

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

The actuality of the electronic administration in the public foundations in
Algeria - The social security commissions as a sample -

الأستاذة الأشرف فطيمة الزهرة
أستاذة مؤقتة جامعة الوادي – الجزائر

الدكتور غريسي جمال
جامعة الوادي – الجزائر

ملخص:

لقد أفرزت التغيرات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم ظهور تحولات فكرية جعلت من مؤسساتنا الوطنية أمام تحديات كبيرة يأتي في مقدمتها ضرورة تكيف هذه المؤسسات مع هذه المتغيرات المعقدة، وهو ما ساهم بدوره في تشكل مصطلح الإدارة الإلكترونية؛ 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: الإدارة الإلكترونية، المؤسسة العمومية، الضمان الاجتماعي.

Abstract:

The current rapid change of technology in our daily life leads to the appearance of new ideological attitudes. These attitudes affect our administration because it faces big challenges such as the necessity of adapting these foundations with the complex variables which leads to the appearance of the term "the electronic administration". This new form simplifies the administration work and promotes its performance in the different services in the different fields especially the social security field.

Key words: electronic administration, public foundation, social security.

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

مقدمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الإستراتيجيات 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 ونقله 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.

وعليه 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، هذه الهيئات التي أضحت تحتل مكانة مرموقة مقارنة بمجموع المؤسسات الوطنية على اعتبار أنها تشكل مظهرا من مظاهر الدولة لممارسة سلطتها، فيإلى جانب اضطلاع مؤسسات الضمان الاجتماعي وتحديد صناديق التأمينات الاجتماعية بأدوارها السياسية والإدارية في إطار النظام المؤسساتي، فهي مطالبة أيضا بالتكيف مع مستجدات العالم ومقتضيات العصرية بغية تحقيق أهدافها بكفاءة عالية واحترافية متميزة.

وبناء على ما تقدم، ومع ما تعرفه البشرية اليوم من تقدم وتطور علمي هائل مس مختلف القطاعات وعلى رأسها قطاع الضمان الاجتماعي، نتساءل في هذا الطرح حول واقع الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر؟ أي ما مدى تجسد مفهوم الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر؟ وللإجابة على هذا التساؤل حاولنا التطرق إلى المباحث الثلاثة التالية: المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية، والمبحث الثاني: ماهية الضمان الاجتماعي، والمبحث الثالث: واقع الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

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

المطلب الأول: تعريف 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 وتطويرها¹

¹ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، بدون طبعة، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 238.

————— واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر – هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً –

كما يرى الحسن حسن محمد أنه ومع تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات فرضت ضرورة تحويلها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتسارعة وصولاً إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات¹. ومنه يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات المعلوماتية والتقنية، مما انعكس حتماً على الوسائل المستعملة في مختلف إدارات ومؤسسات الدول ومن ثم على طبيعة الخدمات التي تقدمها كل مؤسسة ولا سيما المؤسسات العمومية منها. ومن جهة أخرى وبالنظر إلى حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية نجد العديد من التعاريف التي أسندت إلى هذا المصطلح نذكر من بينها ما يلي:

– عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان"².

– كما عرفت الإدارة الإلكترونية أيضاً بأنها: "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة"³.

– أما عن البنك الدولي فقد عرف الإدارة الإلكترونية 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 المدني⁴.

فمن خلال التعريفات السابقة الذكر، يبدو أن الإدارة الإلكترونية أصبحت كبديل جديد في العلاقات الإدارية كما ساهمت في إخراج عمل الإدارات والمؤسسات التي تقدم خدمات للمواطن من شكلها التقليدي إلى شكل يعتمد

¹ حسن محمد الحسن، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2009، ص3.

² محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، بدون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص10.

³ العربي بوعمامة، حليلة وقاد، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، تصدر عن قسم العلوم الاجتماعية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد التاسع، الجزائر، ديسمبر 2014، ص35.

⁴ عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسنطينة، الجزائر، 2001، ص14.

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

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.

ويمكن أن نخلص إلى أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون التنقل الفيزيائي إلى المؤسسة¹.

هذا ويرى بعض الباحثين في الجانب الإداري أن من أهم العوامل التي جعلت من الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي²:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة بها، مما أظهر مزايا عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.

- توجيهات العولمة وترابط المجتمعات البشرية.

- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة..

أما عن المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية فيعدها عمار بوحوش كما يلي³:

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: حيث يتطلب هذا المبدأ خلق بيئة عمل متنوعة فيها المهارات والكفاءات، مهياً لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مما يسمح بالتعرف على كل مشكلة قد تتعرض لها هذه الهيئة أو هيئات أخرى.

- التركيز على النتائج: ويقصد بهذا المبدأ أن ينصب اهتمام الإدارة العامة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في الواقع، مع تحقيق فوائد للشعب لتخفيف العبء عن المواطن، من حيث الجهد، المال والوقت مع توفير خدمة متواصلة على مدار (24) ساعة كاملة (كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان دون التنقل إلى مراكز الهاتف مثلا).

- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: بمعنى إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية لجميع المواطنين (سواء في المنزل، العمل، المدارس...) كي يتمكن كل مواطن من التواصل بشكل أسرع.

- تخفيض التكاليف: أي أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

¹ العربي بوعمامة، حليلة رقاد، مرجع سابق، ص36.

² نائل عبد الحافظ العواملة، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي - دراسة استطلاعية -، مجلة الملك سعود، المجلد الخامس عشر، المملكة العربية السعودية، 2003، ص266.

³ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بدون طبعة، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006، ص189.

————— واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر – هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً –

- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء قصد كسب رضا الزبائن أو قصد التفوق في التنافس.

بناء على ما سبق، يمكن القول أن المقصود بالإدارة الإلكترونية مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، بحيث يصبح شكلها إلكترونيًا في شكل اتصالات بين الأجهزة والمستويات الإدارية، مما يجعلها تتميز عن الإدارة التقليدية بعدة سمات منها: السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على جملة من سلبيات الإدارة التقليدية كالبيروقراطية وبعض التعقيدات الإدارية، كما تسمح الإدارة الإلكترونية بالاستغناء عن الورق والملفات الفيزيائية وتستبدل بالتعامل الإلكتروني (كالبريد الإلكتروني، الأرشيف الإلكتروني، الرسائل الصوتية...).

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في إصلاح الخدمة العمومية.

قبل التطرق إلى دور الإدارة الإلكترونية في ترقية وإصلاح الخدمة العمومية يمكن الوقوف عند التعريف الذي وضعه برنامج الأمم المتحدة لمصطلح إصلاح الخدمة العامة، إذ يذكر بأنها عبارة عن "بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير، وبالتالي فأساس إصلاح الخدمة العمومية هو خلق قطاع عام كفء وفعال يتميز بمعرفة رغبات المستهلكين قليل الروتين له مواصفات: المرونة واليسر في تقديم الخدمات العامة للمواطنين"¹.

فبالنظر إلى هذا التعريف نجد أن إدخال الإلكترونيات والشبكات العالمية الجديدة في تقديم الخدمة العامة هو ما يجعلها تتصف بسمات من مثل: المرونة، تسهيل الخدمات، تقريب الإدارة من المواطن، قلة الروتين وغيرها. وعليه يمكن الإشارة إلى بعض الخصائص التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- **زيادة الإتقان:** إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

- **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية، عملت جل الإدارات على إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مصالحتها، كما حرصت على استخدام هذه التكنولوجيات الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

- **تحقيق الشفافية:** حيث تتجسد الشفافية الكاملة داخل المؤسسات والإدارات في وجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات².

¹ زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية قضايا وتطبيقات، بدون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص 167.

² عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 19.

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

الضمان الاجتماعي بالجزائر وحددا في بادئ الأمر طبيعة الأخطار المؤمنة والأشخاص المستفيدين منها وكيفية التعويض.¹

كما يذكر أن القوات الاستعمارية قامت بتنفيذ نظام الضمان الاجتماعي تبعا لما هو معمول به على مستوى إقليمها الوطني غداة الحرب العالمية، حيث اتسم بتنوع الأنظمة المستندة على أسس مهنية مكيفة حسب حاجيات المستعمر بالإضافة إلى تباين الامتيازات والحقوق التي كانت تعمل على إقصاء غالبية الشعب الجزائري إذ كان نظاما يعتمد على خدمة المستعمر ومن هم من أصول أوروبية.²

أما عن الجانب التنظيمي فقد صدر مرسوم بتاريخ: 1950/02/20 يتعلق بتنظيم صناديق الضمان الاجتماعي بالجزائر، ثم صدر قراران تنفيذيان بتاريخ: 1951/03/28 و 1951/07/30، حيث حدد بموجبهما هيئات الضمان الاجتماعي بثلاثة صناديق رئيسية وهي:³

– الصندوق المركزي الجزائري للتأمينات الاجتماعية.

– صناديق التأمينات الاجتماعية المهنية.

– صناديق التأمين ذات النظام الخاص.

2-2 تطور منظومة الضمان الاجتماعي ما بين 1962 و 1983: عرفت منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر تطورا مكثفا ومستمر منذ نيل البلاد لاستقلالها سنة 1962، حيث صدرت تبعا لذلك عدة نصوص قانونية تحاول تكييف هذه المنظومة مع طبيعة المرحلة التي يعيشها الشعب الجزائري آنذاك، وقد تجلّى ذلك أساسا في التوجه نحو تعميم الحماية الاجتماعية عبر توسيع نطاقها لتشمل فئات كبيرة من المواطنين، توحيد الأنظمة وتسهيل إجراءات حصول المواطن على حقه..

كما أنه ومنذ مطلع سنة 1963 ظهرت فكرة إعادة هيكلة هذه المنظومة، وهو ما قاد إلى تبني سلسلة من الإجراءات ساهمت بدورها في تشكيل إصلاحات سنة 1983، ويتعلق الأمر بضم الصناديق القديمة للنظام العام ودمجها في ثلاثة صناديق جهوية كبرى، وهي كالتالي: صندوق التأمينات الاجتماعية بناحية قسنطينة خلال جانفي

¹ قوي بوحنية، محمد الطاهر غزير، التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجزائر، مجلة دفاتر السياسة والقانون، تصدر عن جامعة قاصدي مرياح بورقلة، العدد السابع، الجزائر، جوان 2012، ص 136.

² الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مجلة جسور التواصل، تصدر عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، العدد الثالث، الجزائر، 2013، ص 4.

³ قوي بوحنية، محمد الطاهر غزير، مرجع سابق، ص 136.

ـــــــ واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر- هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً - 1963 وكل من صندوق التأمينات الاجتماعية لناحيتي وهران والجزائر خلال شهر ماي 1963، وقد تم استكمال هذا الإجراء عن طريق إعادة تنظيم الصندوق المنسق، هذا الأخير الذي استبدل بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وذلك بموجب المرسوم رقم 346/64 الصادر بتاريخ: 1964/12/31 والمتضمن استحداث الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي¹، حيث كانت هذه الهيئة تتكفل على وجه الخصوص بتعويض الأداءات والقيام ببعض النشاطات لحساب صناديق الضمان الاجتماعي وترقية النشاط الاجتماعي والصحي والعائلي².

أما في سنة 1970، فقد تم صدور مرسوم هام مؤرخ في: 1970/08/01 الذي جاءت أحكامه لتنسق سير النظام العام والذي نص لأول مرة على المنع المطلق للاستيلاء على موارد الضمان الاجتماعي وعدم إمكانية حجزها، وعقب ذلك وخلال شهر جويلية 1972 تم تنصيب مجالس لتسيير الصناديق الثلاثة. وقد تلى ذلك وخلال شهر جانفي 1974 صدور الأمر الذي ينص على توحيد الوصاية على جميع أنظمة الضمان الاجتماعي. وخلال سنة 1977؛ فقد أطلقت عملية اللامركزية وتمثلت في إنشاء هيئة للضمان الاجتماعي على مستوى كل ولاية، هدفها تقريب المؤسسة من الخاضعين، وهي بادرة في توحيد الضمان الاجتماعي الذي يقع تحت وصاية وزارة الصحة³.

وقد تتالت الإصلاحات على هذه الهيئة إلى غاية صدور قوانين سنة 1983 والتي جعلت من الضمان الاجتماعي عاملاً مهماً من عوامل التطور الاجتماعي وأداة مميزة لسياسة التضامن الوطني. وجراء ذلك تم تجسيد منظومة ضمان اجتماعي قوية لفائدة أكبر عدد ممكن من المؤمن لهم اجتماعياً عبر سلسلة من النصوص القانونية الصادرة خلال شهر جويلية 1983، وهذه القوانين هي:

- القانون 11/83 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.
- القانون 12/83 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد.
- القانون 13/83 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.
- القانون 14/83 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتزامات الخاضعين في مجال الضمان الاجتماعي.
- القانون 15/83 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

¹ انظر المادة رقم 07 من المرسوم رقم 64/346 المؤرخ في 1964/12/31.

² الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، 2013، مرجع سابق، ص 4.

³ المرجع نفسه، ص 4.

————— واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر- هيئات الضمان الاجتماعي نموذجا -

2-3 إنجازات منظومة الضمان الاجتماعي ابتداء من سنة 1983: حيث تميز نظام الضمان الاجتماعي خلال هذه الفترة بما يلي¹:

- توحيد أنظمة تقوم على مبادئ التضامن والتوزيع.

- الانتساب الإجباري لكل العمال الأجراء، غير الأجراء والشبهيين بالأجراء..

- توحيد القواعد المتعلقة بمحقوق وواجبات المستفيدين.

- توحيد عملية التمويل.

هذا ويشمل النظام كافة فروع الضمان الاجتماعي المنصوص عليها ضمن الاتفاقيات الدولية.

خلال سنوات الـ2000، أطلق قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر برنامجا إصلاحيا طموحا دارت أهم محاوره حول:

- تحسين نوعية الأداءات: ويتجلى ذلك أساسا في تطوير نظام الدفع من قبل الغير (الأدوية، العلاج وجهاز التعاقد مع الطبيب المعالج، اقتناء النظارات الطبية..).

- العصرية: ولاسيما تعميم العمل بالإعلام الآلي خاصة مع إدراج البطاقة الإلكترونية " الشفاء".

- الحفاظ على التوازنات المالية لهيئات الضمان الاجتماعي: ويتجلى ذلك في إصلاح آليات تحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي والإصلاح الهيكلي لتمويله...

المطلب الثاني: أبرز المخاطر المغطاة والتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي بالجزائر.

يهدف الضمان الاجتماعي بالجزائر إلى تأمين المواطنين المنتسبين إليه من خلال مواجهة ما قد يجل بهم من مشكلات تساهم في التقليل من مواردهم مما يعيق حياتهم. وبناء على ذلك نحاول من خلال هذا المطلب أن نتطرق إلى أهم المخاطر التي تغطيها هذه المنظومة وكذا أبرز التزامات المكلفين بالاشتراك ضمن وعائها خاصة وأن تمويل هذه المنظومة يستند أساسا على ما يتم تحصيله من اشتراكات من قبل أجور العمال.

1- **المخاطر المغطاة من قبل هيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر:** تغطي هيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر المخاطر التالية:

- التأمين على المرض: يلعب التأمين على المرض دورا أساسيا في منظومة الضمان الاجتماعي، ويتجلى هذا النوع من التأمين في نوعين من الأداءات وهي: الأداءات النقدية وكذا الأداءات العينية. حيث تتجلى الأولى منهما في عملية التعويض للعامل الذي أقعده المرض عن العمل، بتقديم المعونات النقدية له تحت شكل تعويضات مالية بدلا

¹ المرجع نفسه، ص5.

_____ واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر – هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً –

- التصريح بالعمال ومن هم في حكمهم.
 - التصريح بالاشتراكات المستحقة حسب عدد العمال والأجور.
 - تسديد المبالغ المستحقة لهيئة الضمان الاجتماعي وفق نسب الاشتراك المطبقة¹.
- لذلك فالضمان الاجتماعي يقوم بالتكفل المباشر بالمؤمنين سواء أكانوا في حالة نشاط أو في غير نشاط وكذلك الفئات الخاصة بواسطة تلك الاشتراكات.
- أما عن التكليف فيعد وضع قانوني يتواجد عليه المكلفون نحو هيئة الضمان الاجتماعي، ويقصد بالتكليف في مجال الضمان الاجتماعي مجموع الالتزامات التي يقرها القانون على عاتق المكلف².
- المبحث الثالث: واقع الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر.**
- تعتبر الجزائر من بين الدول السبّاقة قارياً وعربياً في إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنتها، حيث أصبحت هذه المنظومة جد متطورة خصوصاً في مجال ترقية الخدمة العمومية مرتكزة أساساً على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، مما يجعلنا نلمس مفهوم الإدارة الإلكترونية فيها بوضوح؛ محاولة بذلك الاستجابة إلى تطلعات شركائها الاجتماعيين.

المطلب الأول: منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر وإصلاح الخدمة العمومية.

لقد اتخذت منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر جملة من التدابير المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمؤمن لهم اجتماعياً خاصة من جانب استغلالها للتكنولوجيات الحديثة، هذا بالإضافة إلى تحسين ظروف الاستقبال وتسهيل الحصول على أداءات الضمان الاجتماعي، انطلاقاً من إعادة تهيئة فضاءات الاستقبال وعصرنة أكثر من 800 هيكل جوّاري وفق المقاييس الحديثة، قصد الاستجابة إلى طلبات المواطن، كما تم إنتاج أكثر من 9 ملايين بطاقة شفاء، وهذا بعدما تم توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية الذي شمل عدة فئات من المواطنين³.

وتأسيساً على ما سبق، يمكن التطرق إلى أبرز المظاهر التي نلمس من خلالها تجسد مفهوم الإدارة الإلكترونية بهيئات الضمان الاجتماعي بوضوح.

¹ باديس كشيدي، مرجع سابق، ص 40.

² انظر المادة رقم 2 من القانون رقم 14/83 المؤرخ في 2 جويلية 1983 المتعلق بالتزامات الخاضعين في مجال الضمان الاجتماعي.

³ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مجلة جسور التواصل، الصادرة عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء العدد 04، الجزائر، أكتوبر 2014، ص 03.

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

– ضمان أمن المعطيات وتدفق المعلومات المحولة (الفواتير الإلكترونية المشفرة)¹.

كما أنه وإلى جانب نظام "الشفاء" وضمن إستراتيجية العصرية التي انتهجتها منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر وكذا التحسين المتواصل للخدمة العمومية، يبرز جهاز جديد في هذه المنظومة ألا وهو نظام التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي ودفع هذه الاشتراكات من خلال استغلال شبكة الإنترنت.

2- 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 www.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 منحهم مصالح الضمان الاجتماعي كلمة السر الخاصة بهم قصد القيام بالتصريح المباشر باشتراكات الضمان الاجتماعي الشهرية أو الفصلية لعمالهم عن بعد². 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 الإلكترونية 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.

كما تمنحهم منظومة الضمان الاجتماعي حرية دفع اشتراكاتهم عن طريق الانترنت بإحدى الطرق الثلاثة التالية:

– الدفع بواسطة البطاقة الالكترونية بين البنوك (الدفع الإلكتروني).

– الصيرفة الالكترونية.

¹ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، 2014، مرجع سابق، ص10.

² المرجع نفسه، ص16.

————— واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر – هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً –

– الاقتطاع بواسطة تبادل البيانات المعلوماتية.

3. حساب الهناء: على غرار ما عرفته هذه المنظومة من تغيرات وتطورات جسدت فيها معنى الإدارة الإلكترونية حقاً، فهي أيضاً أدرجت خدمة أو تطبيق الهناء الإلكتروني حيز الخدمة وذلك منذ شهر ديسمبر 2016، ساعية دوماً إلى تخفيف الإجراءات الإدارية وترقية الخدمة العمومية وعصرنتها حيث تتوفر هذه الخدمة عبر الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية www.cnas.dz وكذا تطبيق الأندرويد بحيث تسمح هذه الخدمة بمراقبة سير الأداءات التي تصرفها هذه المنظومة لكافة فئات المؤمن لهم اجتماعياً وذوي حقوقهم، كما يسمح هذا التطبيق بإمكانية الحصول على حساب خاص يتضمن مختلف المعلومات المتعلقة بتعويض المتسبين إلى الصندوق وكذا المتابعة الآنية الخاصة بطلبات الأداءات العينية والنقدية، كما يوفر هذا الحساب الإلكتروني ما يلي:

– نسخ عن بيان التعويضات اليومية المتعلقة بالتأمينات الاجتماعية التي تسدد لكل مؤمن أو ذوي حقوقه.

– قائمة الأطباء المتعاقدين مع الصندوق وذلك عبر مختلف ولايات الوطن (الجزائر).

– إيداع الشكاوى والتظلمات.

– الوكالة ومركز الدفع الذي ينتمي إليه المؤمن.

– نسبة التكفل به لدى الصندوق.

– مدى تعويض المنتجات الصيدلانية.

الخاتمة :

من خلال ما تم التطرق إليه من مظاهر تجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية بمنظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر – من منظور تشخيصي – يبدو جلياً المستوى المتطور الذي وصلت إليه هذه المنظومة، كما أن الأمر لا يقف عند هذا الحد وإنما قد تم تسجيل مظاهر وتطورات ومستجدات أخرى، كإقامة شبكة الاتصالات اللاسلكية والتي توافقت المقاييس الدولية المعاصرة حيث تسمح هذه الشبكة بدخول 15 مليون مستعمل، وكذا ترقية الموقع الإلكتروني 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 الإلكترونية الخاصة بها.

هذا وتواصل منظومة الضمان الاجتماعي مجهوداتها الموجهة نحو التطوير المتواصل لأدائها عن طريق عصنة هياكلها وأسننة علاقاتها مع مستعمليها في إطار الحفاظ على توازنها المالية قصد ضمان ديمومة نشاطها وفعاليتها. وتأسيساً على ما سبق نخلص إلى اقتراح ما يلي:

ـــــــ واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر – هيئات الضمان الاجتماعي نموذجاً –

– اقتداء باقي المؤسسات العمومية الجزائرية بالمستوى الذي وصلت إليه هيئات الضمان الاجتماعي في تجسيدها لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وذلك حتى يتم تقريب هذه المؤسسات من المواطن الجزائري وتوفير عليه عناء التنقل خصوصا من يشق عليه ذلك.

– تعميم استعمال بطاقة الشفاء مع مختلف ممارسي الصحة سواء الخواص أو العامون وذلك مع شتى فئات المؤمن لهم اجتماعيا (الناشطون، المتقاعدون، أصحاب المنح والريوع، وذوو الأمراض المزمنة..). خاصة وأن استعمالها الحالي معمم لكافة المؤمن لهم اجتماعيا مع الصيادلة، أما بالنسبة للطبيب المعالج فهو موجه لفئة المتقاعدين فقط وهذا حتى يمكننا القول بأن مفهوم الإدارة الإلكترونية قد تجسد بشكل فعلي ومطلق.

قائمة المراجع:

– الكتب:

1. زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية قضايا وتطبيقات، بدون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص 167.
2. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بدون طبعة، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006، ص 189.
3. محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، بدون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص 10.
4. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، بدون طبعة، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 238.

– المجلات:

1. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مجلة جسور التواصل، تصدر عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، العدد الثالث، الجزائر، 2013، ص 4.
2. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مجلة جسور التواصل، الصادرة عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء العدد 04، الجزائر، أكتوبر 2014، ص 03.
3. العربي بوعمامة، حليلة وقاد، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، تصدر عن قسم العلوم الاجتماعية بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد التاسع، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 35.

- واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية في الجزائر – هيئات الضمان الاجتماعي نموذجا –
4. قوي بوحنية، محمد الطاهر غريز، التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجزائر، مجلة دفاتر السياسة والقانون، تصدر عن جامعة قاصدي مرباح بورقلة، العدد السابع، الجزائر، جوان 2012، ص 136.
5. نائل عبد الحافظ العواملة، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي – دراسة استطلاعية –، مجلة الملك سعود، المجلد 15، المملكة العربية السعودية، 2003.

– المذكرات:

1. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسنطينة، الجزائر، 2001، ص 14.
2. باديس كشيدة، المخاطر المضمونة وآليات فض المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، باتنة، الجزائر، 2010، ص 28.

– الملتقيات والمؤتمرات:

1. حسن محمد الحسن، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2009، ص 3.
2. مكتب العمل الدولي، الضمان الاجتماعي من أجل العدالة الاجتماعية وعمولة عادلة (التقرير السادس)، مؤتمر العمل الدولي، دورة 100، جنيف، 2011، ص 6، مأخوذ من الموقع الإلكتروني:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetin