



المؤسسة العامة للتقاعد  
Public Pension Agency

تقرير  
جاهزية العمل عن بعد  
إجراءات المؤسسة العامة للتقاعد في ظل جائحة كورونا



## محتوى التقرير

١. ملخص تنفيذي
٢. مقدمة :
  - ٢-١ تعريف المؤسسة العامة للتقاعد
  - ٢-٢ جائحة كورونا وتداعياتها
٣. منطلق الإجراءات ومرجعيتها :
  - ٣-١ رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠
  - ٣-٢ الخطة الاستراتيجية للمؤسسة ٢٠٢٢ :
    - ٣-٢-١ بنية رقمية متطورة
    - ٣-٢-٢ خطة استمرارية العمل
    - ٣-٢-٣ كوادر بشرية مؤهلة
٤. إجراءات «المؤسسة» في مواجهة تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد
٥. نتائج الإجراءات :
  - ٥-١ سرعة الاستجابة والعمل عن بعد بنسبة ١٠٠٪ بزمان قياسي
  - ٥-٢ استمرارية تقديم الخدمات
  - ٥-٣ إيداع المعاشات والمستحقات في موعدها
  - ٥-٤ استمرار اداء المهام الوظيفية
٦. إنجازات العمل عن بعد :
  - ٦-١ أبرز إحصاءات الخدمات الرقمية والهاتفية خلال فترة العمل عن بعد
  - ٦-٢ إنجازات أخرى :
    - ٦-٢-١ دورات تدريبية عن بعد
    - ٦-٢-٢ ورش عمل عن بعد
    - ٦-٢-٣ اجتماعات عن بعد
    - ٦-٢-٤ برنامج «مساكن»
    - ٦-٢-٥ الأمن السيبراني
٧. خدمات «المؤسسة» بعد انحسار جائحة كورونا المستجد

## ملخص تنفيذي

وخطه مسبقه لاستمرارية العمل أثناء الأزمات والكوارث الطبيعية، وكوادر بشرية مؤهلة للتعامل مع التقنيات الرقمية. كل ذلك حقق نجاحاً تمثل في سرعة تطبيق آليات العمل عن بعد واستمرار تقديم جمع الخدمات لعملائها.

وتشير الأرقام الصادرة عن مركز تحليل البيانات بالمؤسسة إلى جدارة الأداء في تقديم الخدمات الإلكترونية والعمل عن بعد في ظل هذه الجائحة كورونا المستجد، حيث تعكس تلك الأرقام ثقة عملاء المؤسسة بالخدمات الإلكترونية والرقمية المقدمة لهم عبر أكثر من طريقة ومنصة رقمية.

أدى الانتشار السريع لفيروس كورونا المستجد (Covid-19) حول العالم إلى اتخاذ جميع الدول ومنها المملكة العربية السعودية إجراءات احترازية صارمة، أبرزها فرض حظر التجول شبه الكامل، مما أوجد تداعيات سلبية على استمرار تقديم الخدمات للمواطنين نتيجة التزام الموظفين بأوامر حظر التجول والبقاء في منازلهم.

وقد مكنت جاهزية المؤسسة العامة للتقاعد من أن تستمر بتقديم خدماتها إلكترونياً فور إعلان تعليق حضور الموظفين إلى مقرات عملهم، وتمكنت من أن تعتمد أسلوب العمل عن بعد بنسبة ١٠٠٪، وأن يشترك جميع موظفيها (+ ٧٠٠ موظف وموظفة) في هذا الأسلوب الجديد من العمل، وذلك بإتخاذها مجموعة متكاملة من الإجراءات والتدابير الفاعلة، والتي استمدتها المؤسسة من رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخطة الاستراتيجية للتقاعد ٢٠٢٢.

وما كانت المؤسسة لتحقيق هذا الإنجاز إلا بامتلاكها بنية تحتية رقمية متطورة،

استباق الحاجة في وقت الاستطاعة



## جاهزية العمل عن بعد

إجراءات المؤسسة العامة للتقاعد في ظل جائحة كورونا

٥

٢

## مقدمة

### ٢-٢ جائحة كورونا وتداعياتها

منذ مطلع العام الجاري ٢٠٢٠م اجتاح العالم وباءً فيروسيّ شرس، عرف باسم كورونا المستجد (Covid-19)، الذي انتشر بشكل واسع حول العالم، فأصاب الملايين وتوفي بسببه مئات الآلاف، ونظراً لعدم وجود علاج أو لقاح لهذا الفيروس حتى الآن، فقد قامت جميع دول العالم باتخاذ إجراءات احترازية وتدابير وقائية صارمة، وعلى رأسها فرض حظر التجول، وفرض التباعد الاجتماعي؛ فعُلقت المدارس والجامعات، وأغلقت الأسواق والمحلات التجارية أبوابها، وتوقفت المصانع والشركات والمؤسسات الحكومية والخاصة عن العمل، وتعطلت عجلة الإنتاج، وطلب من الناس التزام بيوتهم. كل ذلك ألقى بتداعياته الثقيلة والمختلفة على كاهل الحكومات والشعوب معاً.

وبفضل من الله، ثم بحكمة القيادة الرشيدة، كانت المملكة من الدول السبّاقة في تطبيق منظومة من الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية، للتخفيف من آثار وتداعيات هذه الجائحة على المواطنين والمقيمين، وعلى الاقتصاد واستمرار وتقديم الخدمات.

وقد تعاملت المؤسسة العامة للتقاعد بشكل سريع مع تداعيات هذه الجائحة عبر سلسلة من التدابير والإجراءات، التي ساعدت على استمرار عمل المؤسسة عن بعد في ظل الجائحة بنسبة ١٠٠٪ منذ الساعات الأولى لقرار تعليق حضور الموظفين إلى أماكن عملهم.

### ٢-١ تعريف المؤسسة العامة للتقاعد

تتولى المؤسسة العامة للتقاعد منذ إنشائها عام ١٣٧٨هـ/١٩٥٨م تنفيذ أنظمة التقاعد في المملكة، وتتمتع بالشخصية الاعتبارية العامة والاستقلال الإداري والمالي، وترتبط إدارياً بمعالي وزير المالية، وتقوم بإدارة مواردها المالية وتنمية عوائدها وفق أفضل الممارسات الاستثمارية الآمنة، بما يحقق التوازن المالي بين الموارد والالتزامات، كما تعمل المؤسسة على دعم الأنشطة الخاصة بالمتقاعدين.

وتعدّ المؤسسة العامة للتقاعد المظلة الرسمية لموظفي الدولة المتقاعدين (المدنيين والعسكريين)، حيث تعمل على إدارة الشؤون التقاعدية لأكثر من ٣,٤ مليون عميل من مشتركين ومتقاعدين ومستفيدين، من خلال تقديم منظومة خدمات متعددة من أبرزها: تنظيم المعاشات الشهرية وإيداعها في حسابات المتقاعدين، تنظيم المستحقات الشهرية وإيداعها في حسابات المستفيدين من أسرة المتقاعد المتوفى، وتنفيذ نظام تبادل المنافع ونظامي مد الحماية، إضافة إلى تقديم أكثر من (١٥) خدمة أخرى في مجالات مختلفة.

«المؤسسة» هي المظلة الرسمية لأكثر من

مليون متقاعد ومستفيد في المملكة

## منطلق الإجراءات ومرجعيتها

قامت جميع إجراءات وتدابير المؤسسة العامة للتقاعد في التعامل مع تداعيات جائحة كورونا المستجد (Covid-19) على مرتكزات أساسية مسبقة الإعداد والتجهيز، ومن أبرزها:

### ٣-١ رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠

واستعرضت أفضل الممارسات العالمية في مجال عملها من تطوير الأداء المؤسسي والخدمات الرقمية والبنية التحتية والكوادر البشرية، وفي منتصف عام ٢٠١٧م أطلقت المؤسسة خطتها الاستراتيجية ٢٠٢٢، والتي تبنت فيها عدداً من الأهداف والمبادرات والبرامج الاستراتيجية التي حققت للمؤسسة نقلة نوعية على الصعد كافة، وأسهمت بشكل فاعل في مواجهة تداعيات جائحة كورونا المستجد بالسرعة والكفاءة المطلوبتين.

تمثل «رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠» خارطة طريق للنهوض الاقتصادي والتنموي باختلاف مجالاته، حيث رسمت الرؤية التوجهات والسياسات العامة، وتبنت منظومة من الأهداف والالتزامات الخاصة بها، بهدف أن تحتل المملكة مكانتها المستحقة بين دول العالم بوصفها أنموذجاً متطوراً ورائداً على المستويات كافة. وللإسهام في تحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠، أطلق «برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠» والذي يهدف إلى تطوير العمل الحكومي، وتأسيس البنية التحتية اللازمة على اتساع مجالاتها لتحقيق الرؤية واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها. موجهاً الأجهزة الحكومية لحصر تحدياتها وتطوير أدواتها وممارساتها، ووضع الخطط الاستراتيجية وترجمتها إلى برامج ومبادرات، لتسهم جميعها في تحقيق أهداف الرؤية وتطلعاتها.

مواكبة رؤية المملكة ٢٠٣٠ والالتزام بتحقيق أهدافها وتطلعاتها هي المرتكز الذي بنيت عليه استراتيجية المؤسسة ٢٠٢٢

وفور إعلان «رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠» قامت المؤسسة العامة للتقاعد بحصر العوائق والتحديات،



## ٢-٣ الخطة الاستراتيجية للمؤسسة العامة للتقاعد ٢٠٢٢

تتواءم الخطة الاستراتيجية للمؤسسة العامة للتقاعد ٢٠٢٢ مع تطلعات وأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠، وتتوافق مع برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ برؤية تسعى إلى تحقيق الريادة والموثوقية في مجال الحماية الاجتماعية، ورسالة تعزز من رخاء وطمأننة المشاركين والمتقاعدين.

من بنية رقمية متطورة، مرجعاً ومنطلقاً رئيسياً للإجراءات المتخذة والممارسات المطبقة التي واجهت بها المؤسسة تداعيات جائحة كورونا المستجد، والتي ساعدت على التغلب عليها بشكل شبه كامل، ومن أبرز تلك المرجعيات:

ترتكز الخطة الاستراتيجية للمؤسسة ٢٠٢٢ على (٦) أهداف استراتيجية رئيسية، يتفرع منها (٤٥) هدفاً تفصيلياً، تجسدت بأكثر من (٣٠) مبادرة وقرابة (٨٠) برنامجاً / مشروعاً تطويرياً. وقد شكّلت الاستراتيجية بمبادراتها وبرامجها المتعددة وما حققته

## ١-٢-٣ بنية رقمية متطورة

الاستراتيجية، وتقديم جميع خدماتها إلكترونياً بنسبة ١٠٠٪ عبر أكثر من منصة رقمية واجتماعية، ووفرت في الوقت نفسه الموارد اللوجستية والأنظمة التقنية المناسبة لمواجهة تداعيات جائحة كورونا المستجد في التطبيق الكامل والتام لآليات وإجراءات العمل عن بعد .

لتحقيق التحول الرقمي المتطور والموكب لأحدث التقنيات الرقمية العالمية في مجالها، امتلكت المؤسسة العامة للتقاعد خطة استراتيجية واعدة ضمت (٥) أهداف استراتيجية و (٩) مبادرات تطويرية، مكّنت المؤسسة وبكوادرها الوطنية من تشييد بنية تحتية رقمية متكاملة ومتطورة جداً، أسهمت في تحقيق أهداف المؤسسة

«تضمنت أهداف المستوى الثاني لرؤية المملكة ٢٠٣٠ تطوير الخدمات الرقمية ورفع تصنيف مؤشر الحكومة الرقمية من المستوى الحالي لتصبح المملكة العربية السعودية من الدول الخمس الأوائل على مستوى العالم»

### ٢-٢-٣ خطة استمرارية العمل

اختبارات مفاجئة لقياس مدى مرونتها، وقدراتها التقنية والبشرية على التعامل مع الحالات الطارئة المختلفة، وبفضل من الله تكللت جميعها بالنجاح، وأكدت قدرتها على العمل بكامل طاقتها وتقديم جميع خدماتها لعملائها كما في الأحوال العادية تماماً.

كل ذلك الجهد والتخطيط والتنبؤ والتدريب والاختبارات والتجهيزات المتطورة قد تكلل بالنجاح وآتى أكله، وقطفت المؤسسة ثماره في منتصف شهر مارس ٢٠٢٠، حينما تم إعلان تعليق حضور الموظفين إلى أماكن عملهم، والذي صادف أيضاً وقت الذروة لتقاعد موظفي الدولة (مدنيين/ عسكريين)، حيث استطاعت المؤسسة الانتقال من العمل في مقرها الرئيسي وفروعها حول المملكة إلى العمل عن بعد بكل سرعة ويسر ومرونة، وذلك نتيجة تطبيقها بكفاءة لاختبارات خطة استمرارية العمل خلال الفترة الماضية.

تعد المؤسسة العامة للتقاعد من أوائل الجهات الرسمية التي قامت بتطبيق مفهوم «إدارة استمرارية الأعمال» فقد حصلت على شهادة استمرارية العمل في ٢٣ / ٠١ / ٢٠١٧ م، وذلك ضمن خطتها الاستراتيجية، لضمان استمرار أعمالها وتقديم خدماتها لعملائها في أوقات الأزمات المفاجئة والكوارث المختلفة، وذلك بالتخطيط المسبق، وتحضير التجهيزات اللازمة، وإعداد الكوادر البشرية المدربة لمواجهة تلك الظروف الطارئة بكل مرونة ومقدرة.

وقد قامت المؤسسة ضمن خطتها لاستمرارية العمل بدراسة وحصر أبرز التهديدات المحتملة، والتي شملت أكثر من (٤٠) سبباً لـ (٨) مخاطر رئيسية متنوعة، وكان من الأسباب المدروسة «انتشار الأوبئة». ووضعت المؤسسة في سبيل التعامل مع المخاطر عدداً من الخطط الاستباقية لمواجهة كل تهديد على حدة، وقامت بتدريب كوادرها المختصة بالتعامل المباشر مع الأزمات الطارئة، وعززت الوعي حول التعامل مع المخاطر الطارئة بين باقي موظفيها، ونفذت عدة

حصلت المؤسسة العامة للتقاعد على شهادة الاعتماد الدولي لنظام إدارة

استمرارية الأعمال (ISO22301)





### ٣-٢-٣ كوادر بشرية مؤهلة

أكدت الخطة الاستراتيجية للمؤسسة ٢٠٢٢ على أهمية تطوير رأس المال البشري عبر تأهيل الموظفين وتطوير مهاراتهم، وإخضاعهم للتدريب المستمر، ودعمهم للحصول على الشهادات المهنية والابتعاث. وفي مواجهة جائحة كورونا المستجد كانت كوادر المؤسسة البشرية على اختلاف قطاعاتها بكامل الجاهزية وعلى قدر المسؤولية المتوقعة، فقدّموا منذ الساعات الأولى أنموذجاً رائداً في الالتزام والمرونة والكفاءة العالية، وسرعة التكيف مع تغير نمط العمل بالانتقال من العمل في مكاتب المؤسسة وفروعها إلى العمل عن بعد في منازلهم.

« لقد وضعنا هدفاً يتمثل في تدريب نصف مليون موظف حكومي بحلول العام ٢٠٢٠ لضمان امتلاكهم المهارات اللازمة لتشغيل خدمات عامة بمستوى عالمي»  
(حكومة فاعلة / رؤية المملكة ٢٠٣٠)

## إجراءات «التقاعد» في مواجهة تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد

نفذت المؤسسة العامة للتقاعد بجميع قطاعاتها عدداً من الإجراءات والمبادرات، أسهمت جميعها في مواجهة تداعيات جائحة كورونا المستجد على أعمالها ومصالح عملائها، ومكنت المؤسسة من الاستمرار بتقديم جميع خدماتها وإدارة الشؤون التقاعدية لعملائها بكل انسيابية ووفق أعلى مستويات الجودة.

م	الإجراء / المبادرة المنفذة
١	تنفيذ خطة استمرارية الأعمال في أوقات الأزمات والطوارئ
٢	تفعيل خدمة العمل عن بعد خلال يوم عمل واحد للوظائف الحساسة، وثلاثة أيام عمل لبقية موظفي المؤسسة.
٣	إتاحة خدمة العناية بالعملاء عبر منصة ( تويتر ) وزيادة عدد ساعات فريق العمل لضمان تقديم الخدمة للعملاء بالشكل المطلوب والوقت المناسب
٤	تفعيل خدمة "متواجد" من خلال جوال الموظف الخاص والذي يستقبل المكالمات الواردة من العملاء أو الصادرة إليهم ، حيث يظهر رقم المؤسسة عند العميل لتحقيق الثقة والاطمئنان لدى العميل أثناء خدمة
٥	تمديد مدة الصرف لـ (٣) أشهر للمستفيدين الذين كان من المقرر إيقاف صرف مستحقاتهم، وذلك مراعاة لمصالح عملاء المؤسسة
٦	تطوير مركز الاتصال وتمديد أوقات عمله، وإضافة خدمات تفاعلية تتيح للعميل إنهاء جميع خدماته ومتابعة كافة معاملاته ذاتياً، وتفعيل تقديم الطلبات عن طريق البريد الصوتي.
٧	تقديم إيداع المعاشات التقاعدية ليوم ٢٣ أبريل عوضاً عن يوم ٢٦ من الشهر نفسه
٨	تعزيز وزيادة موارد خوادم خدمة العمل عن بعد بنسبة ٢٠٠٪
٩	تعزيز كفاءة خدمة الإنترنت التشغيلية بنسبة ٣٠٠٪



## نتائج الإجراءات

### ٢- ٥ استمرارية تقديم الخدمات

استمرت المؤسسة في تقديم جميع الأعمال والخدمات الأساسية والثانوية إلكترونياً عبر موقعها الإلكتروني و تطبيقها للجوال، ومنصة تويتر، والهاتف الآلي، ومركز اتصال خدمة العملاء.

### ٣- ٥ إيداع المعاشات والمستحقات في موعدها

إن عملية تنظيم قوائم معاشات المتقاعدين ومستحقات المستفيدين وتدقيقها ومراجعة المدخلات والتحقق من المتغيرات تتطلب دقة متناهية ووجود فريق عمل متكامل من المراجعين والمدققين والمحاسبين إلا أنه وبفضل من الله، استطاعت المؤسسة في ظل الجائحة إنجاز كل تلك العمليات وإيداع المعاشات والمستحقات في موعدها المحدد ٢٥ مارس ٢٠٢٠م بمبلغ يتجاوز (٧) مليارات ريال لأكثر من ١,٢٥ مليون متقاعد ومستفيد.

### ٤- ٥ استمرار أداء المهام الوظيفية

استمرت المؤسسة في أداء مهامها الاستثمارية وأعمال الإدارية دون توقف أو تأخير

حققت التدابير والإجراءات والمبادرات التي اتخذتها المؤسسة العامة للتقاعد خلال الفترة القريبة الماضية نجاحاً كبيراً، وكشفت عن أدائها المؤسسي المستند إلى رؤية استراتيجية غايتها تحقيق الريادة والموثوقية في مجال الحماية الاجتماعية، وفي تقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتقاعدين والمشاركين والمستفيدين. وتعدّ الإجراءات المتخذة في ظل الجائحة خير شاهد على مدى نجاح المؤسسة في أداء أعمالها وخدمة عملائها، ومن أبرز نتائج تلك الإجراءات والمبادرات:

### ١- ٥ سرعة الاستجابة والعمل عن بعد بنسبة ١٠٠٪ بزمن قياسي

مع إعلان تعليق حضور موظفي الحكومة إلى مقر عملهم بتاريخ ١٦/٣/٢٠٢٠م، فعلت المؤسسة خطة استمرارية العمل فوراً، ووجهت مبدئياً الأشخاص ذوي العلاقة المباشرة بخدمة العملاء، وأصحاب الصلاحيات بالبداية بالعمل عن بعد والاستمرار بتقديم الخدمات إلكترونياً، ثم خلال أيام ١٧/١٨/١٩ - ٣ - ٢٠٢٠م أشرك جميع موظفي المؤسسة ( + ٧٠٠ موظف وموظفة) بالتدرج للعمل عن بعد بنسبة ١٠٠٪.

## إنجازات العمل عن بعد

لقد كان الانتقال المرن والسريع في جميع قطاعات المؤسسة للعمل عن بعد بنسبة ١٠٠٪ خلال فترة قياسية (٢٤ ساعة عمل) يعد إنجازاً تفخر به المؤسسة وموظفيها، وإن استعراضاً سريعاً لإحصائيات الخدمات الرقمية ولما أنجز في جميع قطاعات المؤسسة منذ بدء العمل عن بعد، ليشير بوضوح إلى المستوى المتقدم الذي وصلت إليه المؤسسة في مواكبة رؤية المملكة ٢٠٣٠ وتحقيق أهدافها وتطلعاتها.

### ٦-١ أبرز إحصاءات الخدمات الرقمية والهاتفية خلال فترة العمل عن بعد

بطاقة تقاعد افتراضية / إلكترونية	١٨,٠٠٠+	المعاملات التقاعدية المنجزة	٣٧,٠٠٠+
البيانات المتبادلة من خلال التكامل مع الجهات الحكومية	١٧ مليون+	زيارة للموقع الإلكتروني	٦,٠٠٠,٠٠٠+
اتصال هاتفي بمركز العملاء	٢٥,٠٠٠+	عدد الخدمات التي تم تقديمها عبر البوابة الإلكترونية	٣٦,٠٠٠+
نسبة رضا العملاء من خلال مركز الاتصال	٩٦٪	مسجل جديد في الموقع الإلكتروني	١٢,٠٠٠+
رسائل التوعية للعملاء	٤ مليون+	تحميل تطبيق المؤسسة على الجوال	١٠,٠٠٠+
متوسط الإنجاز اليومي للمعاملات التقاعدية	١٠٧٥+	تعريف بالمعاش عن طريق القنوات الإلكترونية	٧٠,٠٠٠+
التعاملات المالية	١٤,٩ مليار	طلب على خدمة العناية بالعملاء	٧,٠٠٠+

سنحسن جودة الخدمات الإلكترونية المتوافرة حالياً عبر تيسير الإجراءات وتنويع قنوات التواصل وأدواته، وسندعم استعمال التطبيقات الإلكترونية على مستوى الجهات الحكومية مثل السحابة الإلكترونية الحكومية، ومنصة مشاركة البيانات، ونظام إدارة الموارد البشرية، وسنعزز حوكمة الخدمات الإلكترونية على مستوى الحكومة.

(حكومة فاعلة / رؤية المملكة ٢٠٣٠)

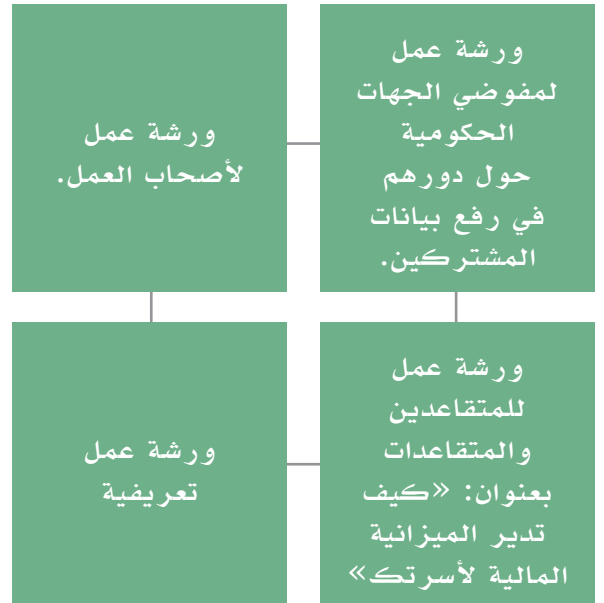
## ٦-٢ إنجازات أخرى

## ١-٢-٦ دورات تدريبية عن بعد

أقامت المؤسسة (١٩) دورة تدريبية عن بعد لموظفيها لضمان استمرار جودة العمل وكفاءته، منها (٥) دورات لموظفي الفروع بهدف رفع الأداء الوظيفي لدى المنفذين، و(١٤) دورة لموظفي مركز الاتصال لتدريب الموظفين وتأهيلهم، ونقل المعرفة إليهم، وإرشادهم إلى سبل الحفاظ على جودة المعلومة المنقولة للعميل.

## ٢-٢-٦ ورش عمل عن بعد

استمرت المؤسسة العامة للتقاعد بعقد ورش العمل التخصصية لعملائها، حيث عقدت خلال الفترة الماضية أربع ورش عمل عن بعد وهي:



## ٣-٢-٦ اجتماعات عن بعد

عقدت المؤسسة بجميع قطاعاتها وإداراتها المختلفة نحو (٨٠٠) اجتماع، منها (٧٩٦) اجتماعاً مرئياً، حضرها أكثر من (٤٠٠٠) شخص، امتدت لأكثر من (٤٥,٠٠٠) دقيقة.

## ٤-٢-٦ برنامج «مساكن»

توفر المؤسسة العامة للتقاعد من خلال برنامج «مساكن» فرصة واعدة للمتقاعدين لتملك أرض أو عقار بشروط ميسرة وتسهيلات مميزة، وخلال فترة العمل عن بعد أنجزت المؤسسة (١٧٤) عقداً بقيمة إجمالية بلغت (١٢١) مليون ريال.

## ٥-٢-٦ الأمن السيبراني

من المعلوم أن النشاط المرتفع لاستخدام الإنترنت في العمل عن بعد، يزيد من فرص الهجمات والاختراقات الإلكترونية، وقد أثبت نظام الأمن السيبراني في المؤسسة وكوادرها الفنية كفاءتهم العالية في التصدي لمحاولات الاختراق والهجمات الإلكترونية، حيث نجحت المؤسسة في التصدي لأكثر من (٢٠٠٠) هجمة على موقعها الإلكتروني، وأفشلت (٦٢) هجمة على خدمات البريد الإلكتروني، وتمكنت من حذف ومعالجة أكثر من (٤,٠٨٠) رسالة بريد إلكترونية مشبوهة.

## خدمات المؤسسة بعد انحسار جائحة كورونا المستجد

### «سنخفض الإجراءات البيروقراطية الطويلة، وسنوسع دائرة الخدمات الإلكترونية»

الأمير محمد بن سلمان

إن التحول الرقمي بمعناه الحقيقي هو ابتكار الخدمات التي تحقق أعلى معايير رضا العملاء وسعادتهم نتيجة إنجاز أعمالهم وتحقيق مصالحهم بكل يسر وسهولة وإتقان. والمؤسسة العامة للتقاعد عازمة على استثمار إمكاناتها الرقمية وخبراتها في تعزيز التوجه نحو التحول الرقمي الذي يسمح للعميل بالتفاعل مع الخدمة.

مما لا شك فيه أن أنماط العمل التي ابتكرت في مواجهة تداعيات كورونا المستجد وعلى رأسها العمل عن بعد، وتقديم الخدمات الرقمية والإلكترونية بوسائل ومنصات مختلفة، سيترك أثره البالغ، وسيكون نمطاً اقتصادياً وخدمياً رئيسياً في المستقبل، وستتخفف قطاعات الأعمال من أعباء كثيرة كانت تفرضها أساليب تقديم الخدمات بالشكل التقليدي.

إن المؤسسة العامة للتقاعد تنظر إلى هذه المسألة نظرة جادة وحاسمة، فهي تواكب المستقبل في اعتماد تقديم جميع خدماتها إلكترونياً، وبجميع الوسائل والتطبيقات الرقمية والتواصل الهاتفي والمنصات الاجتماعية خدمةً لعملائها، وتسهلاً لهم، وتحقيقاً لراحتهم من عناء ومشقة زيارات المكاتب الرئيسية والفروع، وستعمل بشكل مدروس ومتدرج على إيقاف عدد من خدماتها التي تقدمها في مقراتها وفروعها، وصولاً إلى التوقف الكامل عن تقديم الخدمات بالشكل التقليدي.

ستواكب «المؤسسة» المستقبل وستعزز توجهها نحو التحول الرقمي الشامل في خدمة عملائها تمهيداً لإنهاء خدمات العملاء بأشكالها التقليدية.

(استراتيجية المؤسسة ٢٠٢٢)

# شكراً

تم اعداد هذا التقرير من قبل:  
الإدارة العامة للتميز المؤسسي  
المؤسسة العامة للتقاعد

✉ Tawasul@pension.gov.sa



800 124 8889 - 920 014 000



pension.gov.sa



/PensionSA

