

ملتقى أفضل الممارسات
في الجودة والتميز المؤسسي

QUALITY & EXCELLENCE BEST PRACTICE FORUM



1442هـ - 2021م

kaqaforum.gov.sa

f @ t v in kaqaorg



المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
General Organization for Social Insurance

حَقُّ لَكُمْ

المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تجربة في إدارة الأزمات

التطور باستراتيجية المؤسسة وأفضل الممارسات للمؤسسة حسب معايير جائزة الملك عبدالعزيز للجودة

تقديم: أ. فهد العجلان

مدير عام التخطيط والتطوير

الأجندة

- نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- موجز لأداء المؤسسة وأهم الإحصاءات.
- أهم معايير الجائزة الملك عبدالعزيز للجودة التي تميزت بها المؤسسة.
- الجوائز والإنجازات ونقاط التميز.
- تجربة المؤسسة في إدارة الأزمات والكوارث (مواجهة جائحة كورونا).
- تجربة المشاركة بالجائزة.

أولاً:

نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

هي مؤسسة حكومية عامة تأسست عام 1969 م وتتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري، تقوم على تطبيق نظام التأمينات الاجتماعية ولوائحه التنفيذية بشكل إلزامي على جميع المنشآت في القطاع الخاص، ويطبق بشكل اختياري على العاملين لحسابهم الخاص.

فروع نظام التأمينات الاجتماعية

فرع التعطل عن العمل – ساند

سعوديين

تأمين يرفع المشترك خلال فترة تعطله عن عمله لظروف خارجة عن إرادته بحيث يعمل على سد الفجوة الانتقالية بين الوظيفتين وذلك بتوفير حد أدنى من الدخل بالإضافة الى توفير التدريب اللازم ومساعدته في البحث عن عمل آخر.

فرع الاخطار المهنية

سعوديين وغير السعوديين

تأمين ضد الإصابات والأمراض المتعلقة بممارسة المهنة والتكفل بالعلاج والتعويض النقدي إذا لزم الأمر، **وذلك للسعوديين وغير السعوديين العاملين في القطاع الخاص والخاضعة لنظام العمل**

فرع المعاشات

سعوديين

تأمين معاشات التقاعد لبلوغ السن، العجز الغير مهني أو الوفاة للسعوديين العاملين في القطاع الخاص وبعض القطاعات الحكومية الخاضعة لنظام العمل

فروع المعاشات

أنواع التعويضات

معاش التقاعد

معاش عجز غير مهني

الدفعة الواحدة

منحة الزواج والوفاة

معدل الاستحقاق من متوسط
الأجر الذي يحسب على أساسه
المعاش التقاعدي

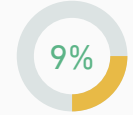
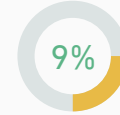
عن كل سنة خدمة 2.5%
(1/40)

الأجر الذي يحسب على أساسه
المعاش التقاعدي

متوسط الأجر الخاضع للاشتراك
لآخر 24 شهر اشتراك

نسبة الاشتراك

المشارك صاحب العمل



الحد الأدنى للمعاش التقاعدي

1983.75 ريال

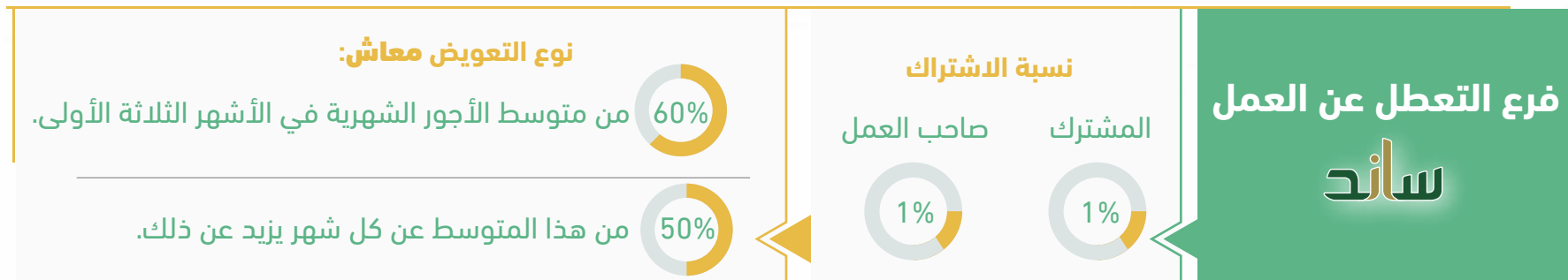
التقاعد المبكر

300 شهر اشتراك
25 سنة

عمر التقاعد النظامي

60 سنة هجري

فرع الاخطار المهنية والتعطل عن العمل ساند



الخارطة الاستراتيجية للمؤسسة

التميز في خدمة عملائنا بكفاءة وفعالية والاستمرار في تحسين منافع التأمينات الاجتماعية

الرؤية

تقديم منافع تأمينية اجتماعية عالية المستوى للمشاركين وعائلاتهم

الرسالة

التميز في تقديم الخدمات لعملاء المؤسسة

تحسين مستويات وعي ورضا عملاء المؤسسة

العملاء



تقديم منتجات تأمينية تواكب سوق العمل

المحافظة على الاستدامة المالية لنظام التأمينات الاجتماعية

المالي



تحسين الالتزام التأميني

تحسين كفاءة المصروفات التشغيلية

العمليات الداخلية



تحقيق التميز التشغيلي

التميز في التحول الرقمي

تطوير رأس المال البشري والحفاظ عليه ضمن بيئة جاذبة ومنتجة

القدرات والموارد



نبة عن مرحلة تطبيق استراتيجية المؤسسة



المبادرات الاستراتيجية



تطور الخارطة الاستراتيجية للمؤسسة من 2014 حتى 2020

الرؤية

- التميز في خدمة عملائنا بكفاءة وفعالية والاستمرار في تحسين منافع التأمينات الاجتماعية.
- تقديم منافع تأمينية اجتماعية عالية المستوى للمشاركين وعائلاتهم.

2016



عدد الأهداف الاستراتيجية : 16 هدف

2014



عدد الأهداف الاستراتيجية : 20 هدف

2019



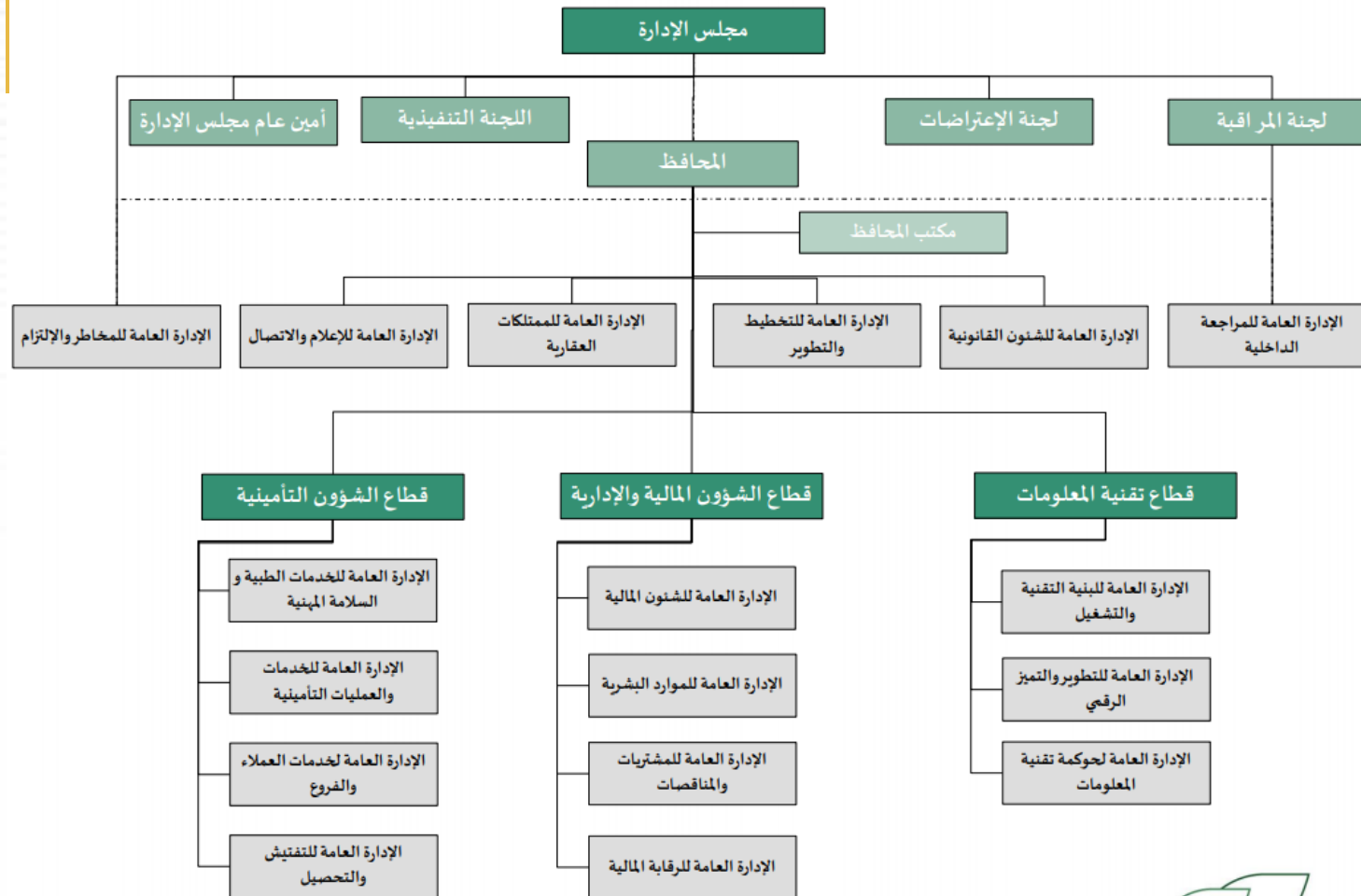
عدد الأهداف الاستراتيجية : 11 هدف

2021 - 2023



عدد الأهداف الاستراتيجية : 9 أهداف

الهيكل التنظيمي للمؤسسة

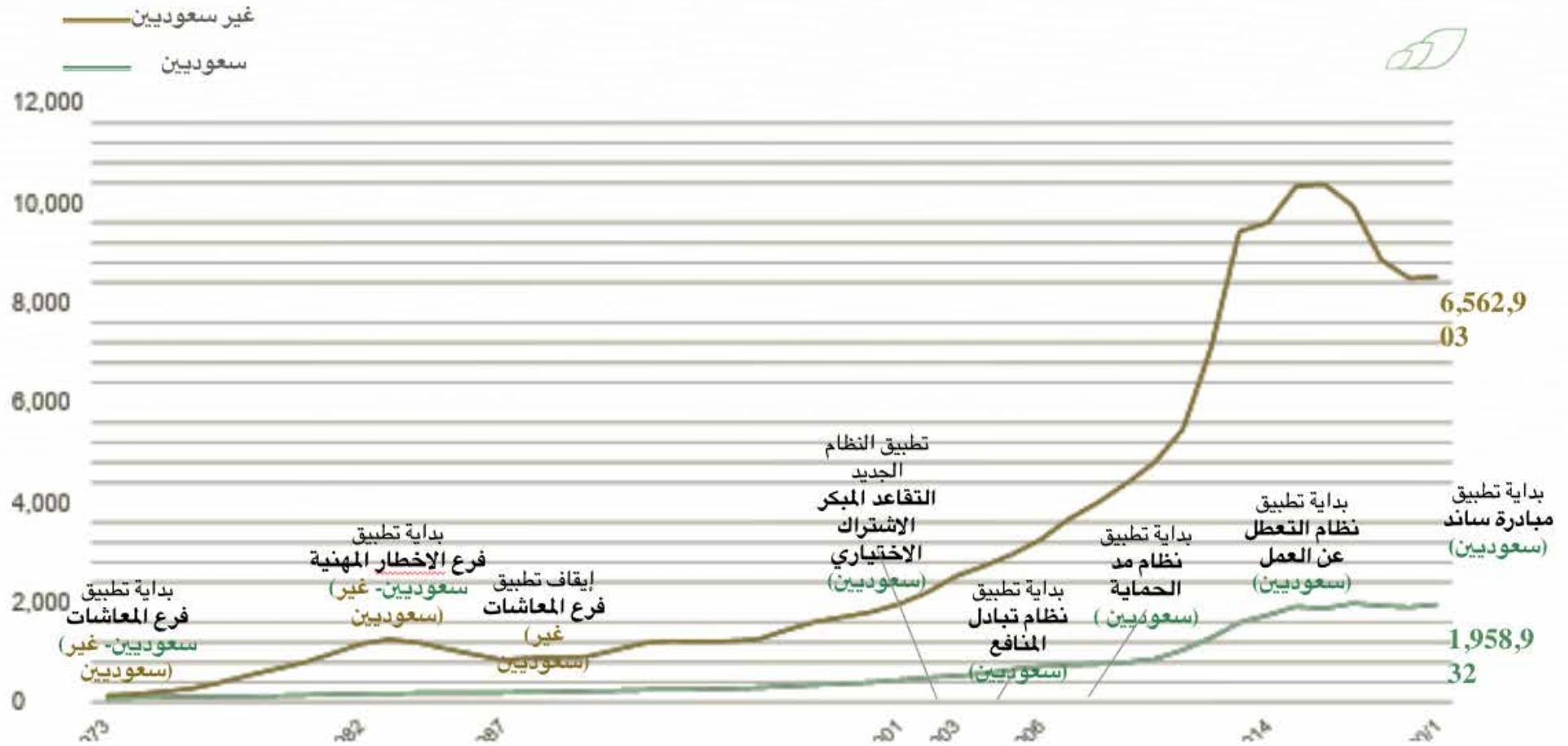




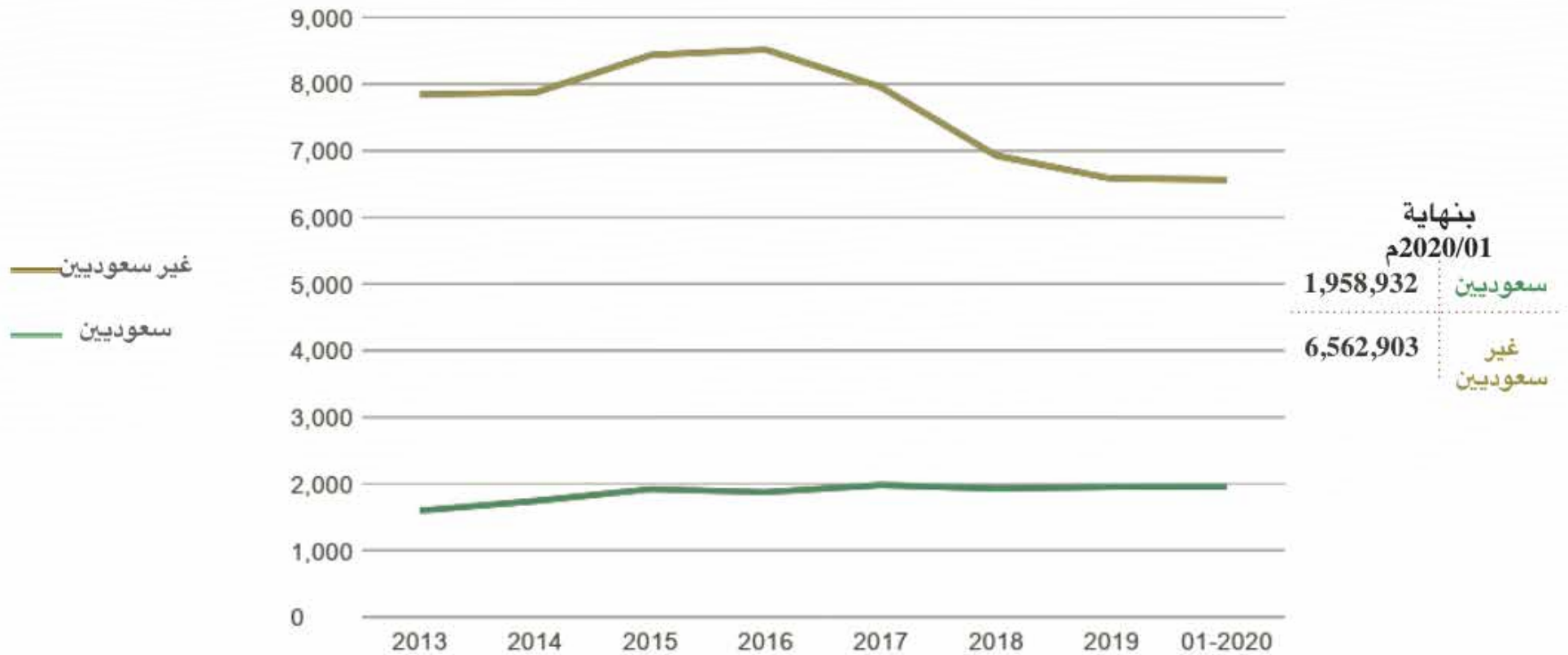
ثانياً:

موجز لأداء المؤسسة وأهم الإحصاءات

التوسع في التغطية التأمينية منذ بداية تطبيق النظام حتى نهاية 01/2020م الفئات / الفروع

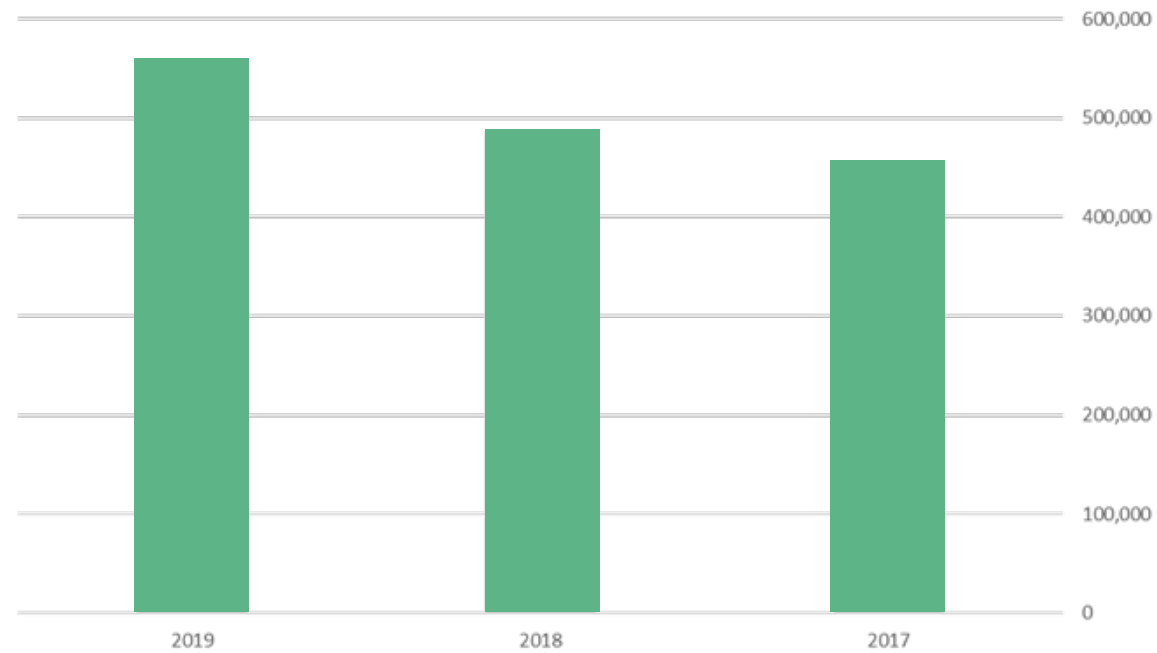


المشتركين على رأس العمل حسب الجنسية

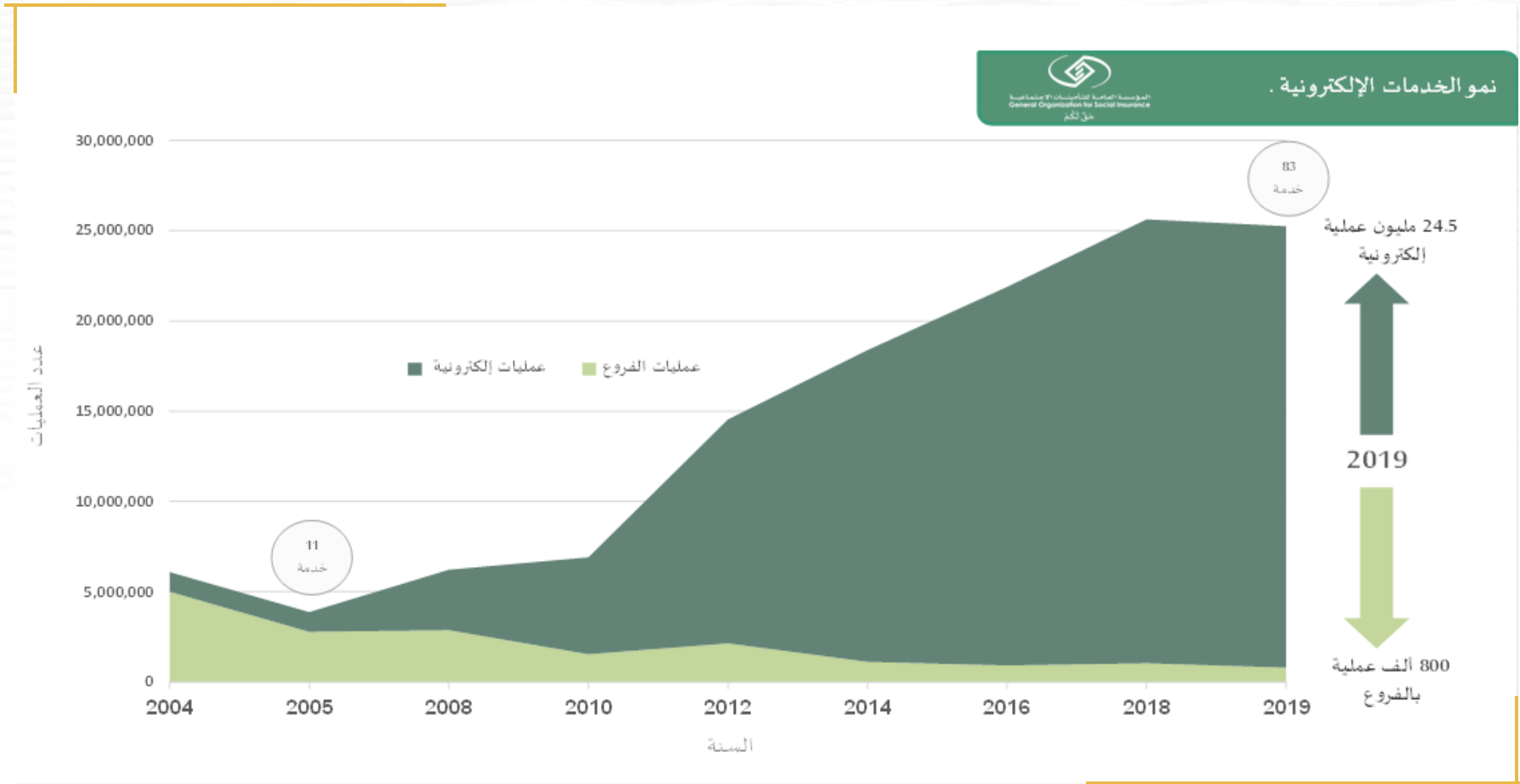


التطور في أداء المؤسسة وأهم الإحصاءات

أصحاب العمل

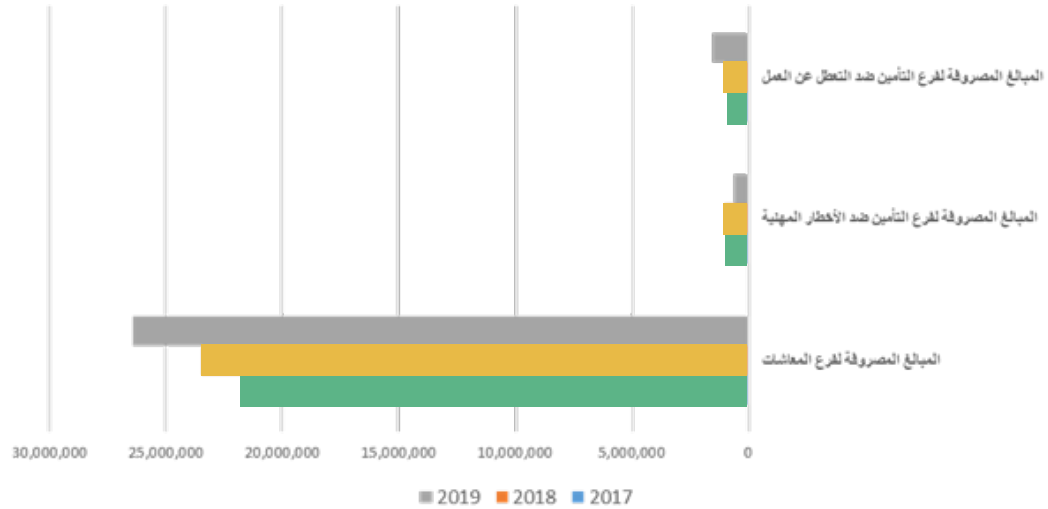


التطور في أداء المؤسسة وأهم الإحصاءات

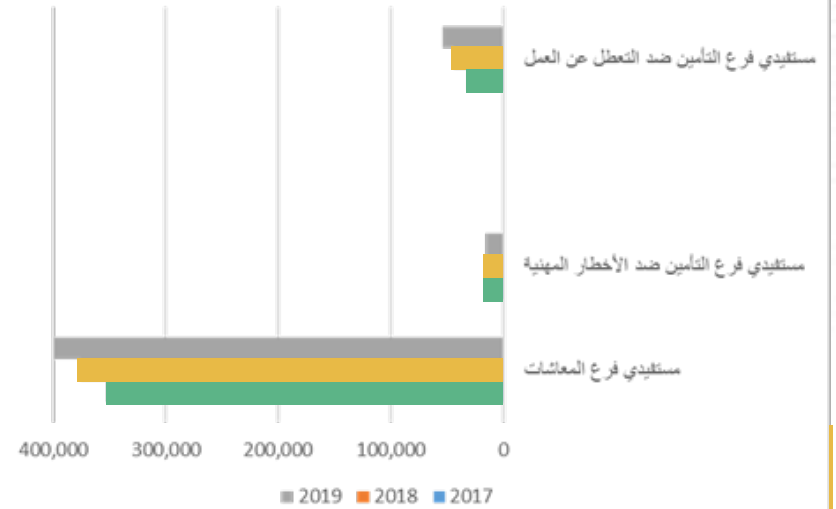


التطور في أداء المؤسسة وأهم الإحصاءات

المبالغ المصروفة لفروع التأمينات الاجتماعية حسب الفرع والعام - في الف ريال



التطور في أعداد مستفيدي فروع نظام التأمينات الاجتماعية



ثالثاً:

أهم معايير الجائزة الملك عبدالعزيز للجودة
التي تميزت بها المؤسسة

أهم معايير الجائزة التي تميزت بها المؤسسة

- القيادة الإدارية.
- إدارة العمليات والمنتجات والخدمات.
- نتائج المستفيدين.
- نتائج الأداء الرئيسية.

اهتمام المؤسسة بعملائها وتطورها لمتابعة مدى رضا عملائها وتجربتهم تعتبر أحد مميزات المؤسسة في تقييم الجائزة

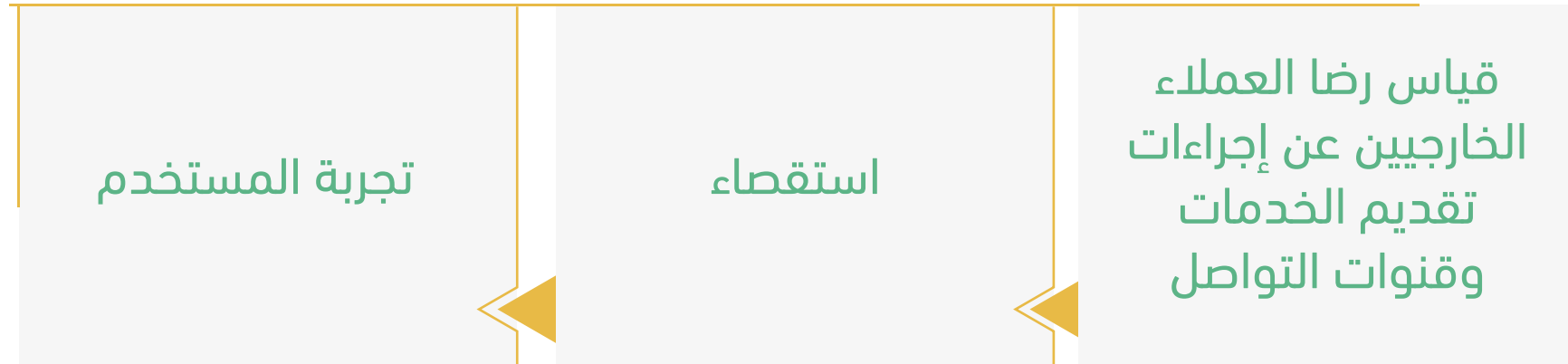
يتم قياس قياس رضا العملاء الخارجيين بشكل ربعي عن طريق استبيانات تصل للمستفيد من الخدمة كرسالة نصية.

تم البدء والانتهاه من مشروع قياس رضا العملاء في عام ٢٠١٦ وتم أول قياس بالعام نفسه.

انطلاقا من رؤية المؤسسة وسعيا من المؤسسة لرفع جودة خدماتها والاستمرار بتحسين رضا عملائها، تم انشاء مشروع قياس رضا العميل للتمكن من الوصول لعملاء المؤسسة والاخذ بمرئياتهم ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

منهجية القياس

منهجية القياس تتم من خلال 3 طرق رئيسية اعتمدها المؤسسة
للحصول على معدل رضا العميل:



قياس رضا العملاء الخارجيين عن إجراءات تقديم الخدمات وقنوات التواصل

الهدف من القياس

الرضا عن قنوات الاتصال

الرضا عن قنوات الاتصال التي تقدم الخدمات (الموقع الالكتروني للمؤسسة , مركز الاتصال, الفروع وتطبيق تأميناتي)

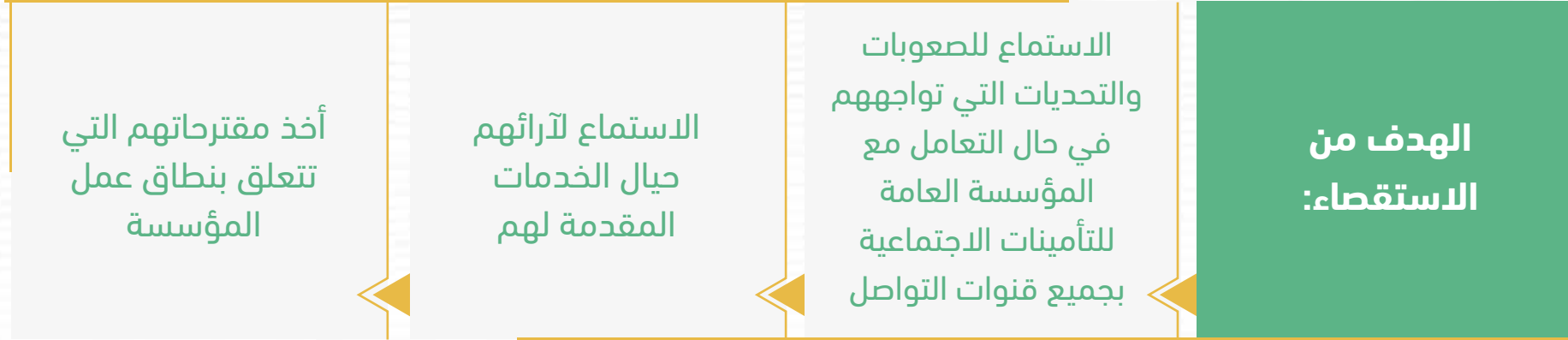
التحسين المستمر للخدمات المقدمة

معرفة نقاط التحسين والمعوقات التي تواجه العميل عند التقديم للخدمات من وجهة نظر العميل.

الرضا عن إجراءات الخدمات المقدمة

معرفة مدى رضا العميل عن الخدمات المقدمة من المؤسسة ويتم قياسها عن طريق استبيانات ترسل الى مستخدمي الخدمات بشكل ربعي.

الاستقصاء



الهدف من قياس تجربة المستخدم

يهدف هذا النوع من القياس الى خفض التكلفة و الجهد من خلال تحسين المنتجات الحالية وسهولة الوصول اليها أو انتاج منتج يلبي احتياجات العميل من الجانب التقني.

قياس تجربة المستخدم

مؤشرات قياس تجربة المستخدم

عدد الأخطاء

يحسب هذا المؤشر عدد الأخطاء الذي يقوم بها المشارك أثناء القيام بالمهمة.

وقت الانجاز

يقيس الوقت المستغرق لإنهاء الخدمة المقدمة

معدل النجاح

يقيس مدى إمكانية العميل من إنهاء الخدمة المقدمة



رابعاً:

الجوائز والإنجازات ونقاط التميز

أهم إنجازات المؤسسة خلال الأعوام السابقة (1/3)

حصلت المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية على انجازاً جديداً للمملكة بحصولها على **خمس شهادات دولية** ضمن منافسات جائزة الجمعية الدولية للتأمين الاجتماعي (الإيسا) لأفضل الممارسات في إدارة التأمين الاجتماعي في...



أهم إنجازات المؤسسة خلال الأعوام السابقة (2/3)



تحرص المؤسسة على أن تكون جزءاً فعالاً في تحقيق رؤية المملكة السعودية 2030 والتي من محاورها تطوير ودعم الحكومة الإلكترونية للوصول الى المراكز الـ 5 الأولى في مؤشر الحكومات الإلكترونية. وسعيًا من المؤسسة في المساهمة لتحقيق هذا الهدف ، حصلت المؤسسة على المركز الأول من ضمن الجهات التي ساهمت في رفع المؤشر الإجمالي لنضج الخدمات الحكومية في المملكة وذلك حسب تقرير الربع الأول لبرنامج (يسر).



حصلت المؤسسة على شهادة الاعتماد الدولي بالتطبيق والامتثال لمعيار الأيزو 27001-2013 لأمن المعلومات من مؤسسة الشهادات المعيارية الدولية (ISC Global) وذلك لفترة جديدة. تعتبر شهادة الأيزو في أمن المعلومات الشهادة الأشهر والأهم في هذا المجال ويعد معيار الأيزو لأمن المعلومات معياراً شاملاً لجميع أجزاء أمن المعلومات بدءًا من التوعية وحتى الوصول إلى حفظ المعلومات الحساسة من الاستخدام غير المصرح به.

أهم إنجازات المؤسسة خلال الأعوام السابقة (3/3)

بدء أعمال شركة مصدر المختصة
بخدمات واستثمار بيانات المؤسسة



بدء أعمال شركة مدد



انشاء أكاديمية التأمينات



خامساً:

تجربة المؤسسة في إدارة الأزمات
والكوارث مواجهة جائحة كورونا

16 مارس - الآن

نجاح المؤسسة خلال فترة العمل عن بعد
ومساهمتها الاستثنائية لحماية المجتمع
من خلال مبادرة ساند

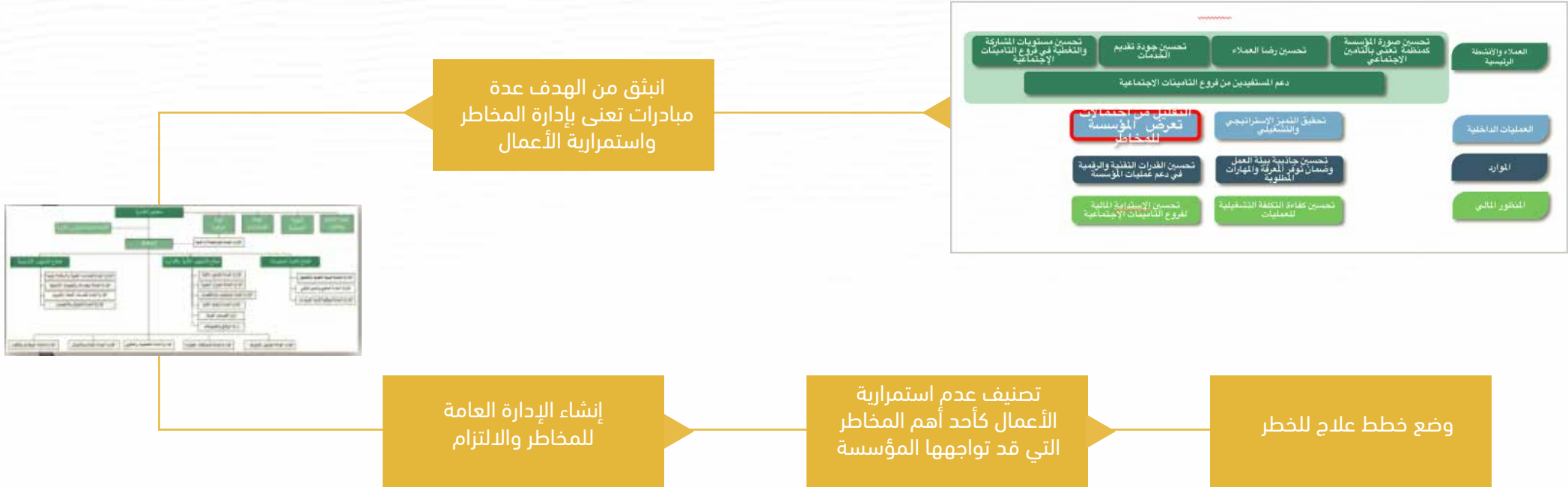
28 فبراير - 16 مارس

ما قامت به المؤسسة لمواجهة
الجائحة قبل التعليق.

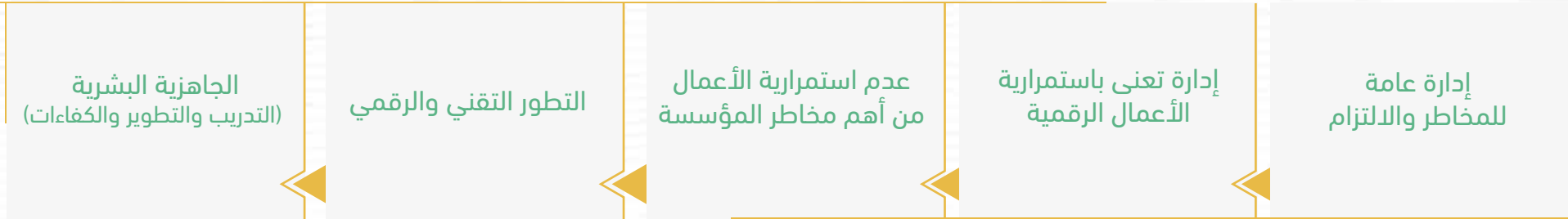
قبل 28 فبراير

عمل المؤسسة الاستباقي لمواجهة
المخاطر والأزمات.

أولت استراتيجية المؤسسة منذ تطبيقها اهتماماً كبيراً بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال وعملت على التأكد من من استمرارية أعمالها وأمن وسلامة معلوماتها وجاهزيتها لأي مخاطر.



جاهزية المؤسسة قبل الجائحة ساهمت بشكل كبير بتميز المؤسسة في خدمة وحماية عملائها



لطالما حرصت المؤسسة على جاهزية مواردها البشرية والاستثمار بتطويرهم ومواكبتهم للمهارات المطلوبة في ظل تطور العلمي والتقني

إنشاء أكاديمية التأمينات

التدريب الخارجي

الابتعاث الخارجي

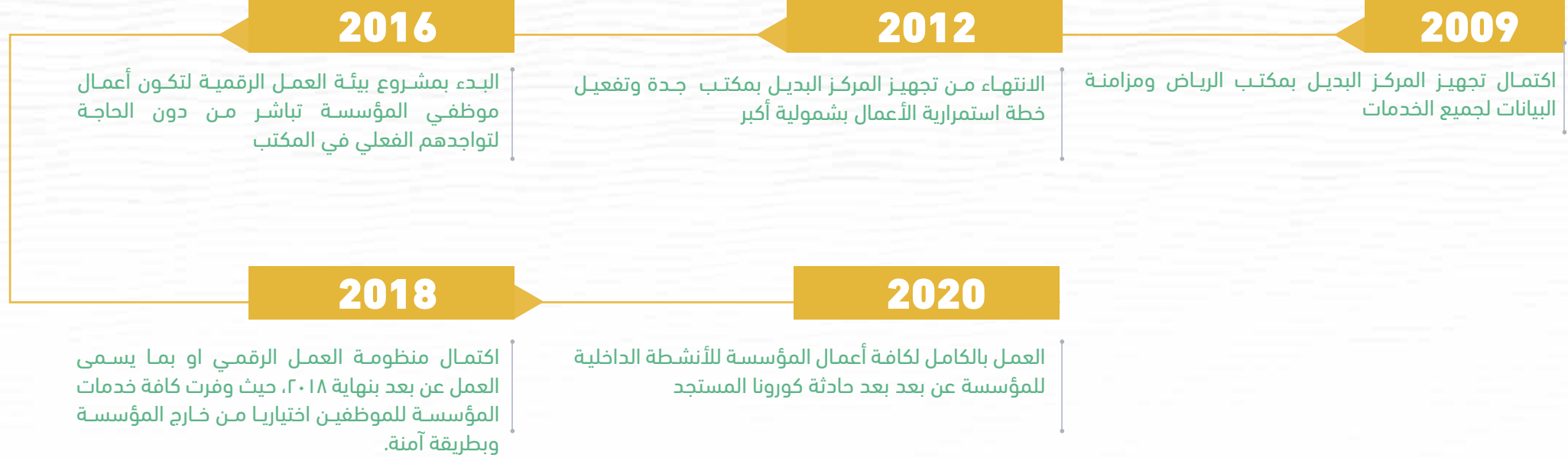
برنامج طموح
(شهادات مهنية)

برنامج النخبة

خطة التعاقب

التدريب الداخلي

رحلة الوصول الى التمكين الرقمي



رحلة استمرارية الأعمال مرت بعدة سنوات من تمكين كامل خدمات العملاء عام 2009 وصولاً لتمكين جميع موظفي المؤسسة تأدية أعمالهم عن بعد.

16 مارس - الآن

نجاح المؤسسة خلال فترة العمل عن بعد
ومساهمتها الاستثنائية لحماية المجتمع
من خلال مبادرة ساند

28 فبراير - 16 مارس

ما قامت به المؤسسة لمواجهة
الجائحة قبل التعليق.

قبل 28 فبراير

عمل المؤسسة الاستباقي لمواجهة
المخاطر والأزمات.

ما قبل تعليق العمل

تشكيل لجنة للإعداد للمرحلة
ومتابعة المستجدات

تحويل جميع الخدمات إلى
خدمات إلكترونية

التأكد من جاهزية استيعاب
الوصول لأنظمة وخدمات
المؤسسة الإلكترونية عن بعد

إتاحة إمكانية الوصول لأنظمة وخدمات المؤسسة الإلكترونية عن بعد

المؤسسة جاهزة لمواجهة الأزمة

16 مارس - الآن

نجاح المؤسسة خلال فترة العمل عن بعد ومساهمتها الاستثنائية لحماية المجتمع من خلال مبادرة ساند

28 فبراير - 16 مارس

ما قامت به المؤسسة لمواجهة الجائحة قبل التعليق.

قبل 28 فبراير

عمل المؤسسة الاستباقي لمواجهة المخاطر والأزمات.

التمكين الرقمي - أهم الخدمات المستحدثه

مركز اتصال تفاعلي

خدمة المحادثة الفورية

خدمات الفروع
أصبحت الكترونية

57

خدمة إضافية

خدمات العمل عن
بعد للموظفين

6

موظفين فقط
يعملون من المكتب

التمكين الرقمي (تحول الموظفين لاستخدام لمنظومة العمل الرقمي)

1,950

عدد الموظفين
وموظفي المشاريع
المتاحة لهم الخدمة

يوم واحد

الوقت المستغرق
لتحويل الموظفين
للعمل عن بعد

40

عدد موظفي مركز
خدمة العملاء

ثلاثة أيام

الوقت المستغرق
لتحويل موظفي
مركز خدمة العملاء
للعمل عن بعد

16 مارس - الآن

نجاح المؤسسة خلال فترة العمل عن بعد
ومساهمتها الاستثنائية لحماية المجتمع
من خلال مبادرة ساند

28 فبراير - 16 مارس

ما قامت به المؤسسة لمواجهة
الجائحة قبل التعليق.

قبل 28 فبراير

عمل المؤسسة الاستباقي لمواجهة
المخاطر والأزمات.

المؤسسة الآن جاهزة لمزاولة أعمالها وتقديم خدماتها إلكترونياً

بدأت تفكر بالمساهمة للحد من الكوارث التي قد تؤثر على القطاع الخاص وعملاتها نتيجةً لجائحة كورونا

لذا رفعت المؤسسة مبادرة استثنائية (من النظام) للمقام
السامي لدعم المشتركين بالمنشآت المتعثرة

رفع مجلس الإدارة اقتراح تطبيق مبادرة الى
المقام السامي لدعم المشتركين في المنشآت
(المتعثرة) عن طريق نظام (ساند)

تعثر الكثير من المنشآت
في القطاع الخاص

أزمة كورونا

يتم عن طريق صرف منفعة من صندوق التعطل
عن العمل ساند و الذي يتكون من إسهامات
المشاركين و أصحاب العمل

**صدور الأمر الملكي
الكريم بصرف تعويض
شهري للسعوديين**

صدر الأمر الملكي

أهداف المبادرة

- تقليل آثار الأزمة على القطاع الخاص عن طريق دعم المنشآت بإعفائها من دفع أجور بعض العاملين
- تعويض العاملين عن طريق صندوق ساند بما يكفل توفير مصدر دخل لهم
- المحافظة على وظائف العاملين في القطاع الخاص و عودتهم للعمل بعد انتهاء الثلاثة أشهر

أصدر خادم الحرمين الشريفين -أيده الله- أمره الكريم القاضي باستثناء العاملين السعوديين في منشآت القطاع الخاص المتأثرة من التداعيات الحالية جراء انتشار فيروس كورونا المستجد من أحكام عدد من المواد من نظام التأمين ضد التعطل عن العمل "ساند" بحيث تقوم المؤسسة بصرف التعويض المنصوص عليه في نظام ساند و ذلك بما لا يتجاوز 70% من إجمالي عدد السعوديين في المنشأة أو خمسة عمال سعوديين، أيها أكثر

الأطراف المشاركة في المبادرة



المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
General Organization for Social Insurance

حَقُّ لَكُمْ



وزارة الاقتصاد والتخطيط
MINISTRY OF ECONOMY & PLANNING

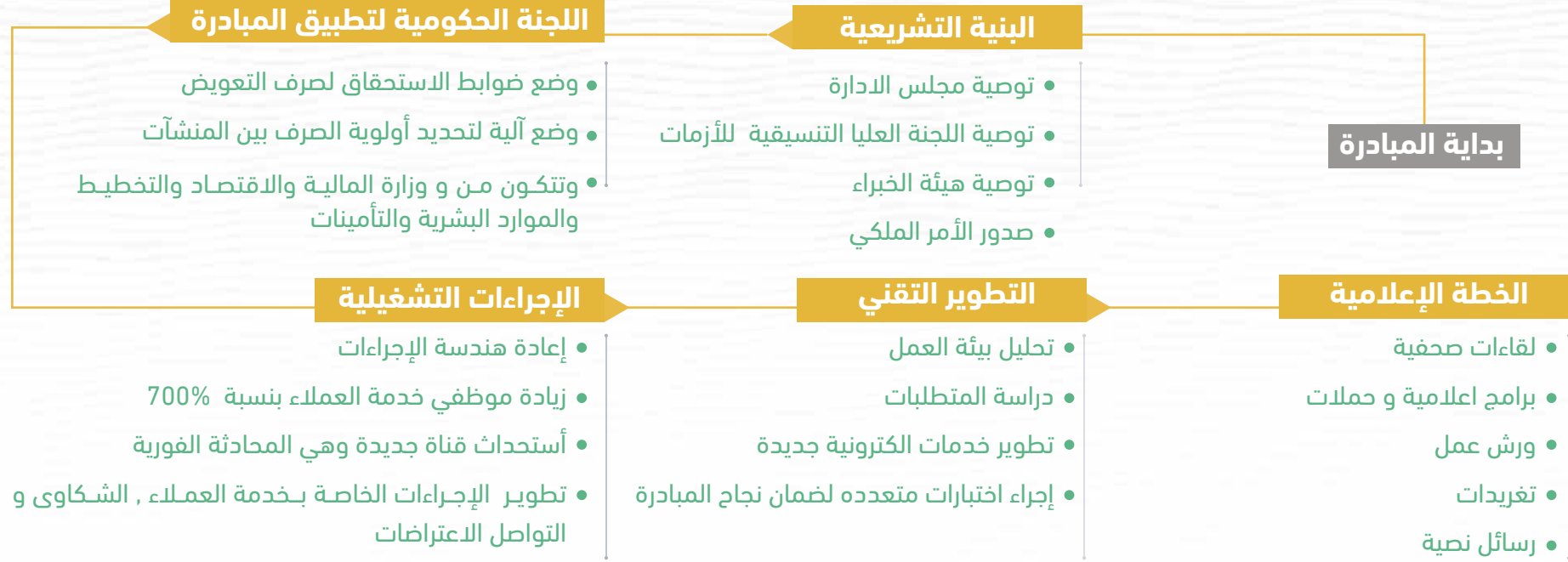


وزارة المالية
Ministry of Finance



وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

خطة تطبيق المبادرة



بدأ التقديم على المنفعة في 8 أبريل

تم الإنجاز خلال 12 أيام

كل المنجزات تمت عن بعد

الإحصائيات ونتائج التطبيق حتى نهاية عام 2020م

إجمالي عدد المشتركين المقبولين

476,731

إجمالي عدد المنشآت المقبولة

91,074

إجمالي التعويضات الخاصة بدعم المنشآت والمشاركين

مجموع التعويضات الشهرية

6,107,246,530 ريال

عدد المستفيدين

476,731

تمكنت المؤسسة من تجاوز تحديات فترة الجائحة والعمل عن بعد وتقديم خدمة استثنائية لدعم المستخدمين بدون الاستعانة بجهات خارجية وبمجهود داخلي

العمل على مبادرة ساند
من فكرة لغاية التطبيق

عمل استباقي

إدارة مهنية للمخاطر
بجودة عالية



سادساً:

تجربة المشاركة بالجائزة

تجربة المشاركة بالجائزة والأثر الداخلي

الجائزة تحمل اسم عزيز على كل مواطن وهو جلاله المغفور له بإذن الله الملك عبدالعزيز. وتحقيق المؤسسة للمستوى الذهبي بالجائزة إنجاز وطن تفخر به المؤسسة ومنسوبيها خاصة أنها تعتبر الجائزة الأم في المملكة في التميز المؤسسي وأن دور المؤسسة في خدمة المجتمع من خلال نظامها التكافلي الاجتماعي.

وكانت تجربة المشاركة في جائزة الملك عبدالعزيز للجودة بدورها الخامسة استثنائية. كان تحمل تحديات وظروف تمت ادارتها من إدارة الجائزة بشكل لا يقل ابداعياً واستثنائياً عن الجائزة.

التقييم الحضوري من قبل اللجنة كانت وفق جميع الإجراءات الاحترافية المفروضة من وزارة الصحة لمواجهة الجائحة.

وكان الطابع العام على منسوبي المؤسسة من المشاركة في هذه الجائزة طابع إيجابي جداً حيث من خلاله يشعر الموظف بالتقدير الخارجي والحكومي التي تقوم به حكومتنا الرشيدة حيال جميع الأجهزة الحكومية والقطاع الخاص كذلك وترفع روح المنافسة.

الدروس المستفادة من المشاركة

تساهم التقارير الصادرة من الجائزة على تحديد جوانب التميز وتطويرها باستمرار والجوانب الممكن تحسينها لرفع الجودة والتميز، وهذه التقارير هي:

- ملخص تنفيذي عن المؤسسة لجميع المعايير
- تقرير لنقاط القوة لدى المؤسسة
- تقرير لفرص التحسين
- تقرير لنتائج الأداء

شكراً لكم

