوجد صلة قرابة بين المساحين وبعض العائلات.
- شكوى على بعض الأسر الذين قاموا بإدخال معلومات خاطئة في الاستمارة وتم "تمرير الأمر مع المساح ايضاً".
- الطعن بمعايير الاختيار، فهناك أسر لديها طلاب يتعلمون بالمدارس الخاصة استفادوا قبل العائلات التي لديها طلاب يتعلمون بالمدارس الرسمية.
- أشخاص يعانون من إعاقة لا يستفيدون من برامج وزارة الشؤون الاجتماعية ولم يحصلوا على مساعدة من برنامج أمان.

#### **خامساً: عمل فريق التفتيش المركزي:**

يواكب التفتيش المركزي تنفيذ مشروع "دعم" منذ بدايته ويقوم في مركزه بتحليل وتقييم جميع البيانات وكذلك الاستفسارات والشكاوى الواردة من المواطنين الى الخط الساخن ١٧٤٧، وكان قد قام بوضع عدة تقارير ومقترحات مواكبة لكل مراحل المشروع، منها:

- ✓ تقرير حول مرحلة التسجيل الخاصة بمشروع "دعم"، وقد تم تسليم نسخة منه لرئاسة مجلس الوزراء، كما تم نشره على موقع التفتيش المركزي الالكتروني.

✓ تقرير حول آلية تنفيذ الكشوفات المنزلية التي يقوم بها المساحون Surveyors والمشاكل المرافقة للتنفيذ، وأودع نسخ عنه كل من وزارة الشؤون الاجتماعية والوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء.

✓ تقرير موضوعه " تكليف ضباط الأجهزة الأمنية دراسة الجانب الأمني والتقني لمنصة IMPACT والصفحات الإلكترونية المتفرعة عنها"، وقد تناول هذا التقرير جميع التفاصيل التقنية التي طلبتها الأجهزة الأمنية في حينه مدعمة بالمستندات. وقد أودع هذا التقرير مع جميع مرفقاته المراجع الأمنية.

يذكر بأنه ترد الى مركز تلقي الشكاوى مراجعات واعتراضات حول آلية تنفيذ الكشوفات المنزلية التي يقوم بها المساحون surveyors . علماً بأن رقابتنا على تنفيذ هذه الكشوفات ما زالت محدودة جداً، فمهمتنا اقتصرت على التحليل والتتبع، الأمر الذي يستدعي العمل على توسيع مهمتنا لتشمل كامل الأعمال المتعلقة بالزيارات المنزلية. وكذلك يرد العديد من الاتصالات والمراجعات حول مشروع "البرنامج الوطني للعائلات الأكثر فقراً NPTP" الذي يستفيد منه حوالي ٧٠,٠٠٠ أسرة، حيث يتم توجيه المتصلين الى حيث يجب، لأن هذا المشروع خارج أيضاً عن رقابتنا، الأمر الذي يستدعي معه العمل على إدراجه ضمن رقابة التفتيش المركزي لمواكبته والمساعدة في حسن تنفيذه ولرفع التقارير الدورية بشأنه.

بناءً لما تقدم، نقترح التالي:

#### سادساً: التوصيات:

عطفاً على ما أثير آنفاً حول المشاكل التي حصلت أثناء تنفيذ الكشوفات المنزلية، ومحدودية رقابتنا على هذه الزيارات. وعطفاً على الشكاوى العديدة التي وصلتنا من المتصلين على الخط الساخن ١٧٤٧ حول مشروع "البرنامج الوطني للعائلات الأكثر فقراً NPTP" ، والالتباسات التي وقع بها المتصلون لعدم التفريق بينها وبين مشروع "دعم" . لذلك،

نقترح الطلب من جانب رئاسة مجلس الوزراء توسيع رقابة التفتيش المركزي على مشروع "دعم" لتشمل الزيارات المنزلية، ومراقبة مشروع "البرنامج الوطني للعائلات الأكثر فقراً NPTP" أيضاً.