

أهمية التوعية التأمينية لأنظمة  
التأمينات الاجتماعية والتقاعد

د. عبيد بن سعيد الشقصي  
جامعة السلطان قابوس

ورقة مقدمة:  
إلى

ندوة التأمينات الاجتماعية والتقاعد  
التغطية - التطوير - الإدارة

١٤ - ١٥ يناير ٢٠٠٦  
مسقط - سلطنة عمان

## مقدمة:

تواجه أنظمة التقاعد والتأمينات الاجتماعية إشكاليات عديدة يرتبط بعضها بالجوانب الإدارية المتمثلة في تبعية هذه الأنظمة إلى جهة مركزية واحدة أو جهات متعددة، وإمكانية تحقيق المنافع التبادلية بين هيئات التأمينات الاجتماعية المرتبطة بالقطاع الخاص وصناديق التقاعد المدنية وصناديق التقاعد العسكرية، واحتساب الاستحقاقات، فضلا عن مواطن استثمار أموال هذه الأنظمة التقاعدية. وإذا تم اعتبار هذه الجوانب قضايا داخلية ينبغي مناقشتها ووضع الحلول لها في إطار التنسيق المتبادل بين الجهات المعنية بالتأمينات وصناديق التقاعد، فإن على هذه الأنظمة ألا تغفل الجانب الخارجي المتمثل في علاقتها واتصالها بالمنتفعين منها. إذ تكمن العقبات الخارجية التي تواجه هيئات وصناديق التقاعد في قلة كمية المعلومات لدى الموظف عن مستحقاته التقاعدية، وإجراءات الحصول عليها، وعن إمكانية نقل الاستحقاقات من جهة القطاع العام إلى القطاع الخاص أو العكس، وعن استحقاقات الموظف المستقبل وغيرها من القضايا. وفي ظل هذه الإشكاليات يبرز شيء مهم وهو أن الوعي التأميني لدى الموظف مفقود في أغلب القطاعات الوظيفية ومسؤولية ذلك تاهت بين مؤسسات العمل المختلفة والمؤسسات المعنية بأنظمة التأمينات والتقاعد. ولذلك، فإن هذه الورقة تسعى إلى طرح تساؤلات تؤكد ضرورة تعزيز الوعي التأميني عند الموظفين وتفعيل دور الاتصال القائم بين مؤسسات التوظيف والتأمينات من جهة، والموظفين والمنتفعين من أنظمة التقاعد والتأمينات من جهة أخرى.

## التأمينات الاجتماعية:

نظام التأمينات الاجتماعية مكمل لنظام التقاعد المدني الذي سبقه عندما كانت أغلبية العمالة الموجودة هي عمالة حكومية ولم يكن القطاع الخاص آنذاك يشكل قوة عمل حقيقية في كثير من البلدان خاصة الخليجية. التأمينات الاجتماعية كنظام يعود بجذوره إلى فكرة الضمان والتكافل الاجتماعي اللذان يهدفان إلى تقديم الخدمات والمساعدات التي تقدم للعاملين وأسرهم في حالات الشيخوخة والعجز والوفاة الطبيعيين وفي حالة الإصابة بالمرض والتعطل عن العمل. وإذا كانت بعض المصادر تفرق بين الضمان والتكافل على اعتبارات أن الأولى ترعاها الحكومة وتقدم لأسر بعينها تنطبق عليها شروط الاستحقاق، فإن فكرة التكافل أكثر عمومية وشمولية ويشترك فيها الأفراد والمؤسسات الأهلية جنبا إلى جنب مع المؤسسات الرسمية. ووضع الإسلام قواعد وتشريعات لضمان تحقيق مبدأ التكافل الاجتماعي ومساعدة المحتاجين تمثلت في الزكاة، والصدقات، وأموال الفيء والغنائم، والوقف والهبات (محمد بدران، ١٩٩٠: ١٣). وقد عرضت قضية التأمينات الاجتماعية وبشكلها الشائع المتمثل في صناديق التقاعد على بساط البحث لمعرفة نظرة الإسلام حولها. وانتهت هيئة كبار علماء علوم الدين الإسلامي في الأزهر الشريف، والمملكة العربية السعودية بإقراره من الوجهة الشرعية. وتعتبر المملكة العربية السعودية من أوائل الدول الخليجية التي سنت قانونا يعنى بالتأمينات الاجتماعية في عام ١٩٦٩ (المصدر نفسه: ١٥).

وعلى الرغم من أن هيئات التأمين الاجتماعي وصناديق التقاعد معنية بصورة مباشرة بجملة من المنافع التي تقدمها للمستفيدين من بينها استحقاقات مكافآت ما بعد الخدمة، والراتب التقاعدي، والعلاج والإجازات في حالة المرض، إلا أنه يغيب عن كثير من الموظفين مجموعة كبيرة من التفاصيل الخاصة بأنظمة التأمين الاجتماعي والتقاعد عند هؤلاء المستفيدين. بل وأن عددا كبيرا منهم يغيب عن باله شروط مهمة في أنظمة التأمينات الاجتماعية الأمر الذي قد يؤثر سلبا على إنهاء بعض الإجراءات. ويعزز ذلك أن كثيرا من عقود العمل تبين واجبات وحقوق العامل عندما يكون على قيد العمل ولكنها لا تطرق بشكل تفصيلي إلى استحقاقات ما بعد الخدمة، ربما لأن ذلك تقوم به في الغالب مؤسسات وهيئات التقاعد التي تنتمي إليها مؤسسات العمل سواء كانت الحكومية أو الخاصة.

## مفهوم الاتصال وأهميته:

الاتصال باللاتينية Communis يعني الشيء المشترك، والاتصال حسب تعريف قاموس أكسفورد يعني نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بأي وسيلة كانت بين طرفين. وأضافت تعريفات لاحقة إلى الاتصال قضية الهدف منه والمتمثلة في تحقيق الإقناع أو التأثير أو الوصول إلى فهم مشترك بين طرفي الاتصال وهما المرسل والمتلقي (أنظر مثلا محمد سيد ١٩٨٢، دليو ٢٠٠٣). والاتصال من هذا الفهم عملية ضرورية ينبغي على أنظمة التأمينات والتقاعد أن تأخذ بها من أجل زيادة الوعي التأميني عند المنتفعين. إذ لا غنى لجميع المؤسسات والهيئات عن استخدام أنماط مختلفة من الاتصال تتوزع بين الرسمية وغير الرسمية وتأخذ مستويات مختلفة أيضا تتدرج من المستوى الشخصي المواجهي إلى المستوى الجماهيري. فيتردد في كل مؤسسة استخدام جملة "حسب القنوات المتبعة" إشارة إلى استخدام الإطار الرسمي من قنوات الاتصال التي تربط بين المؤسسة والمستخدمين أو العملاء أو المستفيدين من خدماتها. حيث يتم في هذا الإطار من

الاتصال الرسمي التعامل مع الرسالة أو استفسارات المرسل عن طريق شخص يشغل منصبا أو وظيفة ما في السلم الإداري الموجود بالمؤسسة. ويتخذ الاتصال الرسمي صيغا مختلفة يتم فيها توصيل معلومات أو قرارات أو مذكرات من الشخصية التي تحتل منصبا أعلى في الإدارة إلى الشخصية أو الشخصيات التي تليها في الهيكل التنظيمي ويمكن أن تأخذ طريقا معاكسا أيضا. ورغم جدوى هذا الاتصال في ضمان توصيل الرسالة والحصول على معلومات موثقة، إلا أنه يعيبه البطء والبيروقراطية، وهو الأمر الذي يمكن تلافيه بتوظيف الاتصال غير الرسمي. الاتصال غير الرسمي يحقق السرعة في نقل المعلومة والحصول على ردود الأفعال، ويلغي الحواجز بين الأشخاص المبنية على المناصب الإدارية ويساعد في تعزيز مفهوم الشراكة بين الجميع. ولكن يعيبه ضعف الاعتماد عليه نظرا لأنه يقوم على أساس النقل الشفاهي الذي يحتمل التشويه والمبالغة والتقليل أو تقديم أنصاف حقائق.

ولكن تظل كل مؤسسة بحاجة إلى اختيار أحد أو كلا الشكلين من أشكال الاتصال كي تستطيع أن تدير شؤونها في الداخل وتبقي على عملاتها في الخارج. بل عليها أيضا أن تحدد أكثر مستويات الاتصال التي تمكنها من الوصول بأكبر قدر من المنتفعين والمستخدمين. إذ أن الاتصال القائم ضمن حدود المؤسسة يتصف بضالة الجمهور الذي يتم خدمته في آن واحد، وهو الأمر الذي قد يحرم المؤسسة من تعزيز اتصالها بالجمهور الخارجي المتمثل في المستفيدين من أنظمة التقاعد فعلا. ولذلك تحرص المؤسسات الخدمية والتجارية على التواصل والاتصال بجمهورها لضمان تحقيق النجاح الذي تنشده. بينما ترى بعض المؤسسات أنها ما دامت لا تتعامل مع الاحتياجات المباشرة للجمهور، فتتظن إلى استخدامها لقنوات الاتصال المختلفة باهتمام أقل. وتعد صناديق التقاعد أو مؤسسات وهيئات التأمينات الاجتماعية من بين المؤسسات التي تعنى بشريحة معينة تتصف بخصائص متجانسة ويبدأ التفات المنتفعين لها في الغالب في فترة متأخرة من حياتهم العمرية. ومن خصائص هذه الشريحة هي إحالتها على المعاش، ومعظمها في نهاية الخمسينيات من العمر. ونظرا لأن علاقة المنتفعين بالمؤسسة يبدأ في الغالب بعد انتهاء فترة الخدمة وإحالتهم إلى التقاعد، فإن الكثير من هذه المؤسسات تعتقد بأنه لا توجد حاجة ماسة لتعزيز العملية الاتصالية بينها وبين المنتفعين من خدماتها. ويتم النظر إلى العلاقة بين الطرفين بشكل يعزز مفهوم الاتصال المبني على الحاجة. فحاجة المنتفعين تدفعهم إلى الاتصال بالهيئات التقاعدية سواء كان ذلك عن طريق الاتصال المواجهي وهو الغالب أو بوسائل الاتصال الإلكترونية مثل الهاتف والإنترنت. ولذلك فإن معظم الأقسام والهيئات والإدارات التي تعنى بقضية التقاعد تعاني من ازدحام كبير بسبب كثرة المراجعين الذين يأتون لاستفسارات كان يمكن الإجابة عنها فيما لو تم تفعيل الاتصال بين هذه المؤسسات والمنتفعين من خدماتها في وقت مبكر.

### **الاتصال في أنظمة التقاعد الحكومية والخاصة بسلطنة عمان:**

يوجد بسلطنة عمان ١٢ صندوقا وهيئة تعنى بالتأمينات والتقاعد. تسعة من هذه الصناديق تتبع مؤسسات حكومية سواء كانت مدنية أو عسكرية أو أمنية. ويلاحظ رغبة واضحة من قبل المؤسسات العسكرية والأمنية بأن يتفرد كل واحد منها بصندوق خاص وهو الأمر الذي ربما يضعف من أداء هذه الصناديق في الجانب الاستثماري فضلا عن أنها تستلزم جوانب إدارية كثيرة. وتمثل صناديق التقاعد الأمنية والعسكرية الأكثرية من جملة الصناديق والهيئات الموجودة في السلطنة (٦ صناديق إذا استثنينا ديوان البلاط السلطاني):

١. صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية
٢. صندوق تقاعد ديوان البلاط السلطاني
٣. صندوق تقاعد وزارة الدفاع
٤. صندوق تقاعد شرطة عمان السلطانية
٥. صندوق تقاعد الحرس السلطاني العماني
٦. صندوق تقاعد المكتب السلطاني
٧. صندوق تقاعد الأمن الداخلي
٨. صندوق تقاعد قوة السلطان الخاصة
٩. صندوق تقاعد البنك المركزي العماني

أما الصناديق والهيئات التي تتبع نظام تأمينات العاملين بالقطاع الخاص فيبلغ عددها ثلاثة صناديق، أكبرها على الإطلاق الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية. تشمل صناديق تقاعد العاملين بالقطاع الخاص التالي:

١. الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية

٢. صندوق تقاعد شركة تنمية نفط عمان

٣. صندوق تقاعد شركة مصفاة نفط عمان

ويقدم جدول ١ (بالملاحقات) ملخصاً لرودود إدارات الصناديق على مجموعة من الأسئلة شملت أعداد المستفيدين، وتوفر أقسام للاتصال والاستفسار من عدمها، ووسائل الاتصال المستخدمة، ومدى حرص الصندوق على تقديم إيضاحات للمستفيدين عن استحقاقات التقاعد وإجراءات الحصول عليها، وإمكانية إشراك أفراد يمثلون المستفيدين في صناعة خطط وقرارات الصندوق. وقد ردت على هذه الاستفسارات حتى وقت تسليم هذه الورقة ٥ أنظمة تقاعدية هي صندوق تقاعد الحرس السلطاني العماني، وصندوق تقاعد شرطة عمان السلطانية، وصندوق تقاعد البنك المركزي العماني، وصندوق تقاعد ديوان البلاط السلطاني، والهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية.

### أهمية الوعي التأميني والتقاعدي:

الهدف الأساس من عملية الاتصال التي ينبغي أن تقوم بها أنظمة التأمينات والتقاعد المدنية والعسكرية هو زيادة الوعي التأميني والتقاعدي عند الموظفين الذين تخدمهم. وضرورة القيام بهذا الدور نابع من مجموعة من الاعتبارات التي تدفع بأنظمة التأمينات والتقاعد إلى تجاوز حالة الإنغلاق على نفسها والتخلص من الاعتماد على الصيغ التقليدية في عملية الاتصال بالموظفين أو المنفعين الحاليين. هذه الاعتبارات هي:

١- تبين من خلال إجابات أنظمة وهيئات التقاعد المدنية والعسكرية أن هذه الأنظمة (جدول ١ بالملاحقات):

a. لا توجد دلالات واضحة على أن هذه المؤسسات تؤكد فعلاً على ضرورة وأهمية تقديم

معلومات عن شروط واستحقاقات التقاعد والميزات التي يمكن أن يحصل عليها الموظف من صندوق التقاعد عند التعيين أو أثناء فترة البقاء في الخدمة. (هناك إشارات إلى تفعيل دور التوعية التأمينية والتقاعدية عند التعيين وأثناء البقاء في الخدمة من قبل البنك المركزي العماني، والهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية). ويحسب للهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية رغبتها في تحقيق الوعي التأميني عند جميع أفراد المجتمع والعاملين في القطاع الخاص بشكل محدد، بعد تبنيتها لحملة إعلامية عن موضع الوعي التأميني في الفترة من سبتمبر - ديسمبر ٢٠٠٦،

b. غياب أقسام خاصة تعنى خصيصاً بالاتصال والرد على استفسارات المراجعين (باستثناء البنك المركزي العماني والهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية الذي أشار بالإسم إلى وجود أقسام اتصال). وغالباً ما توكل مهمة الاتصال إلى أقسام المتابعة، أو الموظفين العاملين بهيئات وصناديق التقاعد كل في مجال وظيفته واختصاصه. وحقيقة الأمر أن أقسام المتابعة وموظفو صناديق التقاعد والهيئات التأمينية يبدأ عملهم بعد وصول الموظف لسن وخروجه عن العمل، بينما الحاجة ماسة إلى توعية المستفيد في فترة سابقة وقبل وصوله هذه المرحلة،

c. استمرار معظم هذه الأنظمة في استخدام وسائل الاتصال التقليدية المتمثلة في الاتصال بمكاتب الولاية أو المراكز العسكرية، والاتصال عبر الهاتف، والاتصال الشخصي المواجهي الذي يقوم به المراجعون إلى صناديق التقاعد. وبينما لم تشر أياً من الصناديق التي أجابت عن الاستفسارات إلى عزمها استحداث مواقع إلكترونية أو تضمين معلومات وتفاصيل مرتبطة بالتقاعد داخل مواقعها الإلكترونية الموجودة أصلاً، يلاحظ أن الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية أشارت إلى استخدام شبكة الإنترنت ووسائل متعددة تناسب مستويات الاتصال المختلفة الشخصية والجمعية (ندوات، محاضرات، المراكز التجارية) والجمهيرية.

d. في حالة وجود اتصال من أي نوع تقوم به أنظمة التقاعد، فإنه يرتبط في الغالب باستكمال أو تجديد البيانات الأساسية للمستفيدين من نظام التقاعد أو التأكد من أن المستفيد لا يتقاضى معاشاً آخر ولم يلتحق بعمل حكومي آخر، ولا يزال على قيد الحياة، وللتأكد من أن أرملة المستفيد لم تتزوج من بعده. وهذه نتيجة طبيعية طالما أن أية عملية اتصالية بين هذه الصناديق والهيئات لا تبدأ إلا بعد خروج الموظف من العمل. وبالتالي فإن الهدف من الاتصال يتبادر للمتابع وكأنه قائم على أساس النظر إلى المستفيد باعتباره عميل ينبغي التحقق من هويته وليس باعتباره شريك حقيقي وفاعل في هذه الأنظمة التقاعدية. ولو أن

العملية الاتصالية بدأت في مرحلة سابقة لخروج الموظف من الخدمة، لأختلاف الهدف والغرض من الاتصال القائم بين هذه الأنظمة والمستفيدين منها. وهذا الجانب يتضح في عمل الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية التي أشارت إلى أن هدف الاتصال يكمن في زيادة التوعية التأمينية وتقديم معلومات تفصيلية وواضحة عن الاستحقاقات التقاعدية.

e. يتعزز الشعور بالنظر إلى المستفيدين من أنظمة التقاعد العامة والخاصة كعناصر سلبية وتهميش دورها في المنظومة الإدارية لهذه الأنظمة من خلال عدم وجود ممثلين لهم بصفتهم الشخصية في مجالس وإدارات هذه الصناديق. إذ لا توجد هناك إشارات واضحة بإدخال ممثلين من الموظفين الذين تشملهم مظلة التقاعد في مجالس الإدارة، والهيكل الإداري الخاص بمعظم هذه الصناديق والهيئات. والإشارة الصريحة لذلك جاءت من الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية التي يشمل مجلس إدارتها ممثلين اثنين من أصحاب الأعمال و ممثلين اثنين من العمال المؤمن عليهم.

٢- من المتوقع أن تعاني إدارات وأقسام التقاعد في المؤسسات الوظيفية من إزدحام كبير وتأخر في إنجاز الإجراءات الخاصة بتخليص استحقاقات المنتفعين من أنظمة التقاعد. ويعود السبب في ذلك إلى:

- a. الاعتماد الواضح على الاتصال الشخصي للمراجعين لهذه الأقسام والإدارات قبيل أو بعد انتهاء خدمتهم مفرونا بعدم توفر أقسام خاصة للاتصال والرد على استفسارات المنتفعين،
- b. إنشغال معظم الموظفين التابعين لإدارات التقاعد في توضيح شروط واستحقاقات التقاعد والرد على أسئلة واستفسارات المراجعين بينما كان يمكن تفادي ذلك لو تم تزويد الموظف بمعلومات عن نظام التقاعد والامتيازات التي يحصل عليها أثناء فترة بقائه في خدمته أو عن طريق أقسام أو مواقع إلكترونية ترد على الاستفسارات في حالة وجودها.

ومن ذلك يتضح أن تعزيز دور الاتصال الهادف إلى زيادة الوعي التأميني وشروط وإجراءات واستحقاقات التقاعد عند الموظف قبل وصوله سن التقاعد وخروجه من العمل يحقق منافع كثيرة لصناديق التقاعد ومؤسسات التوظيف التي تتبعها وذلك على النحو التالي:

- ١- تخفيف العبء الروتيني الذي تقوم به حالياً إدارات وأقسام التقاعد بمؤسسات التوظيف وصناديق التقاعد المتمثل في الاتصالات والرد على الاستفسارات الأولية للمستفيدين من أنظمة التقاعد،
- ٢- تسهيل أمر المستفيدين في حصولهم على مستحقاتهم التقاعدية بدلاً من إلزامهم بضرورة تردهم الشخصي للإدارات والأقسام المعنية بالتقاعد حتى لأقل الأسباب،
- ٣- الإرتقاء بمستوى العلاقة القائمة بين صناديق التقاعد والمستفيدين منها، من مجرد علاقة إلزامية مبنية على أساس حاجة الموظف لحصوله على امتيازات التقاعد إلى اعتباره عنصر مساهم في نجاح هذه الصناديق وتحقيق مبدأ التكافل الاجتماعي،
- ٤- التقليل من الجهد والوقت والمال الذي تصرفه أنظمة التقاعد على عمليات الرد على الاستفسارات بواسطة وسائل الاتصال التقليدية كالهاتف أو الاتصال الشخصي من خلال استخدام وسائل اتصال حديثة وجماهيرية لتوعية الموظفين مسبقاً بكل ما يرتبط بالتقاعد.

### الوعي التأميني...مسؤولية من؟

تمس قضية التقاعد وأنظمة التأمين الاجتماعية جميع الأسر في كل المجتمعات ولا تقتصر فقط على الفرد الموظف. ونجاح هذه الصناديق في تقديم مستحقات التقاعد لموظفيها يساهم حتماً في قضية الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي للأسرة، خاصة تلك التي تعتمد على المعيل الواحد. ولذلك، فإن هذه النظرة تقضي بشمولية تأثير مسألة التقاعد ولكن هل تقتصر قضية تعزيز الوعي التأميني والتوعية بالحقوق التقاعدية على صناديق التقاعد أم أنها مسألة وطنية؟ أشار الأستاذ جبر الجبر، والأستاذ فهد الهويمل في ندوة صحفية نشرت في جريدة الرياض السعودية بتاريخ ٢ صفر ١٤٢٥، إلى أن مسؤولية التوعية بالحقوق التقاعدية تقع على عاتق الشخص المستفيد، والجهة المسؤولة عن التقاعد والتأمين، ثم جهة العمل ولكن بنسب مسؤولية متفاوتة ومختلفة. إذ ينبغي على المستفيد أن يحرص بالسؤال عن حقوقه التقاعدية والتأمينية ولكن في ظل الفكرة السائدة عند عدد كبير من المستفيدين من أن قضية التقاعد تأخذ مراتب متأخرة من دائرة اهتماماتهم فإن جذب انتباه المستفيد لها وتعزيز إدراكه عن أهميتها ينبغي أن تسبق مسألة تحميل الموظف مسؤولية البحث والاستقصاء عن حقوقه التقاعدية. ولهذا فعلى مؤسسات التقاعد ومؤسسات التأمينات الاجتماعية أن تبذل

جهوداً سابقة في توعية المستفيدين سواء بالإعلانات والكتيبات وعقد الندوات بحقوقهم التقاعدية. بل وينبغي على إدارات شؤون الموظفين في المؤسسات وجهات العمل التي ينتمي إليها الموظف أن تنبه الأشخاص إلى حقوقهم التقاعدية والتأمينية. وينبغي أن يكون حرص مؤسسات التوظيف وأنظمة التقاعد على توعية الموظفين والمستفيدين بحقوقهم التقاعد نابع من رغبتها في تحقيق مكاسب مادية ومعنوية لها وللموظف الذي ينتمي إليها.

إن اهتمام المؤسسات التوظيفية والتقاعدية بتوعية الموظفين والمنتفعين منها يعود إلى:

- ١- الحاجة إلى تغيير نمط التفكير السائد والقاضي باقتصار نظرة الشخص المستفيد إلى الدخل والمخصصات الأخرى من الوظيفة التي يلتحق بها إلى ضرورة الالتفات وبشكل موازي إلى المزايا التقاعدية التي يحصل عليها. ففي معظم الحالات ينشأ اهتمام الموظفين بالتقاعد وزيارة إدارات المعاشات والتأمينات إذا اقترب عمره من سن التقاعد أو نهاية الخدمة
- ٢- الحاجة إلى توعية الموظف بضرورة السعي إلى تجميع مدد خدمته لضمان حصوله على حقوقه التقاعدية بشكل عادل وميسر خصوصاً في حالة العمل في أكثر من جهة أو الانتقال من جهة إلى أخرى،
- ٣- اعتبار إلزامية التأمين أو التسجيل في صناديق التقاعد بشكل آلي، لا تغني عن توعية الموظف بأهمية السؤال أو تقديم معلومات طوعية له من قبل مؤسسات التوظيف ومؤسسات التقاعد.
- ٤- تعدد مؤسسات وأصحاب الأعمال، واختلاف أنظمة الأجور والاستحقاقات فيها، تجعل من توعية الموظف بحقوقه التقاعدية مسألة ملحة خاصة بالنسبة للموظفين في القطاع الخاص. إذ يبلغ على سبيل المثال عدد المنشآت الخاصة النشطة والمسجلة لدى هيئة التأمينات الاجتماعية في عمان حوالي ٩١٠٠ منشأة.

#### ما الذي ينبغي أن تتضمنه المصادر المتعلقة بالتقاعد؟

تشير تجارب سابقة إلى ضعف المعلومات التي يمتلكها الموظفون فيما يتعلق بالتقاعد، خصوصاً في الدول العربية، وهذا الوضع ينسحب أيضاً على الموظفين في سلطنة عمان خصوصاً في القطاع الحكومي. فبعد مقابلة مجموعة من الموظفين العاملين في القطاع الحكومي (العسكري والمدني) تبين أن معرفتهم عن الاستحقاقات التقاعدية لا تتجاوز نسبة الراتب التقاعدي من الراتب الأساسي، وبعضهم من التمس عليه الأمر فذكر النسبة من إجمالي الراتب. هذه المسألة بالتأكيد تحتاج إلى تأصيل بحثي ودراسة معمقة خاصة مع سعي مؤسسات وصناديق التقاعد والتأمينات إلى تطوير جوانبها الإدارية، وتحقيق مبدأ الإدماج أو سياسية تبادل المنافع التقاعدية، وبشكل أخص مع وجود تطلع للنظر إلى المنافع من هذه الصناديق كشريك مساهم في هذه الصناديق له الحق في الوصول إلى المعلومات المتعلقة بمخصصاته التقاعدية. وقد كشفت تجربة الحملة الإعلامية التي نفذتها الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية في الفترة من سبتمبر-ديسمبر ٢٠٠٦، والهادفة إلى زيادة الوعي التأميني عند موظفي القطاع الخاص، كشفت حقيقة ضالة معلومات موظفي القطاع بقضية التأمينات. حيث تصدرت الاستفسارات المتعلقة بالتسجيل والاشتراكات، والمستحقات، والاستعلام عن الهيئة وخدماتها والمنتفعين منها قائمة الاستفسارات الأخرى (أنظر جدول ٢ بالملحقات) مما يشير إلى ضعف المعلومات عند موظفي القطاع.

تبعاً لذلك، من المناسب أن تشمل المعلومات المقدمة إلى الموظفين أثناء بقائهم في الخدمة مجموعة من النقاط لرفع مستوى الوعي التقاعدي والتأميني عندهم وتحقيق مصالح مشتركة مع المؤسسات المعنية بهم. تشمل هذه المعلومات:

- ١- نسب ومخصصات وامتيازات التقاعد كما حددتها القوانين المعمول بها
- ٢- شروط وإجراءات الحصول على المخصصات التقاعدية
- ٣- كيفية احتساب المخصصات التقاعدية للموظف
- ٤- أفراد العائلة المستفيدين من مخصصات التقاعد في حالات الوفاة أو العجز، واشتراطات حصولهم عليها

- ٥- إمكانية وشروط تبادل المنافع بين صناديق التقاعد المدنية، والعسكرية وتلك التابعة للقطاع الخاص، وإمكانية نقل هذه المخصصات من صندوق إلى آخر
- ٦- إمكانية شراء مدد للوصول إلى أحقية الحصول على راتب تقاعدي وإجراءات تحقيق ذلك
- ٧- إمكانية الحصول على قروض مقدمة من المخصصات التقاعدية، أو زيادة نسبة التقاعد أثناء فترة العمل مقابل زيادة حصة الراتب التقاعدي بعد انتهاء الخدمة
- ٨- إمكانية وكيفية الحصول على معلومات عن المخصصات التقاعدية للموظف

### الخاتمة والتوصيات:

تشكل صناديق التقاعد ومؤسسات التأمينات الاجتماعية موارد مالية ضخمة، ووجهة تمويل أساسية للاستثمارات والمشاريع الكبيرة. بل وصل الحد في بعض الدول إلى قدرة هذه الصناديق على إقراض الحكومات التي تعمل في كنفها وسد العجز المالي الذي يمكن أن تصادفه. ولم تعد هذه المؤسسات والأنظمة التأمينية والتقاعد مجرد إدارات صغيرة قاصرة على تجميع الحصص التقاعدية من الموظفين ومن ثم ضمان دفعها لهم بعد انتهاء فترة الخدمة أو الوفاة. كما يفرض الانفتاح الاقتصادي الكبير وانضمام معظم الدول إلى منظمة التجارة العالمية، أن يكون هناك وعي تخطيطي لدى المجتمع، وشفافية في تقديم المعلومات الضرورية المرتبطة بحقوق العمال والموظفين. ولذلك، فإن مسألة التزام هذه الصناديق بتوفير أفضل الخدمات وأيسرها للمتقاعدين منها هي واجب ومسؤولية وليست منة أو ميزات إضافية تمنح للموظف. ويتطلب هذا التوجه قدرا من الوضوح والشفافية في التعامل بين هذه الأنظمة والمتقاعدين منها وهو الأمر الذي لا تزال تفتقر إليه صناديق التقاعد وهيئات التأمينات الاجتماعية في كثير من الدول العربية. ولهذا، تأتي عملية الاتصال بين هذه المؤسسات والأفراد كضرورة حتمية تخدم المصالح المشتركة للطرفين. بل أن الحاجة ماسة اليوم إلى تأكيد على عملية الاتصال وزيادة محددات وإجراء الوعي التأميني عند أصحاب الأعمال أنفسهم خاصة مع تطور ونمو القطاع الخاص ولعبه دورا أساسيا في عملية التوظيف. هذه المؤسسات بحاجة إلى معرفة نسبتها مساهمتها في نظام التأمينات الاجتماعية تماما كحاجة موظف القطاع إلى معرفة ذلك.

من هذا المنطلق توصي هذه الورقة بضرورة اعتماد الاتصال بشتى أساليبه وأنواعه ووسائله ضمن الخطط والبرامج التي تتبعها صناديق التقاعد وهيئات التأمينات الاجتماعية تحقيقا لمبدأ زيادة الوعي التأميني والتقاعدي عند الأفراد. وكخطوة عملية يمكن النظر في الإجراءات التالية:

- ١- جعل موضوع الاتصال والتواصل مع الموظفين والمتقاعدين من صناديق التقاعد أمرا أساسيا من أعمال هذه المؤسسات من خلال فتح أقسام أو طرق مباشرة تحقق ذلك، فضلا عن الاستعانة بوسائل الاتصال الجماهيرية لتوصيل الرسالة الخاصة بقضية التقاعد،
- ٢- اعتماد مبدأ التوعية كمتطلب أساسي في التعامل مع الموظفين والمتقاعدين،
- ٣- إعلام الموظف بمخصصاته التقاعدية عند التحاقه بالخدمة، وربما يكون ذلك كملحق خاص بعقد العمل،
- ٤- إصدار صناديق التقاعد وهيئات التأمينات الاجتماعية، نشرة سنوية تتضمن الإجابة على الأسئلة الأكثر شيوعا فيما يتعلق بالتقاعد،
- ٥- تكوين أو تفعيل المواقع الإلكترونية وتضمينها بالمعلومات الأساسية المرتبطة بالتقاعد
- ٦- طرح موضوع التقاعد ضمن الأعمال والمسابقات البحثية في برامج مؤسسات التعليم العالي والتعليم العام
- ٧- اعتبار الموظفين أو المتقاعدين شركاء حقيقيين في هذه الصناديق طالما أنهم يساهمون فيها

## المصادر:

جريدة الرياض، العدد ١٣٠٥٩، السنة ٣٩، ٢ صفر ١٤٢٥هـ، الندوة الصحفية "هل إلزامية أنظمة التقاعد والتأمينات تلجم أفواهنا عن التساؤل؟ أدار الندوة : حمد الفحيلة

دليو، فضيل. (٢٠٠٣). إتصال المؤسسة. دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.

محمد، بدران محمد. (١٩٩٠). "نشأة وتطور التأمينات الاجتماعية في الدول العربية الخليجية" في كتاب مظلة التأمينات الاجتماعية في أقطار الخليج العربية الصادر من مكتب المتابعة لمجلس وزراء العمل والشؤون الاجتماعية بالدول العربية الخليجية. ص ص: ٩-٤٨

محمد سيد، محمد. (١٩٨٨). الإعلام والتنمية. دار الفكر العربي، القاهرة.

الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، سلطنة عمان.

## الملحقات:

## (جدول ١)

## ملخص ردود إدارات صناديق التقاعد على مجموعة من الأسئلة

الصندوق	تاريخ الإنشاء	عدد المستفيدين	قسم للاتصال والاستفسار	وسائل الاتصال	دوافع الاتصال	حقوق التقاعد أثناء العمل	إشراء ممثلين للمستفيدين
البنك المركزي العماني	١٩٨٠/١/١	٧٤	يوجد	هاتف رسائل بريدية نشرة داخلية مراجعة المستفيد	تقديم الجديد	يقدم معلومات عند التعيين، عند التقاعد أية مستجدات	لا توجد نية
شرطة عمان السلطانية	١٩٨٠/٥/٢١	٦٤٧٩	عن طريق قسمي: شؤون المتقاعدين والشؤون الإدارية	الهاتف - الوصي/الوكيل قيادات الشرطة إعلانات بالصحف تنكيز بالبطاقة مراجعة المستفيد	التأكد أن الموظف لا يتقاضى معاش لم يلتحق بعمل لا يزال حيا الأرمل لم تتزوج	لا يوجد	لا توجد نية
الحرس السلطاني العماني	١٩٩٣/١/٣	لم يذكر	مديرية الخدمات الاجتماعية وشؤون المتقاعدين	الهاتف الرسائل الخطية مراجعة المستفيد	التأكد من صحة البيانات وتحديثها	أحيانا بالمحاضرات	لم يذكر
ديوان البلاط السلطاني	١٩٩٦/١٠/٢٠	٤٠٥٠	لا يوجد قسم مختص ولكن من أقسام أخرى	الهاتف مكاتب الولاية	لم يذكر	لم يذكر	لم يذكر
الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	١٩٩١ /٧/ ٢	١١٣٥٥٢ %٨٣ ذكور	مكتب الإعلام والعلاقات العامة الفروع الإقليمية	اتصال الشخصي اتصال الجماهيري* رسائل قصيرة sms إعلانات خارجية مطبوعات إعلامية كالمطويات ندوات/محاضرات المراكز التجارية الهاتف المجاني موقع في الإنترنت	عنصر أساسي لتبادل المعلومات تقديم خدمة أفضل	جعلت الحملة الإعلامية موضوع التأمين في مدارك أي باحث عن عمل وقيل التحاقه بالعمل سبتمبر-ديسمبر ٢٠٠٦	يتكون مجلس الإدارة من: عدد ٢ يمثلون أصحاب الأعمال - عدد ٢ يمثلون عمال مؤمن عليهم
صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية المجنبية	١٩٨٦	٣١٤٨٨	قسم المتابعة بدائرة خدمات التقاعد	الهاتف المخاطبات SMS وسائل جماهيري ندوات ولقاءات	تقديم خدمة سريعة ومناسبة للمستفيدين	نشرة عن طريق جهات العمل أو بعد التقاعد للمستفيدين	لم يذكر

• تشمل وسائل الاتصال الجماهيرية (الإذاعة، التلفزيون، الصحف، المجلات)

## (جدول ٢)

## إجمالي الاستفسارات الواردة من المواطنين عبر النافذة الهاتفية منذ بداية الحملة الإعلامية

أنواع الاستفسارات الواردة	سبتمبر 2006	أكتوبر 2006	نوفمبر ٢٠٠٦	حتى ١٧ ديسمبر ٢٠٠٦	الإجمالي
التسجيل و الاشتراكات	125	145	217	156	٦٤٣
المستحقات	149	112	121	78	٤٦٠
الاستعلام عن الهيئة و خدماتها و المنتفعين منها	97	59	71	58	٢٨٥
مكالمات لم يتم الرد عليها بسبب انشغال الخط	163	40	41	39	٢٨٣
البطاقة التأمينية	102	26	64	30	٢٢٢
العاملين بالخارج	119	68	18	16	٢٢١
مدة الحماية التأمينية	113	33	11	8	١٦٥
العاملين لحساب انفسهم و أصحاب المهن الحرة	17	23	6	8	٥٤
التخلف عن التسجيل	23	6	11	2	٤٢
تبادل الاشتراكات بين الهيئة و PDO والعكس	2	0	0	4	٦
تبادل الاشتراكات بين الهيئة و O RC والعكس	0	0	0	0	٠
أخرى	39	79	104	54	٢٧٦
الإجمالي	949	591	664	453	٢٦٥٧