

تعطل سيستم التأمينات يوقف المعاشات ويكشف خلل الإدارة الرقمية وإهدار بـ1.3 مليار جنيهه صُرفت لتحسين الخدمة



الثلاثاء 21 أبريل 2026 10:20 م

تشهد منظومة التأمينات الاجتماعية في مصر ارتباكًا واسعًا منذ فبراير 2026 مع تعطل منافذ صرف المعاشات على مستوى الجمهورية، في أزمة تضرب شريحة من أكثر الفئات احتياجًا للدخل الثابت وتكشف الوقائع أن آلاف المواطنين لم يتمكنوا من صرف مستحقاتهم أو الحصول على خدمات أساسية مثل استخراج برنت التأمينات، ما أدى إلى تكديسهم أمام المكاتب دون حلول واضحة من الجهات المسؤولة

وتصاعدت حدة الغضب بعد تداول منشور للكاتب الصحفي خالد حريب، الذي اتهم فيه رئيس هيئة التأمينات اللواء جمال عوض بالتسبب في تعطيل المنظومة بسبب إنشاء سيستم جديد بتكلفة 1.3 مليار جنيه وأشار المنشور إلى توقف النظام القديم وعدم تشغيل الجديد، ما ترك المواطنين بلا خدمات في ظل غياب أي توضيحات رسمية كافية من الحكومة

قرار إداري بمليارات الجنيهات يعطل مصالح الملايين

في هذا السياق، أكد خالد حريب أن الأزمة تعود إلى إصرار رئيس الهيئة على تنفيذ مشروع سيستم جديد منذ فبراير، رغم عدم جاهزيته للتشغيل الفعلي وأوضح أن القرار أدى إلى تعطيل النظام القديم دون توفير بديل فعال، ما تسبب في توقف صرف المعاشات واستخراج البيانات الأساسية للمواطنين

كما أضاف حريب في منشوره أن المواطنين وجدوا أنفسهم على الأرصدة دون خدمات، حيث لم يتمكنوا من صرف مستحقاتهم أو إنهاء إجراءاتهم داخل مكاتب التأمينات وأشار إلى أن الأزمة استمرت لأسابيع دون تدخل واضح من الجهات التنفيذية، ما زاد من حالة الاحتقان الشعبي

وفي هذا الإطار، يرى الخبير الاقتصادي هاني توفيق أن التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يتطلب خططًا انتقالية واضحة، حيث يؤدي غياب هذه الخطط إلى شلل إداري مباشر وأكد أن وقف النظام القديم قبل اختبار الجديد يعكس خللاً في إدارة المشروعات العامة

تعطل الخدمات لأكثر من 20 يومًا يكشف هشاشة البنية التقنية

في تطور متصل، شهدت مكاتب الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي حالة ارتباك واضحة بعد تعطل السيستم الإلكتروني لأكثر من 20 يومًا وأدى هذا التعطل إلى توقف عدد كبير من الخدمات، من بينها صرف المعاشات واستخراج برنت التأمينات، وهي خدمات تعتمد بشكل كامل على النظام الإلكتروني

كما تسبب هذا التعطل في تكديس المواطنين داخل المكاتب، حيث عجز الموظفون عن تقديم الخدمات بسبب توقف النظام وأدى ذلك إلى تعطيل مصالح يومية لملايين المستفيدين، خاصة كبار السن الذين يعتمدون بشكل أساسي على المعاشات كمصدر دخل وحيد

وفي هذا السياق، أوضح خبير الاتصالات عمرو بدوي أن أي نظام رقمي حكومي يجب أن يخضع لاختبارات تشغيل موازية قبل الإطلاق وأكد أن غياب التشغيل التجريبي المتوازي يؤدي إلى انهيار الخدمة بالكامل عند أول عطل تقني

غياب الشفافية الرسمية يزيد من غضب المواطنين

في المقابل، كشفت مصادر داخل الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي أن العمل جارٍ على تشغيل السيستم الجديد، مشيرة إلى وجود مشكلات فنية يجري التعامل معها] وأكدت المصادر أن الفرق المختصة تعمل بشكل مكثف لإعادة تشغيل الخدمات في أقرب وقت ممكن]

لكن في الوقت نفسه، لم تصدر تصريحات رسمية واضحة من الحكومة تشرح تفاصيل الأزمة أو جدولًا زمنيًا لحلها، ما ترك المواطنين في حالة من القلق المستمر] وأدى هذا الغياب إلى تصاعد الانتقادات، خاصة مع استمرار تعطل الخدمات الحيوية]

وفي هذا الإطار، اعتبر أستاذ الإدارة العامة علي السلمي أن غياب التواصل الرسمي مع المواطنين في الأزمات الخدمية يمثل خطأ إداريًا جسيمًا] وأكد أن المؤسسات الحكومية ملزمة بتقديم معلومات دقيقة وفورية لتقليل آثار الأزمات على المواطنين]

وأخيرًا تعكس أزمة تعطل سيستم التأمينات في مصر نموذجًا واضحًا لفشل إدارة التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، حيث أدى فرار إداري غير محسوب إلى تعطيل مصالح ملايين المواطنين] وتكشف الوقائع أن غياب التخطيط والشفافية حول مشروع بتكلفة 1.3 مليار جنيه لم يقتصر أثره على الجانب التقني، بل امتد ليضرب ثقة المواطنين في قدرة الدولة على إدارة الخدمات الأساسية] ومع استمرار الأزمة دون حلول معلنة، تتزايد الضغوط على الحكومة لتقديم تفسير واضح ومحاسبة المسؤولين عن هذا التعطل الذي طال واحدة من أهم منظومات الحماية الاجتماعية في البلاد]