



# ورقة عمل حول ملاحظات تقارير الفرق الميدانية لمتابعة الحالات الضمانية



## أولا : التعامل مع الطلبات الجديدة للضمان الاجتماعي.

- تأخر البت في الطلبات، مما يعني تجاوز للفترة القانونية المحددة بأربعة أشهر.
- يتم ابلاغ المستفيد بالمستندات المطلوبة ، ويقوم بتوفيرها، ثم يتفاجأ بان يطلب منه مستندات اخري لم تطلب في المرة الاولى، وربما يتكرر لعدة مراجعات وفي كل مره يطلب منه شيء، وهذا في حد ذاته صعوبة لصاحب الطلب وهدر للوقت والجهد.
- عند اعداد البحث الاجتماعي لم يتم استيفاء كافة جوانب الحالة من حيث الاعمال السابقة والاملاك وان كانت هناك معاشات تقاعدية او تأمينية لوفاة (الاب، الام، الاخ، الاخت، الابن، البنت) بحيث يكون هناك قصور واضح في استكمال البيانات مما يترتب عليه قصور في المتابعات اللاحقة.
- بعض البحوث تتم مكتبيا مع استيفاء كافة المستندات الورقية، الا ان الزيارة الميدانية تعتبر مهمة للغاية ومنها يمكن اكتشاف بيانات ومعلومات مغايرة لم تم تقديمه من مستندات.



وزارة التنمية الاجتماعية



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

■ حالات إعادة النظر التي كان بها قرار حفظ أو اسقاط يتم فتح لها رقم حاسب آلي جديد.

■ بعض حالات المطلقات التي تتقاضى اسرهن معاش تقاعدي لوفاة رب الاسرة، تطلب منها الدائرة اثبات عدم حصولها على نصيب من المعاش التقاعدي وطبيعي ان تأتي بهذا المستند باعتبار انها غير مستحقة كونها في عصمة زوج وطبعا هي لم تبلغ الصندوق بأمر طلاقها لرغبتها في الحصول على الضمان الاجتماعي، وكان يجب على الدائرة قبل الربط بمعاش كامل ان تقوم بمخاطبة صندوق التقاعد بان مقدمة الطلب مطلقة لتكون افادة الصندوق بمقدار نصيبها المستحق.

■ بالنسبة للمعاقين والعجزة الذين سبق لهم العمل بالقطاع الخاص يلزم ان يتم احالتهم للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية لبحث مدى استحقاقهم للمعاش التأميني.

■ بعد ربط الحالة بالمعاش يتوجب اعطاء صاحب العلاقة معلومات ونصائح ومحاذير تتعلق بوجوب التبليغ عن المتغيرات التي تحصل في وقتها وعدم انتظار موعد المتابعة الدورية، وذلك تفاديا لصرف مبالغ بدون وجه حق.

■ استمارة طلب الضمان الاجتماعي الجديدة.





## ثانيا : حالات الضمان الاجتماعي جارية الصرف.

■ اتضح ان بعض الملفات يوجد بها مستند يتوجب اتخاذ قرار في الحالة؛ بالإسقاط أو التعديل بالنقص / بالزيادة ولكن لم يتم اي اجراء من قبل الباحث الاجتماعي.

■ اتضح ان بعض الملفات تم رفعها من الباحث الاجتماعي بمقترح الاسقاط او التعديل ولكن اعتيدت الى الادراج بدون وصولها الى الاخصائي، وبعضها رفعت من الاخصائي الى المدير ولكن لم تصل الى مكتب المدير لاتخاذ القرار.

■ اتضح ان بعض الملفات تم اتخاذ فيها قرار من المدير بالإسقاط او التعديل او استقطاع مبالغ منصرفه بدون وجه حق، الا ان هذه القرارات لم يتم تنفيذها وتظل الحالة مستمرة كما هي بدون تعديل.

■ يوجد لدى بعض الدوائر مجموعة كبيرة من الحالات تحتاج إلى متابعة دورية لتجاوزها المدة القانونية لنظام المتابعة، وكثير من الحالات تحتاج إلى تصحيح البيانات.



تقدير

توجد بعض طلبات الضمان الاجتماعي مضى عليها فترة طويلة بعضها تصل إلى سنه ولم يتخذ بها قرار بالربط أو الحفظ، ووفقا للمادة (١٠) من قانون الضمان الاجتماعي يتم البت في الطلب خلال ٤ شهور، وهذه الحالات أما أن تكون غير مستحقة للمعاش أو تم حفظ طلبها أو مؤجلة الاستثناء بأمر المدير العام أو سعادة الوكيل أو ممنوحة مساعدة مالية.

بعض الدوائر تتلقى معلومات مؤكدة من أحد أقارب الحالة الضمانية مفادها التبليغ عن ( زواج / التحاق بعمل / وفاه ) لصاحب المعاش أو أحد أفراد أسرته ولم تبادر الدائرة بإجراء اللازم بإسقاط المعاش أو تعديله، وإنما يتم وقف الصرف لحين استيفاء المستند الرسمي وبذلك تكون الحالة قد صرفت مبالغ بدون وجه حق .

اتضح بأن بعض الدوائر تعتمد فقط على شهادة شيخ المنطقة المعتمدة من سعادة الوالي للتأكد من (مصادر الدخل / الاملاك) لصاحب المعاش والاقارب الملزمين، بدون أن يتم إجراء مخاطبة رسمية للجهات الحكومية الأخرى، وبخاصة الجهات التي لا يوجد لديها ربط إلكتروني مع الوزارة.



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

■ اتضح بأن بعض الحالات يتم وقف الصرف عنها أو رفع الإيقاف بقرار من الباحث الاجتماعي، دون أخذ قرار من مدير الدائرة أو من ينوب عنه .

■ وبالنسبة للحالات الموقوف الصرف (نقدي) لعدة شهور وبعد استئناف الصرف لا يتم تسليم مستحقاتها كاملة و إنما تعاد كمترجعات وبعدها يطلب استرجاعها للصرف .

■ اتضح من خلال بعض الحالات لفئة ( الارامل / الايتام ) لم ترفق بالحالة الوثائق الشرعية ( حصر تركة للمتوفى، حصر الورثة ووثيقة الترميل)، ولا يوجد بيان يوضح الاعمال السابقة للمتوفى وأمولاكه ومصادر دخله، ولا يوجد مخاطبات عنه للتدقيق في وضعه الاقتصادي.

■ لحالات المستفيدة من قروض مشروعات موارد الرزق لا يوجد في ملفها الضماني نسخة من استمارة متابعة المشروع، وذلك للنظر في مقدار استحقاق الحالة للمعاش على ضوء العائد الشهري من الربح للمشروعات التي أكملت ٣ سنوات وفقاً للائحة.

■ تلاحظ أن الحالات المستحقة للعلاوة المرضية يتم إضافة العلاوة إلى الراتب الأساسي، وهذا إجراء غير سليم، ويجب أن يبقى الراتب الأساسي كما هو، وتضاف العلاوة في خانة العلاوات.





تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

■ تلاحظ أن حالات فئة ( أسرة السجين ) : لا يتم التركيز على دراسة وضع الأبناء العاملين للنظر في إلزامهم بأسرة أبيهم السجين، وكذلك بالنسبة للأم فهي ملزمة بأبنائها في حالة سجن والدهم، كما اتضح أن بعض الدوائر تطبق الإلزام على الأم المطلقة العاملة بأبنائها من فئة أسرة السجين، في حين أن الأم ملزمة بأبنائها من فئة ( أسرة السجين ) إذا كانت في عصمة الزوج السجين فقط، بالإضافة إلى أن الاستثناء باستمرار المعاش لمدة ٣ شهور لفئة أسرة السجين، و٦ شهور بعد سن ١٨ سنة للأبناء الذكور يتم من خلال الدائرة دون أن ترفع هذه الحالات لأخذ الموافقة من المدير العام، وهذه الآلية يتفاوت فيها التطبيق على مستوى المديریات، بما يستوجب توحيد الإجراءات.

■ يتوجب عدم ربط الحالة بالمعاش تحت فئة ( أسرة سجين ) استناداً على منطوق الحكم فقط، وإنما يرفق ما يثبت دخول المحكوم للسجن بمستند من شرطة عمان السلطانية.

■ اتضح أن بعض حالات (أسرة سجين / الهجر) لا يوجد تدقيق في وضعهم العملي والمادي ما قبل غيابهم عن أسرهم.



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

■ تلاحظ أن بعض الدوائر لديها حالات الصرف النقدي كبيرة؛ مما يستوجب إيجاد البدائل المناسبة لتقليل هذا النوع من الصرف، وذلك في أن تكون هناك مطالبة جادة من الدائرة في فتح الحسابات البنكية لحالات الربط الجديد، بحيث لا يسمح بصرف المعاش نقدي أكثر من ٣ شهور، أما موضوع وقف المعاش للحالات الجارية الصرف فيجب مراعاة أن عدم استلام المعاش لمدة ٦ شهور متصلة يسقط حق الحالة في المعاش، أما تجاوز هذه المدة فتكون مخالفة قانونية على الدائرة.

■ اتضح وجود بعض الحالات فئة ( أرامل / أيتام ) لديهم معاش تقاعدي لمعيلهم المتوفى، ويتم تقسيم هذا المعاش على كافة الورثة المستحقين للضمان الاجتماعي وغير المستحقين بالتنسيق بين الاسرة والمحكمة، ويصرف لأفراد الاسرة الضمانية معاش مكمل، وهذا يخالف القاعدة في أن المعاش التقاعدي لا يورث إنما يصرف للمستحق وفق القواعد القانونية.

■ اتضح أن مجموعة من حالات الايتام تم إضافة الارملة بعد تجميد قاعدة الالتزام بدون قرار استثناء من المدير العام، وبعض حالات الأرامل تم ربطهن بمعاش مستقل ولم يتم إضافتهن في ملفات أولادهن.





تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامّل

■ اتضح أن بعض الحالات فئة ( أرملة / أيتام ) لديهم معاش تقاعدي لعيلهم المتوفى من شركة تنمية نفط عمان، وحيث أن نظام الشركة لا يقسم المعاش على الافراد المستحقين، ففي هذه الحالة تم عرض إثبات المعاش على المحكمة لتقسيمه على كافة الورثة، ويصرف للأسرة معاش ضمانى مكمل.

■ اتضح بأنه لا يوجد رصد للحالات الضمانية التي يوجد بها أبناء يبلغون السن القانونى، والذين ينهون شهادة الدبلوم العام، وخروج الأرامل من العدة الشرعية، والأفراج عن السجناء وذلك لضمان عرضها للتعديل في الوقت المناسب، بما لا يتسبب في صرف مبالغ بدون وجه حق.

■ اتضح أن بعض الحالات الضمانية يوجد لديها عمالة وافدة في مهنة (مزارع) ولم يتم رفع هذه الحالات للاستثناء من وجود العامل الوافد وفقاً لظروف كل حاله على حده.

■ توجد بعض الحالات لديها دخول من معاشات تقاعدية لم يتم تجديد تقسيم المعاش سنوياً لسقوط حق بعض المستحقين.

■ يوجد تفاوت في التطبيق على مستوى المديريات بالنسبة لحالات القصر فئة العاجز، والتقارير الطبية لهذه الحالات، مما يتوجب توحيد الاجراءات لها.



■ بعض الحالات المسقطه لا يتم اتخاذ ما يلزم من إجراءات لا رفاق المستندات اللازمة واحتساب البالغ المنصرفه بدون وجه حق والمطالبه باستعادتها أو رفعها للإعفاء.

■ أبناء الاسرة الضمانية الذكور ممن بلغوا سن ١٨ سنة وغير منتظمين بالدراسة أو أكملوا الشهادة العامة يتم منحهم الاستثناء باستمرار نصيبهم بالمعاش لمدة ٦ شهور بقرار من الدائرة، في حين أن هذا الاستثناء في صلاحية المدير العام المختص، وفقاً للقرار الوزاري رقم ١٥١/٢٠٠٩م.

■ حالات ( العاجز أو الشيخوخة ) في حالة عمله لدى الغير في سياقة حافلة مدرسية، يوجد تفاوت في التطبيق على مستوى المديريات، بعضها تعتبره قادر على العمل وتحفظ طلبه، وبعضها تصرف له معاش مكمل على ضوء الراتب الذي يتقاضاه من عمله، مما يستوجب توحيد الاجراءات في مثل هذه الحالات.

■ بالنسبة للأرملة الغير عمانية التي يوجد لديها أبناء قصر، بعض الدوائر تسجل الحالة باسم الارملة، وبعضها تسجل الحالة باسم الايتام ويتم إضافة الأرملة كفرد من أفراد الأسرة الضمانية، مما يستوجب توحيد الاجراءات بالنسبة لهذه الحالات.



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

- بالنسبة للأطفال مجهولي الابوين (أسرة بديلة)، أو مجهول الأب (أيتام)، عند تجاوزه السن القانوني ١٨ سنة ولا يدرس أو أنهى الشهادة العامة، يوجد اختلاف في التطبيق على مستوى المديرية، بعضها يستمر له صرف المعاش لحين التحاقه بعمل، وبعضها تسقط المعاش لبلوغه السن القانوني، مما يستوجب توحيد الاجراءات في ذلك.
- اتضح أن البنت اليتيمة للحالات الفردية، وتجاوزت السن القانوني ١٨ سنة، لم يتم تعديل الفئة إلى ( بنت غير متزوجة ).
- اتضح وجود تفاوت في التطبيق على مستوى المديرية بالنسبة للحالات جارية الصرف وفقاً لقاعدة الإلزام (٥٠ + ٦٥٠) عند المتابعة الجديدة إذا اتضح وجود إلزام جزئي فإن بعض الدوائر تقوم بتعديل المعاش بالناقص، وإذا إلزام كلي يستمر الصرف كما هو عليه، وبعض الدوائر لا تنظر إلى الإلزام الجديد وتعتبرها جارية الصرف وفق التعميم رقم (٢٣ / ٢٠١١م)، مما يستوجب توحيد الاجراءات في هذا الشأن.





تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

- بالنسبة لحالات الطلاق الرجعي، اتضح أن بعض الدوائر تقوم بربط هذه الحالات بشكل مباشر في حالة استيفاء كافة المستندات رغم أن واقعة الطلاق لم يمضي عليها ٣ شهور، فيفترض أن لا يعتمد المعاش لحالات الطلاق الرجعي إلا بعد انتهاء عدة الطلاق الشرعية، وإرفاق مستند جديد من كاتب العدل بعدم الزواج.
- إدماج الأولاد فئة (الأيتام والعاجزون و الهجر و أسرة السجين) مع أمهاتهم فئة المطلقة، يوجد اختلاف في التطبيق بين المديريات، فبعضها يدمج وبعضها يفصل، مما يستوجب توحيد الاجراءات بالنسبة لهذه الحالات.
- بالنسبة لحالات فئة ( الهجر ) فإنه يتوجب عند كل متابعة إرفاق مستند يؤكد استمرار هجر العائل لأسرته وعدم عودته إليها.
- صرف المعاش للمعاق المؤهل (خريجي مركز رعاية وتأهيل المعوقين بالخوض) في صلاحيات المدراء العموم وفقاً للقرار الوزاري رقم (١٥١/٢٠٠٩م) المادة (١٠)، في حين تعمل بعض الدوائر بربط هذه الحالات دون رفعها للاستثناء من قبل المدير العام.



وزارة التنمية الاجتماعية



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

يوجد تفاوت في التطبيق في حالة احتساب البالغ المنصرفه بدون وجه حق، بالنسبة لمكرمة دعم لحوم شهر رمضان، بعض الدوائر تحسبها ضمن المعاش ودوائر أخرى لا تضيفها، مما يستوجب توحيد الاجراءات في هذا الشأن.

اتضح أن بعض الحالات لديها أملاك (مزارع، مواشي، أراضي، ...) ولم يتم الوقوف على هذه الاملاك والتحقق من وجود دخول منها، وتدوين ذلك تفصيلاً في ملف الحالة.

توجد مجموعة من الحالات مرفوعة للإعفاء من البالغ المنصرفه بدون وجه حق من فترات طويلة ولا يوجد ما يفيد الموافقة على الإعفاء، مما يستوجب متابعة الموضوع.

لا يوجد استمارة إقرار بنكي لمجموعة من حالات الضمان الاجتماعي.

بالنسبة للقريب الملزم يتضح بأن بعض الدوائر تكتفي بشهادات الميلاد ولا يوجد كشف تكوين أسرة، وبعض الأولاد (ذكور / إناث) كبار في السن وغير واضح حالتهم العملية والاجتماعية، ويتم احتسابهم جميعاً بأنهم أفراد أسرة القريب الملزم.

التأكيد على متابعة الحالات المنقولة من دوائر أخرى وذلك للوقوف على أوضاعها في العنوان الجديد وتحديد سبب الانتقال حيث اتضح أن بعض الحالات قامت بتأجير منازلها في اقامتها

السابقة .



وزارة التهيئة الاجتماعية



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

■ التأكيد على أهمية الاستفادة من الانظمة المتوفرة بالحاسب الالى للاستعلام عن اوضاع الحالات مثل: نظام التأمينات الاجتماعية، نظام معاشات التقاعد، نظام القوى العاملة ... وغيرها، وذلك عند كل متابعة.

■ لوحظ بانه يتم ربط حالات بمعاش الضمان الاجتماعي وهي غير مستحقة او مستحقة معاش اقل من الاستحقاق القانوني وذلك راجع لعدم مراجعة شهادات الميلاد لأبناء القريب الملزم حيث يرد بان الام تعمل وتحسب فرد من اسرة القريب الملزم وبذلك العمل يلغى الالتزام الكلي او الجزئي.

■ يلاحظ بان بعض الدوائر لا تستفيد من عملية الربط مع الجهات الاخرى وبذلك يتم ربط حالات بالمعاش ولديها نصيب من معاش تقاعد او التحاق افرادها بعمل او امتلاكهم لسجلات تجارية او خاصة.

■ يلاحظ ان بعض الدوائر تخلت عن المتابعة الميدانية للحالات الجارية الصرف وتتابع الحالة مكتبيا بحضور صاحب المعاش او أي فرد بغض النظر عن درجة القرابة مما يكتشف لاحقا بوجود مبالغ منصرفه بدون وجه حق نتيجة وجود مصدر دخل للأسرة من اجار محل او مسكن ملحق بالمنزل او غرفة.





تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

■ يلاحظ بان بعض الدوائر بالنسبة لزواج الاناث من افراد الاسرة الضمانية لا يطلب صورة من عقد الزواج وانما تكتفي بشهادة من الشيخ ما يلبث ان يكتشف عدم صحتها حيث يتغير تاريخ الزواج من شهادة لأخرى.

■ يلاحظ يتم خصم الطلبة الذين انھوا الشهادة العامة من ابناء اسر الضمان الاجتماعي بدون ارفاق صورة من الشهادة العامة رغم تجاوزهم ١٨ سنة وعدم وجود مستند اثبات دراسي حديث له.

■ يلاحظ يتم خصم الطلبة الذين انھوا الشهادة العامة من ابناء اسر الضمان الاجتماعي بدون ارفاق صورة من الشهادة العامة وبعد فترة يتضح بان الطالب راسب واعيد قيده للعام الدراسي الجديد وعليه يتم اضافته لمعاش الاسرة.

■ بعض الدوائر تقوم بخصم الطلبة الذين انھوا الشهادة العامة وبسبب حصولهم على نسبة بسيطة يقومون بإعادة الدراسة وبعض المدارس تعيد قيدهم بالدراسة النظامية وعلى هذا الاساس تعيد اضافتهم للمعاش وهذا مخالف لان الفيصل انھائه الشهادة العامة بغض النظر للنسبة التي يحصل عليها.



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

■ في حالة وفاة رب الاسرة تكتفي الدوائر بخصم استحقاقه بعد خروج الارملة من العدة واعتقد هذا الاجراء غير كافى اى لابد ارفاق حصر تركة فمن المحتمل وجود املاك لم يتطرق لها البحث او وجدت بعد الربط.

■ لوحظ بان بعض الدوائر بالنسبة للعاجز البالغ والقاصر لم تقم بطلب تقرير طبي رغم مضي فترة على التقرير السابق وبالأخص للحالات التي نسبة العجز لديها ١٠٠ % واعتقد من الاهمية طلب تقرير طبي على الاقل كل سنتين لأنه ثبت بعض الحالات التحقت بعمل وبعضها ساءت حالتها.

■ لوحظ بعض الحالات صرفت مبالغ بدون وجه حق على فترات وللأسف لم يتم اعادتها.

■ لوحظ بان بعض الدوائر طريقة احتسابها للدخول العائدة من صيد السمك او سيارة الاجرة او التجارية طريقة غير سليمة اى تعتمد لتقديرات شخصية تتغير بين فترة واخرى حتى خلال الشهر الواحد مما يلزم وضع قاعدة محدده لتوحيد الاجراءات.



وزارة الداخلية  
Ministry of the Interior



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل

- يلاحظ بعض الارامل والمطلقات مضافات مع ابنائهن بالمعاش ثم يكتشف لها نصيب من معاش والدها وهنا يختلف التطبيق من دائر الى اخرى وفق ما يلي:
- بعض الدوائر تعتبر الدخل للأسرة كلها وعليه تقوم بتخفيض المعاش وفق المادة (٥) من القانون.
- بعض الدوائر تقوم بخصم مستحقات الارملة او المطلقة اذا كان نصيبها اكبر من استحقاقها مع ابنائها - واعتقد هذا هو الصواب.
- بعض الدوائر تقوم بخصم مستحقاتها من ملف ابنائها وربطها بالمعاش بملف مستقل وفق حكم المادتين (٥) و (٧) من القانون - وهذا كذلك حل جيد.
- ولل مصلحة العامة يلزم توحيد العمل وفق القانون.





تقفر



توافل



تكف



تماسك



تكافل

- بعض الطلبة الذفن أففوا الشفافة العامة لم ففم اكشفاف فالفهم الا بفء ففءة من الزمن فعنء افساب المبالف المنصرفة بفون وفه فف لم فسب فءة سفة شهر من ففن المبالف رغم فعء وفوء اسففاء بفلك من المفر العام.
- فلاحظ افلب فعوء الافار الفف ففم ارفاقفا فر واقففة فف فف فف بان افار المنزل أو المفل بمبلغ ( ١٠ ) رفالات فعنء الاسفسار من قبل المسافر فففسف ففمة الافار اضعاف المبلغ الوارف . الفس من فل .
- فالات الافمان وفالات الفوف فففساف إلى فوففد الافراءف فف الفامل مفا.
- فالات الاسففاء ففوفب اعاءة فراففا وففففد مسفنفاففا قبل انفاء فءة الاسففاء بففءة كاففة.



# وجبة غداء والختام (١,٠٠ - ٢,٠٠)



وزارة التنمية الاجتماعية

## حلقة عمل

مسؤولي وزارة التنمية الاجتماعية

خلال الفترة من ٣ - ٥ / ٦ / ٢٠١٤م

بمركز رعاية الطفولة بالخبوض



تقدير



تواصل



تكيف



تماسك



تكامل