

أكد تحديث أنظمة صرف المعاشات .. عبدالله راشد الكواري:

- قسم خدمات المتقاعدين الوجهة الأولى للمحاليين على المعاش
- ربط إلكتروني مع وزارتي الداخلية والصحة لتحديث قاعدة البيانات دوريًا
- نعمل على توفير أفضل الخدمات للمتقاعدين والمستحقين لها
- المراجعون في تزايد مستمر وهناك خطة لإنجاز جميع المعاملات إلكترونيًا

يُعد قسم خدمات ومتابعة المتقاعدين المدنيين حلقة الوصل بين الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية من جهة، وبين المتقاعدين المدنيين والمستحقين للمعاش من جهة أخرى، حيث يعتبر الشريان الأساسي لتدفق المعاشات التقاعدية وضمان وصولها إلى أصحابها، كما أن للقسم أهمية خاصة كونه يتعامل مع مختلف شرائح الفئتين المذكورتين، لذا تسعى الهيئة من خلاله لتقديم أفضل الخدمات والارتقاء بجودتها، ليحصل المتقاعدون على المعاش بيسر وسهولة.

كما يُعنى القسم أساسًا بتلقي طلبات إحالة الموظفين على التقاعد، واستكمال الإجراءات اللازمة لاحتساب وصرف معاشاتهم، وتلقي ومتابعة تعديل بيانات المتقاعدين المدنيين والمستحقين، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن حالات الوفاة والطلاق والزواج وغيرها بالتنسيق مع جهات الاختصاص.

وللوقوف بشكل أكثر على طبيعة عمل هذا القسم، حاورت "التأمينات الاجتماعية" السيد عبدالله راشد محمد الكواري رئيس قسم خدمات ومتابعة المتقاعدين ليلقي الضوء

على نوعية الخدمات والتطورات التي يشهدها القسم فى سبيل تحسين الخدمة لمستحقيها، حيث أكد الكواري أن قسم خدمات المتقاعدين يُعد الوجهة الأولى للمُحالين على المعاش، وأن جميع العاملين به يبذلون جهودهم لتوفير أفضل الخدمات للمتقاعدين والمستحقين لها.

ولفت إلى أنه فى الوقت الذي يتزايد فيه عدد المراجعين يوميًا فإن هناك خطة لإنجاز جميع المعاملات إلكترونيًا، كاشفًا النقاب عن ربط إلكتروني مع وزارتي الداخلية والصحة لتحديث قاعدة البيانات دوريًا.. وإلى نص الحوار:

**- يُعد قسم خدمات ومتابعة المتقاعدين الوجهة الأولى للموظف بعد إحالته للتقاعد.. هل لك أن تطلعنا على مسؤولياتكم؟**

- فى البداية يتولى قسم خدمات ومتابعة المتقاعدين مسؤولية توفير أفضل الخدمات للمتقاعدين والمستحقين لها، والتي تبدأ بإعداد ملفاتهم واستكمالها حسب الأصول واللوائح، ومن ثم متابعتها فى مراحل لاحقة، والعمل على تحديثها أولًا بأول، كي تكون مواكبة للتغيرات التي قد تطرأ عليها، كما يقوم بالمتابعة مع الجهات المختلفة لضمان وصول المعاشات التقاعدية إلى أصحابها ومستحقيها.

**- ما هي المهام والخدمات التي يقدمها القسم للمتقاعدين؟**

- حدد قرار سعادة وزير المالية رقم 26 لسنة 2015، الخاص بإنشاء أقسام في الوحدات الإدارية التي تتألف منها الهيئة، المهام الموكلة للقسم، وهي تلقي طلبات الإحالة للتقاعد، واستكمال الإجراءات اللازمة لصرف المعاش بعد التدقيق والتنبت من صحة المستندات، وتلقي ومتابعة طلبات تعديل بيانات المتقاعدين المدنيين والمستحقين، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن حالات الوفاة والعجز الطبي وبلوغ السن القانونية والاستقالة والطلاق وسحب الجنسية وإعادتها وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة.

- ومن مهام القسم أيضاً حفظ السجلات والقيود والمستندات والوثائق والمطالبات المحاسبية والمالية الخاصة بالمتقاعدين المدنيين، وإرسال الإشعارات السنوية لهم.

- هل هناك تطورات شهدتها القسم خلال الفترة الماضية؟

- تم مؤخراً تحديث الأنظمة الخاصة بصرف معاشات المدنيين والعسكريين والمستحقين عنهم بعد وفاتهم، بالتنسيق مع إدارة نظم المعلومات، حيث أصبحت هذه الأنظمة تتماشى مع معايير الأيزو والأمان العالمية، الأمر الذي ساهم في جعل وقوع الخطأ أمراً نادراً.

- كم يبلغ عدد المراجعين يومياً؟.. وهل من خدمات إلكترونية جديدة في المستقبل؟

- المراجعون في ازدياد يوماً بعد يوم، وهذا شيء طبيعي نتيجة زيادة عدد المتقاعدين، فضلاً عن أن القسم مسؤول عن المتقاعدين العسكريين أيضاً إلى جانب المدنيين، مما يضاعف الأعباء عليه.

- أما عن الخدمات الإلكترونية الجديدة فالهيئة حريصة على راحة المتقاعدين خاصة كبار السن، ونطمح أن تكون خدمتهم على أكمل وجه دون تكبد عناء المراجعة، ولذلك فإن التوجه العام هو تحديث النظام الآلي، بحيث يتم إنجاز جميع المعاملات إلكترونياً دون الحضور الشخصي، لهذا ننصح الجميع بالاطلاع على الخدمات المتاحة على الموقع وتطبيق الجوال.

**- ما هي الإجراءات المطلوبة لاستكمال عملية صرف المعاش بعد تلقي طلب التقاعد؟**

- تختلف هذه الإجراءات من حالة لأخرى ومن سبب لآخر، فحالة الوفاة مثلاً تختلف عن بلوغ السن أو العجز أو الاستقالة أو غيرها من الأسباب الأخرى الواردة في المادتين رقم 6 و7 من القانون، فلكل منها إجراءات مختلفة عن نظيرتها، فحالة الوفاة تستلزم مراجعة ذوي المتوفى أو وكيل عنهم القسم، وإحضار الأوراق الثبوتية اللازمة لصرف المعاش، وهذه الأوراق قد تستغرق وقتاً لاستخراجها من قبل الورثة، وهذا يعتمد عليهم من ناحية إنجازها بأسرع وقت ممكن حتى يتسنى للهيئة القيام بواجبها نحو صرف المعاش للمستحقين، أما الحالات الأخرى فلا داع للمحال على التقاعد لمراجعتنا، ويتم الاعتماد على كتاب جهة العمل في صرف المعاش.

- يهتم القسم بتلقي ومتابعة طلبات تعديل بيانات المتقاعدين المدنيين والمستحقين.. فكيف يتم التحقق من صحة ذلك؟

- قد يكون التعديل بناءً على طلب جهة العمل، وبالتالي فإن دور القسم هنا ينحصر في الاعتماد والتسليم بصحة هذه البيانات شريطة ألا تكون مخالفة لمواد القانون، فقد يكون للمتقاعد علاوة أو ترقية بأثر رجعي قبل انتهاء الخدمة، وهنا لا علاقة للهيئة بهذا الأمر، لأنها ليست جهة رقابية على جهات العمل من ناحية ترقيته أو تعديل وضعه، ولا دور للهيئة إلا التسليم بصحة هذه البيانات، وصرف الفروقات للمتقاعد بأثر رجعي إن كان مستحقاً لها.

- وقد يكون التعديل بناءً على طلب المتقاعد شخصياً أو المستحق نفسه، كتغيير اسمه مثلاً، أو تغيير رقم هاتفه، أو رقم الحساب البنكي، وهنا تعتمد الهيئة على الكتب الواردة من الجهات الرسمية، مع توقيع المتقاعد الراغب في تعديل بياناته على صحتها، بعد إحاطته علماً بالمسؤولية القانونية الواردة في المادة 49 من القانون، والتي قد تقع عليه حال مخالفتها، وهذا ينطبق أيضاً على المستحقين عن صاحب المعاش بعد وفاته.

- كيف يتم تحديث عملية حفظ المستندات والمطالبات الخاصة بالمتقاعدين؟

- تمتلك إدارة التقاعد أرشيفًا ورقيًا وآخر إلكترونيًا، فعندما تردنا الملفات والمستندات يتم التصديق عليها، وحفظها في الملفات المخصصة لها وأرشفتها إلكترونيًا بنظام الباركود.

- كيف يتم التعامل مع حالات الوفاة والطلاق والزواج وسحب وإعادة الجنسية؟

- يوجد لدينا ربط إلكتروني مع وزارة الداخلية، ويتم من خلاله الاستفسار بواسطة الرقم الشخصي عن البيانات الخاصة بتعديل الاسم وسحب وإعادة الجنسية، وهناك ربط آخر مع إدارة الصحة الوقائية بوزارة الصحة العامة بخصوص المواليد والوفيات، وعلى ضوءها يتم تحديث قاعدة البيانات لدينا بشكل دوري، أما فيما يتعلق بحالات الزواج والطلاق فتتم مخاطبة محكمة الأسرة في المحكمة الابتدائية لموافقاتنا بذلك.

- ما هو الإجراء المتبع عند وفاة المتقاعد؟

- يتم إخطار المستحقين وإرسال إشعارات لهم لمطالبتهم بالأوراق الثبوتية اللازمة لصرف المعاشات التقاعدية لمستحقيها، ودعوتهم لمراجعتنا لاستكمال الإجراءات المطلوبة.

- ما هي النصائح التي توجهونها من خلال قسمكم للمتقاعدين؟

- ننصح الجميع بمعرفة حقوقهم وواجباتهم التقاعدية، والاطلاع على قانون التقاعد، ومعرفة مواده، وما لهم وما عليهم، بالتنسيق مع إدارات الموارد البشرية في جهات عملهم، والتأكد من صحة بياناتهم، والتفكير مليًا قبل الإقدام على التقاعد، ودراسة

الموضوع جيدًا من كافة جوانبه، حيث تساعد هذه الخطوة المتقاعد على مواصلة حياته ما بعد هذه المرحلة بشكل طبيعي.