واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر
– هيئات الضمان الاجتماعي نموذجا –

أ.الأشراف فطيمة الزهرة
جامعة الوادي - الجزائر
fatimalachraf@gmail.com

1. **ملخص الدراسة:**

لقد أفرزت التغيرات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم ظهور تحولات فكرية جعلت مؤسساتنا الوطنية أمام تحديات كبيرة يأتي في مقدمتها ضرورة تكيف هذه المؤسسات مع هذه المتغيرات المعقدة، قصد تحقيق جودة في حياة المواطنين، وهو ما ساهم بدوره في تشكل مصطلح الإدارة الالكترونية؛ هذا النوع من الإدارة الذي كان له بالغ الأثر في تحسين وترقية الأداء بالنسبة للخدمة العامة المقدمة على مستوى المؤسسات العمومية بالجزائر ولاسيما هيئات الضمان الاجتماعي منها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيات الحديثة، جودة الحياة، الإدارة الإلكترونية، الضمان الاجتماعي.

مقدمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وتطويرها، مما يجعلها تساهم بقسط كبير في تقريب الإدارة من المواطن أكثر فأكثر، خصوصا وأنها أصبحت تمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في تسيير الإدارات والمؤسسات عموما والمؤسسات العمومية الجزائرية – على وجه الخصوص – لذلك فهي قد خلقت الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات للمواطن الجزائري.

لذلك نجد أن الجزائر قد توجهت نحو الدخول في عصر التقدم التكنولوجي مثلها في ذلك مثل باقي الدول مواكبة التطورات الحاصلة، هادفة إلى ترقية وظائف وخدمات مؤسساتها خاصة مؤسساتها العمومية ولاسيما هيئات الضمان الاجتماعي منها، ومن ثم تحقيق الرفاهية للمواطن، هذه الهيئات التي أضحت تحتل مكانة مرموقة مقارنة بمجموع المؤسسات الوطنية على اعتبار أنها تشكل مظهرا من مظاهر الدولة لممارسة سلطتها، فإلى جانب اضطلاع مؤسسات الضمان الاجتماعي وتحديدا صناديق التأمينات الاجتماعية بأدوارها السياسية والإدارية في إطار النظام المؤسساتي، فهي مطالبة أيضا بالتكيف مع مستجدات العالم ومقتضيات العصرنة بغية تحقيق أهدافها بكفاءة عالية واحترافية متميزة.

إذا ومع ما تعرفه البشرية اليوم من تقدم وتطور علمي هائل مس مختلف القطاعات وعلى رأسها قطاع الضمان الاجتماعي، نتساءل في هذا الطرح: ما مدى تجسد مفهوم الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر؟ وما مدى مساهمة ذلك في تحقيق الجودة في حياة المواطن الجزائري؟

1.مفهوم الإدارة الإلكترونية: إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها[1].

[1] ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، بدون طبعة، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص238.

لذا أصبحت الإدارة الإلكترونية اليوم تمثل حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفهوم الخدمة العمومية، وهو ما أفرز ذلك التحول الجوهري في أداء المؤسسات العمومية لخدماتها الموجهة نحو المواطنين.

حيث يعرفها البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني[2].

ويمكن أن نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تعتبر كبديل جديد في العلاقات الإدارية خاصة وأنها ساهمت في إخراج عمل الإدارات والمؤسسات التي تقدم خدمات للمواطن من شكلها التقليدي إلى شكل يعتمد بالدرجة الأولى على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة خاصة منها تقنيتي الانترنت والانترانت، وذلك بهدف إرضاء متعاملي هذه الإدارات وعلى رأسهم المواطن وتلبية حاجاتهم بما ينبغي من السرعة والسهولة واليسر. أو يمكن أن نقول بأن مفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون التنقل الفيزيائي إلى المؤسسة[3].

هذا وتعمل الإدارة الإلكترونية على إحراز ما يلي[4]:

- إزالة الفجوة بين الإدارة والمواطن.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية.
- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.
- تجنب البيروقراطية وكثرة الإجراءات الإدارية.
- تناقص معاناة المنظمات– خاصة غير الربحية منها– من مشكلات كتناقص الدعم المادي، وتكاليف التشغيل وغيرها.

2. **تعريف منظومة الضمان الاجتماعي:** يشكل الضمان الاجتماعي أحد صور الحماية الاجتماعية التي نصت عليها المعاهدات والدساتير الدولية، والتي تهدف إلى إعطاء مكانة خاصة للمستفيدين من الضمان الاجتماعي وذوي حقوقهم سواء كانوا أجراء أم ملحقين بالأجراء وأيا كان قطاع النشاط الذي ينتمون إليه وذلك عن طريق التكفل بجميع الأخطار الاجتماعية والمهنية التي يتعرضون لها، والتي تؤدي إلى التقليل أو عدم القدرة على الكسب وأحيانا العجز بصفة نهائية فالتكفل عادة ما يتم في شكل أداءات عينية أو نقدية إضافة إلى تقديم معاشات التقاعد ومنح البطالة[5].

إلا أن المقصود بهذا المفهوم في هذا الطرح هو أن هيئات الضمان الاجتماعي هي عبارة عن مؤسسات عمومية ذات طابع اجتماعي اقتصادي وإداري، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتتكفل بالتأمين الاجتماعي للمؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم. حيث تغطي هذه المنظومة العديد من المخاطر نذكر منها: التأمين على المرض مثلا.

3. أبرز مظاهر الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر:

تعتبر الجزائر من بين الدول السباقة قاريا وعربيا في إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنتها، حيث أصبحت هذه المنظومة جد متطورة خصوصا في مجال ترقية الخدمة العمومية مرتكزة أساسا على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة،

---

[2] عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجيستير تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية،قسنطينة، الجزائر، 2001، ص14.

3العربي بوعمامة، حليمة رقاد، مرجع سابق، ص36.

[4] العربي بوعمامة، حليمة وقاد، مرجع سابق، ص42.

[5] الطيب سماتي، منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، بدون طبعة، دار الكتب العلمية للطباعة والنشر، الجزائر، 2008، ص6.

مما يجعلنا نلمس مفهوم الإدارة الالكترونية فيها بوضوح؛ محاولة بذلك الاستجابة إلى تطلعات المواطن الجزائري وتحقيق الرفاهية والعيش الكريم له.

وقد وضعت هيئات الضمان الاجتماعي بالجزائر – ولا سيما الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية منها – جملة من تطبيقات الإدارة الالكترونية هادفة من ورائها إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة إلى شركائها الاجتماعيين، لذلك نحاول فيما يلي الوقوف عند أبرز المؤشرات التي تنم عن مدى تجسد مفهوم الإدارة الالكترونية بها فعليا:

أ. **نظام الشفاء:** يعد نظام الشفاء أهم وسيلة في مجال تسيير الأداءات المقدمة في إطار نظام الدفع من قبل الغير والذي يستهدف بالدرجة الأولى الصيادلة والأطباء المعالجين وكذا صانعي النظارات الطبية[6] وكذا مراكز تصفية الدم..

لذلك يمكن القول بأن نظام الشفاء أصبح يمثل الإنجاز الأعظم في منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر خصوصا وأنها أصبحت تشكل همزة وصل بين المواطن وهيئة الضمان الاجتماعي وممارسي الصحة، كما أن البطاقة الإلكترونية الشفاء تسمح بالتعرف على هوية المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم، وتسهل لهم الحصول على مستحقاتهم لدى مصالح الضمان الاجتماعي بالجزائر، أو مقدمي العلاج من خلال احتواء هذه البطاقة على شريحة إلكترونية، دونت فيها كافة المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق، كما تسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض، أي أن هذه البطاقة قد استحدثت لتحل محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة[7]، هذا ويمكن ذكر إيجابيات استعمال نظام الشفاء كما يلي:

- القضاء على الوثائق الورقية المتبادلة. وتساعد في تبادل المعطيات المعلوماتية بواسطة وحدات تحويل المعطيات.
- توحيد شكل المعطيات التي يتم تبادلها (محتوى الفواتير الإلكترونية).
- ضمان أمن المعطيات وتدفق المعلومات المحولة (الفواتير الإلكترونية المشفرة)[8].

ب. **نظام التصريح ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد:** يمثل نظام التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي وسيلة بسيطة وسريعة ومكيفة وفقا لاحتياجات أرباب العمل في الجزائر والتي تهدف إلى احترام آجال الاستحقاق، دون الحاجة إلى التنقل إلى وكالات الصندوق التابعة لولايات الانتساب قصد تقديم الخدمة إلى هؤلاء المستخدمين.

حيث يسمح هذا النظام الذي وضع تحت تصرف أرباب العمل في مرحلته الأولى ابتداء من تاريخ: 15 أفريل 2014 بالتصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد عبر الموقع الإلكتروني للصندوق ww.cnas.dz كما تسمح هذه الخدمة المؤمنة بدرجة عالية والمتوفرة على مدار 24 ساعة و7 أيام كاملة بتحميل وتحليل التصريح السنوي للأجور والأجراء بواسطة إجراء عملية معالجة واحدة، أي أنه ومنذ دخول هذه الخدمة حيز التطبيق أصبح بمقدور أرباب العمل الدخول إلى حساباتهم الخاصة عبر الموقع الإلكتروني بعد أن منحتهم مصالح الضمان الاجتماعي كلمة السر الخاصة بهم قصد القيام بالتصريح المباشر باشتراكات الضمان الاجتماعي الشهرية أو الفصلية لعمالهم عن بعد[9].

---

[6] المرجع نفسه، ص10.

[7] عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص132.

[8] الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، 2014، مرجع سابق، ص10.

[9] المرجع نفسه، ص16.

أما عن الخدمات التي يقدمها فضاء التصريح عن بعد المخصص لأرباب العمل فيمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ التحقق من التصريحات السنوية للأجور والأجراء لكل سنة: ومن خلال هذه الخدمة الالكترونية يتمكن المستخدم من:

- تحميل الملفات والتعرف على كافة التفاصيل المتعلقة بالتصريح السنوي للأجور.
- التحقق من المعلومات بطريقة آنية وإرسال سجل الأخطاء أو رسالة ما قبل فعالية المعلومات وبطريقة آنية.

✓ تقديم الطلبات عن بعد: تسمح هذه الخدمة الالكترونية بإرسال الطلبات التالية الكترونيا وبكل سهولة:

- طلب ترقيم العمال الذين يعملون لدى المستخدم (المؤمن لهم اجتماعيا).
- طلب انتساب العمال (المؤمن لهم اجتماعيا) وطلب بطاقة الشفاء لهم.

✓ تحيين ملفات أرباب العمل: ويتعلق الأمر باستمارة تم ادراجها عبر بوابة التصريح عن بعد متوفرة بالموقع الالكتروني www.cnas.dz بحيث تمكن أرباب العمل من تحيين ملفاتهم والإبلاغ عن أي تغيير.

كما أنه وفي مرحلة ثانية له وهي تعتبر كمرحلة مكملة لسابقتها؛ فقد دخلت خدمة الدفع عن طريق الانترنت لاشتراكات الضمان الاجتماعي حيز الخدمة وكان ذلك منذ شهر نوفمبر 2016، حيث تهدف هذه الخدمة الالكترونية العصرية إلى تسهيل إجراءات تسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي موفرة على أرباب العمل المنخرطين أو التابعين لهذه المنظومة عناء تنقلهم إلى مختلف هياكلها قصد تسديد ما عليهم من اشتراكات والتصريح بحركية الأجور والأجراء لديهم.

ت. فضاء الهناء الرقمي: على غرار ما عرفته هذه المنظومة من تغيرات وتطورات جسدت فيها معنى الإدارة الالكترونية حقا، فهي أيضا أدرجت خدمة أو تطبيق الهناء الالكتروني حيز الخدمة وذلك منذ شهر ديسمبر 2016، ساعية دوما إلى تخفيف الإجراءات الإدارية وترقية الخدمة العمومية وعصرنتها، إذ تتوفر هذه الخدمة عبر الموقع الالكتروني للصندوق وكذا تطبيق الأندرويد الذي يمكن تحميله عن طريق الهواتف الذكية بحيث تسمح هذه الخدمة بمراقبة سير الأداءات التي تصرفها هذه المنظومة لكافة فئات المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم، كما تسمح بإمكانية الحصول على حساب خاص يتضمن مختلف المعلومات المتعلقة بتعويض المنتسبين إلى الصندوق وكذا المتابعة الآنية الخاصة بطلبات الأداءات العينية والنقدية، كما يوفر هذا الحساب الالكتروني ما يلي:

- الاطلاع على رقم التسجيل بالضمان الاجتماعي، قائمة ذوي الحقوق، مركز الانتساب ونسبة التكفل..
- طلب وطبع شهادة الانتساب وإيداع الشكاوى والتظلمات.
- الاطلاع وطبع بيان التعويضات اليومية المتعلقة بالتأمين على المرض والأمومة.
- الاطلاع على قائمة الأطباء المتعاقدين مع الصندوق وذلك عبر مختلف ولايات الوطن (الجزائر).
- الاطلاع على المنتجات الصيدلانية التي تم تعويضها وتبليغ المؤمن بالرفض الطبي واستدعاء الرقابة الطبية.

وبالإضافة إلى هذه الخدمات الالكترونية، وضع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تحت تصرف شركائه الاجتماعيين صفحة شبكة اجتماعية (فايسبوك)، حيث يستغل الصندوق مثل هذه الشبكات الرقمية في إطلاع شركائه عن كل ما هو جديد عن طريق الإعلانات والبلاغات الرقمية، بالإضافة استقبال العرائض والشكاوي والاستفسارات والانشغالات عبر هذا الفضاء الالكتروني الحديث، إذ أنه ومن خلال مثل هذه الفضاءات نجد أن الاتصال المؤسساتي

سواء الداخلي أو الخارجي في هذه الهيئات قد انتقل من الاتصال المؤسساتي الكلاسيكي إلى الاتصال المؤسساتي الرقمي. وذلك سعيا منها إلى تقديم أرقى الخدمات العمومية للمواطن وإرضائه قدر الإمكان وتلبية حاجاته بكل سهولة وسرعة ويسر، مما يوفر على هذا المواطن عناء التنقل إلى مقرات وكالات الصندوق فيزيائيا.

الخاتمة: من خلال ما تم التطرق إليه من مظاهر تجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية بمنظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر _ من منظور تشخيصي _ يبدو جليا المستوى المتطور الذي وصلت إليه هذه المنظومة، كما أن الأمر لم يقف عند هذا الحد وإنما قد تم تسجيل مظاهر وتطورات ومستجدات أخرى، كإقامة شبكة الاتصالات اللاسلكية والتي توافق المقاييس الدولية المعاصرة حيث تسمح هذه الشبكة بدخول 15 مليون مستعمل. وكذا ترقية الموقع الالكتروني لصناديق التأمينات الاجتماعية الذي يستجيب لتطلعات المواطنين، هذا الموقع الذي يتوفر على كافة المعلومات التي من شأنها إفادة المواطن وفي أي وقت يشاء، بالإضافة إلى تمكينه من تحميل مختلف استمارات الضمان الاجتماعي من خلاله وكذا إرسال عرائضه وشكاويه عبر النافذة الالكترونية الخاصة بها.

هذا وتواصل منظومة الضمان الاجتماعي مجهوداتها الموجهة نحو التطوير المتواصل لأداءاتها عن طريق عصرنة هياكلها وأنسنة علاقاتها مع مستعمليها في إطار الحفاظ على توازناتها المالية قصد ضمان ديمومة نشاطها وفعاليتها.

المراجع:

- **الكتب:**

1. الطيب سماتي، منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، دار الكتب العلمية للطباعة والنشر، الجزائر، 2008.
2. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005.

- **المجلات:**

3. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مجلة جسور التواصل، تصدر عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ع 03، الجزائر، 2013.
4. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مجلة جسور التواصل، الصادرة عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ع 04، الجزائر، أكتوبر 2014.
5. العربي بوعمامة، حليمة وقاد، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، تصدر عن قسم العلوم الاجتماعية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، ع 09، الجزائر، ديسمبر 2014.

- **المذكرات:**

6. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجيستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسنطينة، الجزائر، 2001.