بيروت، في: 2024/3/30

التقرير الثاني حول مرحلة استكمال عملية الدفع
للمستفيدين من مشروع "دعم" (الفترة الزمنية ٢٠٢٣/١/١ -٢٠٢٤/٢/٢٩)

أُطلق مشروع البطاقة التمويلية ضمن إطار برنامج "دعم" من السراي الحكومي حيث جرى فتح باب التسجيل للمواطنين على بوابة الكترونية أُنشئت لهذه الغاية بدءاً من ٢٠٢١/١٢/١. أعطي التفتيش المركزي صلاحية رقابة حسن سير تنفيذ المشروع وقد أعدّ عدداً من التقارير حول مراحل تنفيذه، أما بالنسبة لهذا التقرير فهو يتناول استمرار المرحلة الثالثة من المشروع الممتدة من ٢٠٢٣/١/١ حتى ٢٠٢٤/٢/٢٩، والتي تتضمّن مرحلة استكمال عملية الدفع للمستفيدين، بما فيها القسم الخاص بالطلاب في برنامج شبكة أمان. تجدر الاشارة الى أنه جرى استكمال العمل بتطبيق هذا الجزء الخاص بالطلاب بعد توقّفٍ مؤقت وهو يستهدف حالياً حوالي ٩٢ ألف طالباً مسجلين في المدارس الرسمية ويدعمهم بمبلغٍ مالي يتراوح بين ٢٠٠ إلى ٣٠٠ دولار سنوياً لتغطية تكاليف التسجيل والنقل والألبسة والكتب الخ. بغية الحد من ظاهرة التسرب المدرسي.

أولاً: الجانب القانوني لجهة رقابة التفتيش المركزي:

يمارس التفتيش المركزي دوراً رقابياً بامتياز حول "الآلية وكيفية تنفيذها من الجهة التي تتولى تشغيل البرنامج على المنصة"، كما يقوم بالاشراف والرقابة على الشركة المتخصصة بإنشاء وتشغيل البوابة الالكترونية 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 إضافةً الى ضمان تطابقها مع مبادئ الحوكمة الخمسة (الإنصاف، الشفافية، المساءلة، الخصوصية والأمان). بالإضافة الى ذلك، يمارس التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام من مركزه بتلقي الاستفسارات والشكاوى من المواطنين على الخط الساخن 1747. ويتم إعداد تقارير دورية تتضمّن تحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى إضافةً الى الاقتراحات والخطوات اللازمة لتحسين ظروف العمل.

في المقابل، "تتحقق وزارة الشؤون الاجتماعية من صحة المعلومات الواردة في البيانات المقدمة من خلال زياراتها الميدانية لاصحاب العلاقة.

ثانياً: الجانب التقني:

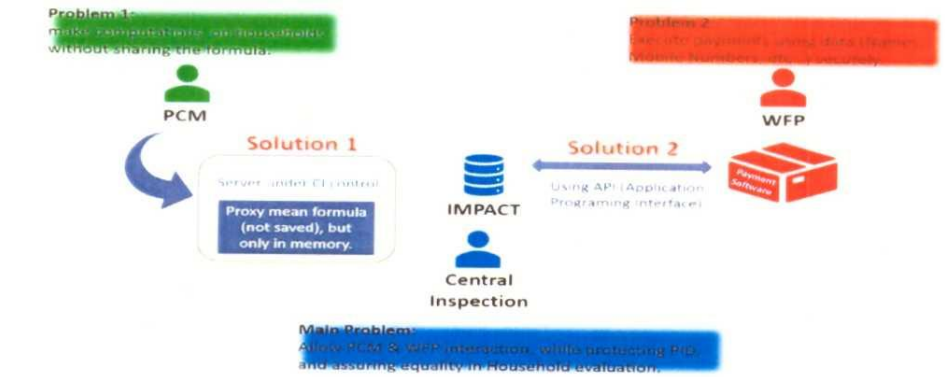
مراحل المشروع:

تضمّنت المرحلة الأولى من تنفيذ المشروع عملية التسجيل على المنصة حتى تاريخ (٢٠٢٢/١/٣١)، أما المرحلة الثانية فقد تضمّنت عملية اختيار الأسر المؤهلة للاستفادة من برنامج أمان وقد تمّ ذلك الكترونياً بعد تطبيق معايير القبول والرفض inclusion – exclusion criteria إضافةً الى قيام برنامج الأغذية العالمي World Food Program – WFP بتنفيذ زيارات ميدانية لمنازل هذه الاسر المؤهلة بغية التحقق من صحة البيانات التي صرّح بها ذوو العلاقة عند تعبئتهم الاستمارات وذلك من خلال التعاقد مع ثلاثة شركات إحصائية وهي IPSOS, CRI و PRO INFO التي قامت بارسال مساحين لإتمام هذه المهمة على كامل الأراضي اللبنانية. كذلك تضمّنت هذه المرحلة عملية تطبيق عدد من المعايير الكترونياً من خلال تشغيل معادلة formula موجودة لدى رئاسة مجلس الوزراء PCM[1] لاختيار الاسر المستحقة للمساعدة بعد إدراج البيانات التي جرى جمعها من الزيارات الميدانية، إضافةً الى عملية الدفع للمستحقين التي تمت عبر شركات نقل الأموال بالدولار الاميركي بعد تبليغهم بذلك عبر رسائل نصية SMS وردت الى هواتف المستفيدين عبر برنامج software موجود لدى ال WFP..

التواصل بين الجهات المعنية

يتم تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف، ويتم التعاون برمجياً ومعلوماتياً بين الأطراف الثلاثة (التفتيش المركزي – رئاسة مجلس الوزراء – برنامج الأغذية العالمي)، بحسب التفصيل الذي ورد في تقرير اللجنة المكلفة من قبل رئاسة التفتيش المركزي للرقابة على مشروع دعم – تقرير المرحلة الثانية بتاريخ ٢٠٢٢/٧/١. يمكن الاطلاع عليه على موقع التفتيش المركزي.

[1] سيتم استعمال كلمة PCM للوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء.



الرسم البياني رقم 1: طريقة التواصل المعلوماتي بين التفتيش المركزي وال PCMوال WFP.

حماية البيانات وسياسات الخصوصية

تعتبر حماية بيانات المستخدم والحفاظ على أمان المنصات عبر الإنترنت ذات أهمية قصوى. فتقسيم كلمة المرور تقنية تكتسب أهمية كبيرة، إذ أنها توفر أمانًا محسنًا عن طريق تقليل مخاطر الوصول غير المصرح به إلى قواعد البيانات، وبالتالي تعزيز خصوصية البيانات وسلامتها. وقد تمّ اعتماد كلمة مرور مقسمة الى ثلاثة اقسام موزعة على ثلاث جهات مختلفة ومنفصلة جغرافياً، إضافة الى اعتماد نظام Security information and event management (SIEM) كتدبير للأمن السيبراني الاستباقي، رفع من درجة حماية منصة IMPACT بشكل عال جداً، وأصبحت إمكانية اختراقها متعذرة جداً ان لم تكن مستحيلة.

ان تقسيم كلمة مرور المستخدم هو ممارسة أمنية وأسلوب واعد ويتم ذلك من خلال استخدام خوارزميات التشفير cryptographic algorithms وذلك لتوفير حماية شاملة ضد المتطفلين، فمن مزايا تقسيم كلمة المرور :

- أنه يجعل إمكانية الوصول الكامل إلى حسابات المستخدمين أو قواعد البيانات أكثر صعوبة بالنسبة للأفراد غير المصرح لهم.
- حتى في حالة اختراق جزء واحد من كلمة المرور، سيحتاج المهاجم إلى اختراق إجراءات الأمان الإضافية والوصول إلى أجزاء أخرى لإعادة بناء كلمة المرور بالكامل.
- يساعد تقسيم كلمة المرور على تقليل المخاطر التي تشكلها التهديدات الداخلية، حيث لا يمكن لأي فرد الوصول إلى كلمة المرور الكاملة.

- يزيد تقسيم كلمات المرور بشكل كبير من تعقيد الهجمات، حيث سيحتاج المهاجمون إلى استهداف قطاعات متعددة في وقت واحد.

في خطوةٍ لمواجهة تهديدات الأمن السيبراني، تبنت منصة - Impact مشروع دعم تدابير استباقية لرصد ولحماية المنصة وقواعد بياناتها من التدخلات المحتملة. وتم استخدام Security information and event management (SIEM)كأدوات قوية لتعزيز أمان النظام الأساسي من خلال توفير إمكانات المراقبة في الوقت الفعلي real-time monitoring، واكتشاف التهديدات threat detection، والاستجابة للحوادث incident response. نذكر من مميزات (SIEM) أنه:

- ✓ يشكل حل أمني شامل يجمع بين إدارة معلومات الأمان (SIM) وإدارة الأحداث الأمنية (SEM)لجمع البيانات المتعلقة بالأمان وتحليلها وربطها من مصادر مختلفة داخل شبكة المؤسسة.
- ✓ يجمع السجلات والأحداث والبيانات من مصادر متنوعة، بما في ذلك أجهزة الشبكة والخوادم والتطبيقات وأدوات الأمان، مما يوفر رؤية مركزية للأحداث الأمنية.
- ✓ يستخدم التحليلات المتقدمة وقدرات الارتباط لاكتشاف الحوادث الأمنية على الفور وتمكين الاستجابة الفعالة للحوادث.
- ✓ يتيح ربط وتحليل الأحداث الأمنية عبر النظام الأساسي بأكمله من خلال دمج السجلات من مصادر مختلفة، مما يوفر رؤية شاملة للتهديدات المحتملة.
- ✓ يحتوي أدوات مثل التنبيه والتحقيق والتحليل الجنائي للبيانات data forensics للمساعدة في حل الحوادث الأمنية.

إن الحجم الهائل للبيانات الناتجة يتطلب قدرات معالجة وتحليل بيانات فعالة لتحديد الأحداث الأمنية ذات الصلة. ويتطلب التنفيذ الفعال موظفين مهرة لديهم خبرة في العمليات الأمنية، وتحليل معلومات التهديدات، والاستجابة للحوادث. يذكر بأن شركة بوتيك Potech المكلفة بإجراءات الحماية المعلوماتية الخاصة بمشروع دعم كانت قد قامت بإجراء تدريب على نظام (SIEM) لفريق التفتيش المركزي المكلف.

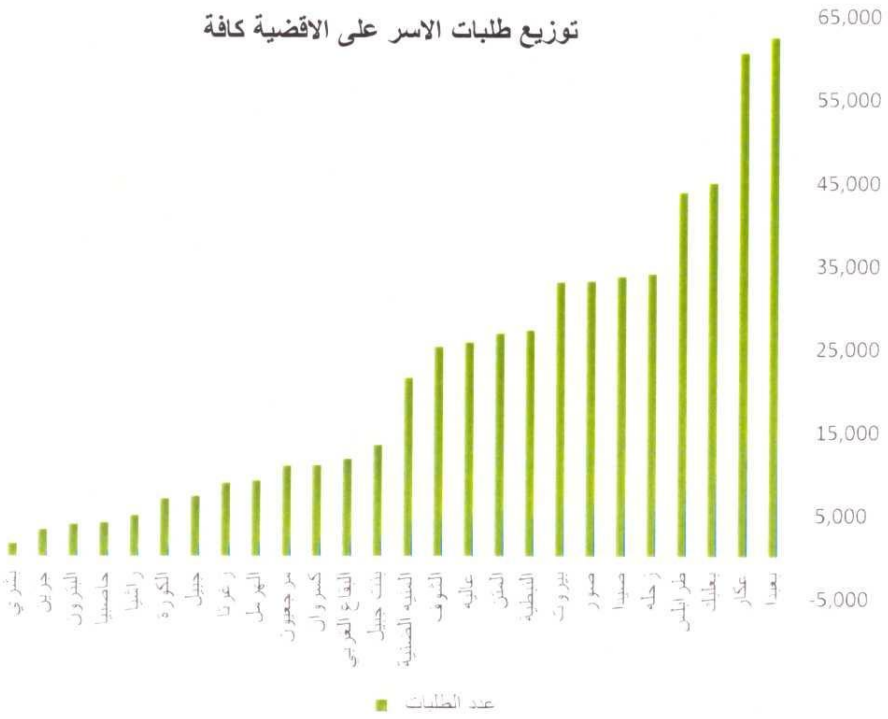
أما بالنسبة لضمان تطابق إجراءات احترام سياسات الخصوصية وشروط الاستخدام المنشورة على المنصة، ومدى توافقها مع معايير الاتحاد الأوروبي، ومع مبادئ الحوكمة الخمسة (الانصاف، الشفافية، المساءلة، الخصوصية والأمان)، فمنذ انطلاق برنامج "دعم" واعتماد المنصة الرقابية IMPACT في إدارة التفتيش المركزي لاستخدامها في برنامج البطاقة التمويلية، تم نشر سياسات الخصوصية (Privacy Policy) مع التعديلات الملائمة لتحقيق اهداف البرنامج، ولا سيما مراعاتها للقوانين المحلية المرعية الإجراء، وللمعايير الدولية، وتحديداً معايير الاتحاد الأوروبي (مثل الاتفاقية ١٠٨ واللائحة الاوروبية العامة لحماية البيانات GDPR) التي تهدف الى حماية البيانات الشخصية للأشخاص الطبيعيين، وكيفية نقل هذه البيانات واستخدامها، وقد فصّلت سياسات الخصوصية المنشورة على المنصة، بشكل واضح ودون أي لبس، كيفية حفظ المعلومات، وحددت الاطراف التي يحق لها الاطلاع على تلك المعلومات، كلياً او جزئياً، وفقاً لاختصاص كل طرف وذلك عملاً بأحكام الفقرة الثالثة من المادة الثالثة من قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م. تاريخ ٢٠٢١/٩/٣٠ التي حددت أنّ السماح لوصول كل وزارة او ادارة معنية الى المعلومات والبيانات الاولية يتمّ بحسب الدور الذي تقوم به. كما ذهبت ابعد من ذلك، عندما حددت الفترات الزمنية التي يتم فيها جمع المعلومات عن المستخدمين، وأسباب ذلك، والغاية منها. وبالنسبة لحفظ البيانات، فقد وضعت المعدات والخادم الرئيس في وزارة الاتصالات – أوجيرو وتمّ تشفير البيانات وفقاً لتدابير أمنية مشدّدة وذلك عملاً باحكام المادة الثانية عشر من قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م. تاريخ ٢٠٢١/٩/٣٠ المتعلقة بأمن البيانات واستضافتها. والجدير بالذكر بأن هذه السياسة تشكّل اتفاقاً ملزماً بين الحكومة اللبنانية ممثلةً بوزارة الشؤون الاجتماعية ومستخدمي بوابة أو موقع daem.impact.gov.lb وقد تمّ تحديثه في ١٢ آذار ٢٠٢٣. وبموجب هذه السياسة، فإن الحكومة اللبنانية ممثلةً بوزارة الشؤون الاجتماعية تعتبر المتحكّم بالبيانات الشخصية Data Controller والمعالج لهاData Processor ويعتبر التفتيش المركزي المسؤول عن مهمة الاشراف على أمن وحماية البيانات الشخصية.

إضافةً الى ما تقدّم، جرى نشر شروط الاستخدام المحدثة في ١ كانون الاول ٢٠٢١ باللغتين العربية والانكليزية على موقع daem.impact.gov.lbوتشكّل هذه الشروط اتفاقاً ملزماً قانونياً بين التفتيش المركزي ومستخدمي المنصة كافة، إذ تضمّنت التزامات المستخدمين والاعمال المحظورة لا سيما لجهة صحّة البيانات المدخلة، وإساءة استخدام البيانات.

كما تمّ تخصيص خانة الزامية للضغط عليها من قبل المستخدمين للتأكيد على انهم اطلعوا على سياسات الخصوصية ووافقوا عليها، كي يتمكنوا من متابعة تصفحهم للمنصة وملء الاستمارة.

ثالثاً: الجانب التنفيذي:

إن برنامج دعم يهدف الى تأمين المساعدة المالية الى ١٦٠,٠٠٠ أسرةً. غير أنه بعد انتهاء مهلة التسجيل بتاريخ ٣١-١-٢٠٢٢، أكثر من ٥٨٢ ألف أسرة لبنانية تسجّلت على منصة دعم موزعة على الاقضية كافة كما هو مبين في الرسم البياني رقم ٢ أدناه، منها ٤٦٨,١٥٧ أسرة أكملت طلباتها.



الرسم البياني رقم ٢: توزيع الطلبات الواردة للاستفادة من مشروع دعم على الاقضية

خلال معالجة هذه الطلبات جرى استبعاد طلبات الموظفين في القطاع العام (المدني، العسكري، الأمني)، المستفيدين من برنامج NPTP إضافة الى إزالة التكرارات فيها، وبذلك بلغ عدد الطلبات التي جرى انتقاء الاسر الاكثر حاجة منها ٣٨٩,٤٤٢ طلبًا. خضعت هذه الطلبات لاختبار الثراء Affluence Test وبنتيجتها أعتبر ما مجموعه ٣٦٤,٨٩١ أسرة غير ثرية. المرحلة اللاحقة تضمنت تطبيق منهجية الاستهداف المختلط Hybrid targeting methodology والتي جمعت بين الاستهداف الاوّلي للفئات الاكثر ضعفاً في المجتمع وبين الاختبار بالوسائل البديلة لقياس مستوى الدخل (PMT Proxy Means Testing) وهي منهجية استهداف تستند إلى جمع خصائص الأسر المعيشية التي يسهل التحقّق منها

وقياسها لتحديد الأسر التي تعاني من الفقر المدقع. وقد تبين أن ٢٤٤,٩٦٣ أسرة تنتمي إلى إحدى الفئات الاجتماعية الأربع الاكثر ضعفاً (ربّة الاسرة إمراة، عمر أحد أفراد الأسرة ٦٥ عامًا أو أكثر، أحد أفراد الأسرة يعاني من إعاقة شديدة، عمر أحد أفراد الأسرة أقل من ١٨ عامًا)، وبعد تطبيق مؤشرات ال PMT كعدد الغرف والحمامات لكل شخص استوفت حوالي ١٩٩,٢٥٩ أسرة معايير الحصول على زيارة التحقق موزعة على كامل الجغرافيا اللبنانية. وقد تم استبعاد الأسر صاحبة الطلبات غير المكتملة التي تحتوي على نواقص بالمعلومات والمستندات والأسر صاحبة الطلبات المكررة وهي موزعة على الشكل التالي كما هو مبين في الرسم البياني رقم ٣ أدناه:

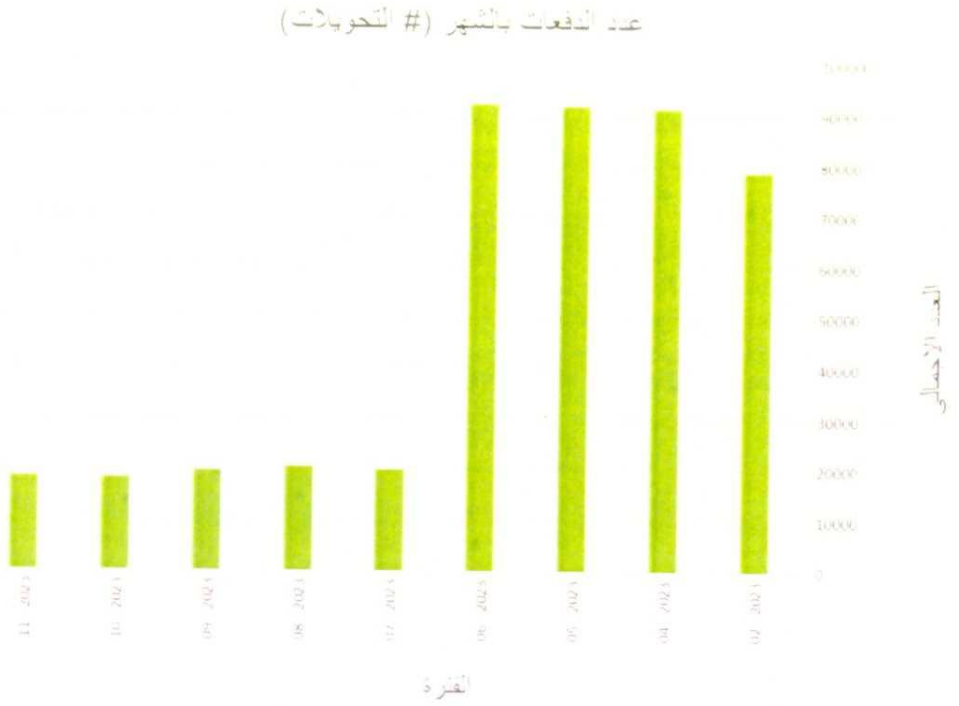


الرسم البياني رقم ٣: التوزيع الجغرافي للاسر المستبعدة

ان العملية الكترونية لاختيار الأسر المؤهلة (التي تصنف من الأسر الأكثر حاجة) للاستفادة من برنامج "أمان" اعتمدت على 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 إمرأة بدخلٍ معدوم أو محدود.
- ✓ كما إعتُمِدَت معايير أخرى مثل وضع المسكن وعدد الغرف فيه وعدد السيارات المملوكة من قبل أفراد الأسرة الواحدة.

يذكر أنه حتى نهاية عام ٢٠٢٣ استفادت أكثر من 93,000 أسرة من المساعدات المالية موزعين جغرافياً على مختلف الأقضـــية، حيث تم دفع مبلغ أكثر من ١٧٧ مليون دولار. ويبين الشـــكل التالي عدد الدفعات الشهرية خلال العام ٢٠٢٣:



الرسم البياني رقم ٤: عدد الدفعات الشهرية خلال العام ٢٠٢٣.

بتاريخ ٢٠٢٢/١١/٢١، أطلق وزير الشـــؤون الإجتماعية في مؤتمر صـــحافي عقده في وزارة التربية، المكوّن الثاني من برنامج "أمان" المتعلق بالدعم المالي لتلامذة المدارس والمعاهد الرسـمية، والذي يغطي التكاليف الدراسية للتلامذة ما بين ١٣ و١٨ سنة. وتم الطلب من أهالي الطلاب المستفيدين من البرنامج، الحصـول على إفادة متابعة أو إفادة تسـجيل من المدرسـة وإدخال رقم التلميذ الموحد وتحميل upload الإفادة ضـمن الاستمارة على منصـة IMPACT. وقد أعيد العمل بعد توقفٍ مؤقت بالمكون التربوي لهذا البرنامج واستؤنفت الدفعات في ٢٦ و٢٧ حزيران لبعض تلامذة الاسر المستفيدة وتضمنت رسوم التسجيل والقرطاسية.

رابعاً: استقبال الشكاوى:

كلف التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام بتحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى الواردة من المواطنين عبر الخط الساخن ١٧٤٧، وبهدف تحسين ظروف خدمة المواطن جرى وضع التقارير بالمقترحات اللازمة لمعالجة مسببات الشكاوى وتصويب اساليب التنفيذ ومتابعة نتائجها.

يعمل مركز الاتصالات لدى التفتيش المركزي خلال أيام الأسبوع من الإثنين حتى الجمعة، من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الخامسة بعد الظهر. الا أنه طرأ تعديل منذ عدة أشهر فأصبح الدوام من الثامنة صباحاً وحتى الواحدة ظهراً، وقد تقلص عدد العاملين الى ستة. خلال قيام المركز بمهامه تلقى عدد كبير من الاتصالات المؤثرة من ذوي الحالات الصعبة والاوضاع الاقتصادية المتدهورة إضافة الى اتصالات مهينة تضمّنت الشتائم واللوم غير أن موظفي المركز عملوا على تطوير مهاراتهم لانجاز مهامهم على أكمل وجه وقد تلقى المركز في الفترة الزمنية الممتدة ما بين ٢٠٢٣/١/١ و ٢٠٢٤/٢/٢٩ و 474,346اتصالاً توزعت بين استفسارات وشكاوى ومشاكل تقنية كما هو مشار اليه بالجدول أدناه.

المرحلة الممتدة من ١ كانون ثاني ٢٠٢٣ حتى 31 كانون أول ٢٠٢٣	أرقام ونسب
مجموع الاتصالات الواردة	474,346
مجموع الاتصالات التي تم الرد عليها	427,451
نسبة الاتصالات التي لم يرد عليها	%9,89
نسبة الاتصالات التي تمت الاستجابة لها	90,11%
معدل طول المكالمة	1:18
معدل طول الانتظار	1:24

الجدول رقم ١ :الاتصالات الوارادة خلال المرحلة الثالثة من برنامج "دعم"

ساهم مركز الاتصالات بمساعدة المواطنين عبر الرّد على 427,451اتصالاً بما يعادل نسبة 90,11% من اجمالي الاتصالات، علماً أن نسبة كبيرة من محاولات الاتصال الواردة التي لم يتم الرد عليها في

حينه، تمت معالجتها لاحقاً بعد إعادة الاتصـــال بأصـــحاب العلاقة. وقد جرت معالجة المشـــاكل التقنية بالتنسيق مع الفريق التقني.

Start Time	End Time				
01.01.2023	29.12.2023				
Overview					
Total Calls	Abandoned Rate	Average Wait Time	Average Talk Time	Callback Calls	
474346	9.89%	00:01:18	00:01:24	0	
Queue Statistics					
Queues	Total Calls	Answered Calls	Answered Rate	Average Wait Time	Average Talk Time
Call Center1	474346	427451	90.11%	00:01:18	00:01:24

الجدول رقم ٢: لمحة عن عدد الاتصالات الواردة الى المركز

ســـاعد مركز تلقي الشـــكاوى GRM – Grievance redress Mechanism التفتيش المركزي في ممارسـته مهام الرقابة والتدقيق من خلال البيانات التي اسـتحصـل عليها مباشـرة من المعنيين من خلال العدد الكبير من الاتصـــالات التي اسـتقبلها العاملون فيه يومياً وسـجّلوها ضـــمن نظام التذاكر OST tickets مع كافة التفاصيل المتعلقة بصاحب الاتصال وموضوع الشكوى او الاستفسار، وتمّ تقسيم هذه التذاكر حسب موضوعها:

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

كذلك تمت إحالة الاستفسارات والشكاوى الى الجهات المعنية بحسب الاختصاص على الشكل التالي:

- **الاستفسارات التقنية** الى فريق الدعم التقني لدى المطور شركة Siren .
- **الاستفسارات المتعلقة بالزيارات المنزلية وآلية الدفع** الى.WFP
- **الاستفسارات حول معايير الاختيار** الى.PCM
- **الشـــكاوى المتعلقة بمخالفات وعمليات غش** الى فريق التفتيش المركزي المكلف بالرقابة على المشروع.

قام فريق خاص لدى WFP و PCMبدرس هذه التذاكر ووضـــع الملاحظات عليها وإعادتها الى فريق الدعم التقني حيث قام العاملون في المركز بالتواصـل مع صـاحب الاسـتفسـار لمتابعة الشـكوى وابلاغه بالملاحظات. تجدر الاشـارة الى أنه يتم اقفال التذاكر عند معالجتها، وإلا فتبقى مفتوحة للمتابعة لاحقاً او إعادة إحالتها للجهة المعنية بمعالجتها..

أ- المشاكل التقنية:

بالنسبة للمشاكل التقنية فعددها محدود وغالباً ما يتم معالجتها فوراً، أما أبرز مواضيع المشاكل التقنية:

- نسيان اسم المستخدم وكلمة المرور لتسجيل الرقم الموحد بالرغم من تكرار المحاولات.
- رقم حوالة ناقص او غير صحيح.
- عدم التمكّن من تحميل صورة الهوية لولد مسجل في المدرسة الرسمية.
- إضافة او تعديل المعلومات المتعلقة بالأفراد التلاميذ.
- اعطاء بعض المدارس إفادات برقم موحد غير مطابق لخانات الاســـتمارة (١٢ للمدارس و٦ للمعاهد).
- استفسار عن مدارس ومعاهد لم يتم لحظها في الاستمارة في العديد من المناطق اللبنانية.
- تمنّع بعض إدارات المدارس والمعاهد المهنية عن اعطاء افادة المتابعة او الرقم الموحد ضـــمن مهلة زمنية مقبولة.
- عدم وصول الرمز لإعادة تعيين كلمة المرور.
- استبدال رقم الهاتف.
- تعديل عنوان السكن المدون في الاستمارة.

ب- أبرز مواضيع الاستفسارات والشكاوى:

١ – استفسارات عامة:

- معلومات عامة عن البطاقة.
- القبول او الرفض.
- استفسار عن الرقم الموحد لطلاب المدارس والمهنيات الرسمية.
- استفسار عن استفادة الأولاد المسجلين في المدارس والمعاهد الفنية الرسمية.
- استفسار عن المبلغ المستحق من برنامج أمان.

- امكانية فتح مهلة جديدة للتسجيل على شبكة دعم.
- امكانية فتح مهلة جديدة لتعديل الاستمارة لجهة إضافة مولود جديد أو حذف شخص توفي أو تعديل أي معلومة مغلوطة جرى تدوينها.
- استفسار عن موعد القبض والدفعات المستحقة.
- استفسار عن امكانية التعديل بعد اقفال الاستمارات.

٢- استفسارات عن الزيارات المنزلية:

- سبب عدم حصول الزيارة رغم ان المتصل من الاشخاص الأكثر حاجة.
- خطأ في مكان السكن حال دون اتمام الكشف.
- عدم حضور المساح وحصول الزيارة بالرغم من التواصل لهذه الغاية وتحديد موعدها.
- معرفة ما إذا كان هناك من أمل للإستفادة من شبكة دعم بالرغم من عدم الاتصال به.
- امكانية إرسال مساح ثان للوقوف على واقع الحال.
- اشكالية زيارة الاسر التي يوجد فرد من افرادها في القوى المسلحة.
- تغيير مكان السكن وعدم حضور المساح الى العنوان الصحيح.
- التبليغ عن مشكلة في رقم الهاتف المعتمد في الاستمارة واستبداله بآخر.
- إلغاء الموعد بعد تحديده من المساح بحجة ان الاسم قد استبعد او حوّل الطلب الى مساح آخر.
- إفادة المساح ان الاستمارة مجمدة وتم الغاء الزيارة.

٣- استفسارات عن آلية الدفع:

- عدم تطابق المبلغ المرسل مع المبلغ المستحق.
- عدم ورود رسالة القبض بالرغم من إتمام الكشف.
- السؤال عن الاسم إذا كان مدرج على لوائح الدفع.
- السؤال عن مواعيد الدفعات التالية بعد الحصول على دفعة واحدة
- فقدان او احتراق رقم الهاتف المعتمد في الاستمارة.
- شروط الاستفادة من برنامج أمان لا سيما لجهة عدم الاستفادة من برامج وزارة الشؤون الاجتماعية الباقية.
- تكرار خطأ في اسم المستفيد عند كل دفعة رغم تقديم شكوى بذلك.
- عدم التمكن من قبض الحوالة رغم المحاولة في أكثر من مركز لنقل الاموال.
- استفسار عن رقم الحوالة.

- امكانية إعادة إرسال رسالة القبض بسبب حذفها عن طريق الخطأ.

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

اولاً: فيما خص الزيارات المنزلية وعمل المساحين:

- عدم حضور المساح وحصول الزيارة بالرغم من التواصل لهذه الغاية وتحديد موعدها.
- تأجيل الموعد أكثر من مرة وعدم الزيارة .
- عدم الاتصال لتحديد موعد الزيارة المنزلية (الكشف) في ظل الحاجة الماسة للعائلات.
- عدم تحويل اي مبلغ بالرغم من مرور الوقت على إتمام الزيارة.
- تغيير مكان السكن حال دون اتمام عملية الكشف وتحويل الملف الى مساح آخر.
- مشكلة في رقم الهاتف وطلب استبداله بآخر.
- مساح لم يدخل البيت وإنما إكتفى بتسجيل المعلومات بعد إجراء اتصال بصاحب العلاقة.

ثانياً: فيما خص عمليات الدفع والمراكز المعتمدة لذلك:

- المستفيد لم يستطع قبض الحوالة (مقفلة – خطأ في رقم الحوالة – غير موجودة...)
- ورود رسالة بإسم مصحح ولكن المبلغ غير كامل (دون مفعول رجعي).
- ورود رسالتان بالقبض من دون رقم حوالة.
- المبلغ المقبوض غير متطابق مع المبلغ المستحق.
- خطأ في اسم المستفيد يتكرر في كل دفعة.
- خطأ في إحتساب المبلغ المستحق من البرنامج.
- المستفيد قبض دفعة واحدة فقط رغم عدم الاستفادة من اي برنامج آخر من وزارة الشؤون الاجتماعية.
- فقدان بطاقة الهوية وطلب تحويل رسالة القبض الى اسم احد أفراد الأسرة.

تجدر الاشارة الى أنه وردت بعض الاتصالات تشكو من عدم معرفتها بمشروع "دعم" في حينه نظراً لغياب وسائل التواصل الاجتماعي في بعض المناطق الفقيرة، وكذلك بعض الحالات المستجدة من وفاة، ولادة ، طلاق، فقدان عمل، أو أمراض مستعصية. مما يستدعي التوصية بالنظر في امكانية إعادة فتح مهلة جديدة لتعبئة الاستمارات أو تعديلها.

كما تجدر الاشارة الى انه تم تعديل المعايير المتعلقة بالاسر الصغيرة التي تتضمن فرداً متقدماً بالسن او فرداً من ذوي الاحتياجات الخاصة او الامراض المستعصية، وهذا التعديل أتاح ل ١٠ آلاف أسرة من الاستفادة من مشروع دعم وقد بدأت عملية الدفع لهؤلاء في ٨ حزيران ٢٠٢٣.

ويذكر أنه بنتيجة متابعة الشكاوى تبيّن أن عدداً من المساحين لم يلتزموا بالاصول لجهة الكشف على المنازل والتدقيق في محتوياتها لمعرفة الاسر التي قامت بإدخال معلومات خاطئة في الاستمارة إضافةً الى ورود شكاوى على معايير الاختيار المعتمدة بحيث اعتقد البعض أنها أدّت الى استفادة أسر لا تستحق المساعدة وهنا تجدر الاشارة الى أهمية العمل على تفعيل الربط الالكتروني مع الجهات المعنية (وزارة المالية، وزارة الداخلية والبلديات، وزارة التربية والتعليم العالي، مصرف لبنان، الأمن العام اللبناني، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ومصلحة تسجيل الآليات وغيرها...) لما لهذه الخطوة من أهمية في تفعيل وتعزيز للتدقيق في البيانات المدخلة ومطابقتها والتأكد من صحتها.

علماً بأن التفتيش المركزي قام ومن خلال مركز تلقي الشكاوى GRM – Grievance redress Mechanism بعمل مزدوج:

i. الرد على استفسارات المواطنين.
ii. القيام بعمله الرقابي من خلال تلقي الشكاوى وتحليلها والتحقيق بها.

وبذلك تكون رقابة التفتيش المركزي قد أضافت مزيداً من المصداقية والشفافية لمشروع دعم.

أما بالنسبة لأداء العاملين في مركز تلقي الشكاوى، فقد تمّ تقييم الموظفين بناءً على عدد الاتصالات التي تلقوها اسبوعياً والوقت المستقطع (pause time) مقارنة مع التذاكر المنشأة من قبلهم والتي تمت مراقبة جودتها ودقة التفاصيل فيها من قبل المشرف، بالإضافة الى طريقة تعاطي الموظف مع المتصل.

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 عبر 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 عنه لرئاسة مجلس الوزراء، كما تم نشره على موقع التفتيش المركزي الالكتروني. يمكن الاطلاع عليه على الموقع الالكتروني الخاص بالتفتيش المركزي.
- ✓ تقرير حول آلية تنفيذ الكشوفات المنزلية التي يقوم بها المساحون Surveyorsوالمشاكل 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 الالكترونية 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.
- ✓ تقرير عن المرحلة الثانية الخاصة بمشروع "دعم" بتاريخ ٢٠٢٢/٧/١، والتي تناولت بدايات القيام بالزيارات المنزلية من قبل الشركات، وقد تم تسليم نسخة عنه لرئاسة مجلس الوزراء.
- ✓ تقرير اول عن المرحلة الثالثة تناولت استكمال عملية الدفع للاسر المستفيدة.
- ✓ كما قام فريق التفتيش المركزي بالمتابعة والمراقبة اليومية والتحقيق بالشكاوى الواردة ما أدى الى تفادي الوقوع بالأخطاء والمشاكل وتحسين العمل بإطار تنفيذ مشروع دعم.

مع ورود عدة مراجعات واعتراضات لا سيما لجهة آلية تنفيذ الكشوفات الى مركز تلقي الشكاوى في التفتيش المركزي بقيت رقابة التفتيش على تنفيذ هذه الكشوفات معدومة، واقتصرت على التحليل والتتبع بالرغم من المطالبة بتوسيعها لتشمل كامل الأعمال المتعلقة بالزيارات المنزلية وبالتالي اقتصر العمل الرقابي في ما خص أعمال المساحين على التواصل مع مندوبي ال WFP كوسيط بين لجنة الرقابة والشركات التي قامت بالمسح. وكذلك ورد التفتيش المركزي العديد من الاتصالات والمراجعات حول مشروع "البرنامج الوطني للعائلات الأكثر فقراً NPTP" الذي يستفيد منه حوالي 70,000 أسرة، وتم توجيه المتصلين الى ضرورة مراجعة وزارة الشؤون الاجتماعية المكلفة بتنفيذ هذا المشروع، كونه يخرج عن رقابة التفتيش المركزي. الأمر الذي يستدعي معه العمل على إدراجه ضمن رقابة التفتيش المركزي لمواكبته والمساعدة في حسن تنفيذه وتأمين الحيادية والشفافية أمام المستفيدين، ولرفع التقارير الدورية بشأنه الى المراجع المختصة.

خلال مراحل اختيار العائلات المستفيدة، الكشف الميداني ووصول رسائل على هواتف المواطنين بعدم الاستفادة تبين أن عدداً من العائلات غير المستفيدة تعاني من فقر جديد وبحاجة ماسة للمساعدة في

حين أن عائلات استفادت بالرغم من عدم استحقاقها للامر ما أدّى الى الشّك بملاءمة المعايير المعتمدة لاختيار العائلات المستفيدة ومن الجدير بالذكر أن فريق التفتيش المركزي لم يتمكن من ممارسة مهامه لجهة التأكد من مطابقة معايير الـ PMT على العائلات المستفيدة من برنامج "دعم"، وذلك لسببين رئيسين:

١ – سرية المعايير المعتمدة.

٢ – حرص الوحدة المختصة بمتابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء (PCM) على الحفاظ على خصوصية المستفيدين والمعلومات المتعلقة بهم.

وبالتالي فإن لم يتم إيجاد صيغة ما تمكن فريق التفتيش المركزي من معرفة المعايير المعتمدة في لبنان والاطلاع على عينات من استمارات المستفيدين، فإنه لن يتمكن من ممارسة مهامه لهذه الجهة، علماً ان افراد الفريق محلفين ويتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة والمناقبية، وهم، اساساً، يؤدون مهامهم بسرية تامة، ولا يمكن لأحد ان يعرف منهم ماهية المستندات التي يطلعون عليها اثناء قيامهم بواجباتهم، الامر الذي يقتضي معه التمني على مقام رئاسة مجلس الوزراء النظر في إمكانية الايعاز للوحدة المختصة بمتابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء (PCM) افساح المجال امام الفريق الاطلاع على عينات من استمارات المستفيدين في سبيل مقارنتها بالمعايير المعتمدة، وكذلك توصية وزارة الشؤون الاجتماعية بالعمل على تزويد التفتيش المركزي بالمعايير المعتمدة في برنامج "دعم".

بناءً لما تقدم، نقترح التالي:

سادساً: المقترحات:

١. توصية وزارة الشؤون الاجتماعية العمل على :

أ- إعادة النظر في الشروط المطلوبة للاستفادة من مساعدات مشروع "دعم"، ليتسنى تغطية المزيد من الأسر من البرنامج.

ب-تفعيل عملية الربط الالكتروني مع الجهات الحكومية المعنية (وزارة المالية، وزارة الداخلية والبلديات، وزارة التربية والتعليم العالي، مصرف لبنان، الأمن العام اللبناني، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ومصلحة تسجيل الآليات وغيرها...) للتدقيق بالمعلومات ومطابقة البيانات والتأكد من صحتها.

ج- إعادة فتح مهلة جديدة لتعبئة الاستمارات أو تعديلها، بهدف تمكين بعض المواطنين الذين لم يتمكنوا من التسجيل في الوقت المناسب من الاستفادة من البرنامج، بالإضافة إلى السماح بإدخال الحالات المستجدة التي تشمل الإعاقة، الولادة، الوفاة، البطالة، والأمراض مستعصية.

د- شمول رقابة التفتيش المركزي مشروع "البرنامج الوطني للعائلات الأكثر فقراً NPTP " ، نظراً للشكاوى العديدة التي وصلتنا من المتصلين على الخط الساخن ١٧٤٧ حول هذا المشروع، والالتباسات التي وقع بها المتصلون لعدم التفريق بينه وبين مشروع "دعم"، وتأميناً للحيادية والشفافية في تنفيذ البرنامج أمام المستفيدين.

هـ-الايعاز للوحدة المختصة بمتابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء (PCM) افساح المجال امام فريق التفتيش المركزي المكلف مراقبة مشروع دعم للاطلاع على عينات من استمارات المستفيدين في سبيل مقارنتها بالمعايير المعتمدة. وذلك تعزيزاً لمبدأ الشفافية.

و- إعادة العمل بمركز تلقي الشكاوى في التفتيش المركزي على أن تنحصر مهمته بشكاوى المواطنين دون الاستفسارات المرتبطة بالتنفيذ والملقاة على

عاتق الوزارة وذلك بعد أن اسند إلى مراكز الخدمات الاجتماعية التابعة لكم مهام الكشـــوفات الميدانية والتقييم المنزلي بعد أن كان بعهدة WFP وذلك احتراماً للمبدأ العام المتعارف عليه فقهاً واجتهاداً بفصـــل الاعمال الرقابية عن الاعمال التقريرية والتفيذية.

