الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف -المسيلة
كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية والمحاسبة
الرقم التسلسلي: ـــــــ

مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

الطور الثاني أكاديمـــي

في: العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: محاسبة وتدقيق

تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين أداء التأمينات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء

دراسة حالة وكالة المسيلة-

من إعداد الطلبة:
- بريكي راضية
- عزاز أشواق

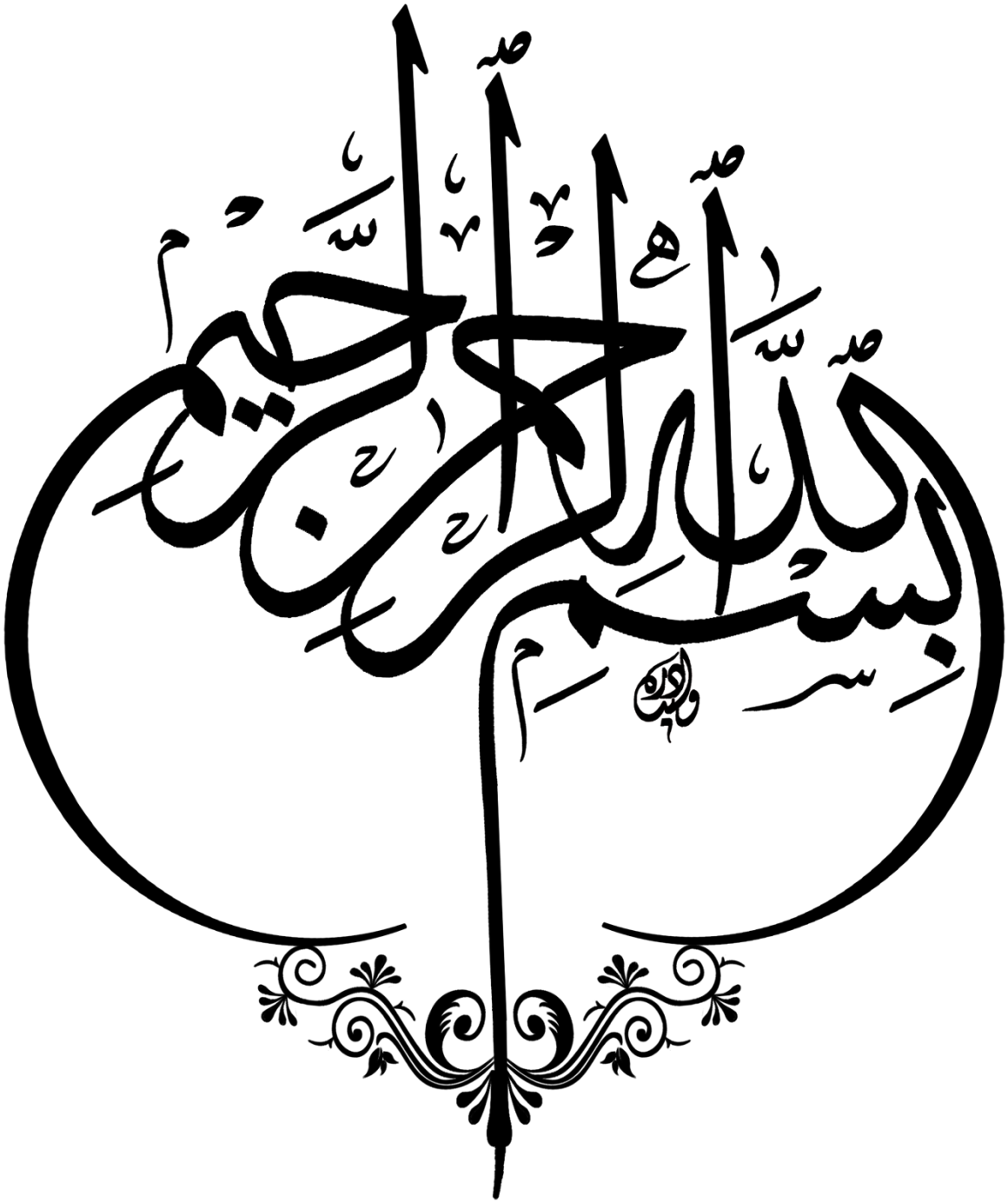
تحت اشراف:
الدكتور: خريفي حسام

تاريخ المناقشة: 2025/06/17

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	المؤسسة	الصفة
د. شناتي سامي	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة	رئيسا
د. خريفي حسام	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
د. لعراف زهية	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

قال رسولنا عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم: (من لم يشكر الناس لم يشكر الله)

نحمد الله على توفيقه لنا دائما لإتمام هذا العمل، فلولا توفيقه لما وصلنا إلى هنا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف د/ خريفي حسام الدين على جهوده الجبارة وصبره الطويل معنا وعلى توجيهاته ومعلوماته القيمة التي ساهمت في إثراء موضوع دراستنا فجزاء الله عنا خير الجزاء

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى اللجنة المناقشة على قبولهم مناقشة مذكرتنا

والشكر موصول إلى الأستاذ: بلباي بشير وحملاوي حكيم وشريف الطاهر على مدهم يد العون لنا فلهم منا خالص التقدير

أيضا الشكر كل الشكر إلى طاقم عمال صندوق الضمان الاجتماعي بالمسيلة الذين لم يبخلوا علينا في تقديم المساعدة لإتمام هذا العمل

كما نتقدم بالشكر لكل أساتذة قسم علوم المحاسبة والمالية

وإلى كل من ساهم معنا من قريب أو بعيد وقدم لنا يد العون في هذا العمل

بريكي راضية -

عزاز أشواق

إهداء

من قال أنا لها نالها، وأنا لها "رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي، وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي، وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي، يَفْقَهُوا قَوْلِي"
وإن أبت رغما عنها أتيت بها
نلتها وعانقت اليوم مجدا عظيما، فعلتها بعد إن كانت مستحيلة، كانت دروبا قاسية، وطرقا خسرت بها الكثير
ولكني وبعون الله وصلت
إلى أمي وأبي وعائلتي العزيزة
اليوم وأنا أحتفل بتخرجي أود أن أخبركم أن هذا الإنجاز هو انعكاس لتعبكم ودعمكم الذي لم يتوقف يوما
أمي كنت القلب الحنون والدعوة التي ترافقني في كل خطوة، علمتني معنى الصبر والإصرار، وكنت مصدر قوتي في كل لحظة ضعف
أبي، يا سندي الأول، يا من لم تبخل بشيء من أجلي، كنت دائما القدوة التي أفتخر بها، ودروسك في الحياة كانت الدافع لي لأصل إلى هذا اليوم
إخوتي وأخواتي، كنتم دائما دعمي وسندي، وجودكم في حياتي كان الأمان والفرحة التي أحتاجها لأكمل هذا المشوار
هذا التخرج ليس مجرد شهادة بل هو تتويج لكل لحظة كنتم فيها بجانبي، ولكل دعوة رفعتموها من أجلي، أجدكم جميعا من أعماق قلبي وأهديكم هذا النجاح الذي هو بفضلكم بعد الله سبحانه وتعالى
إلى أستاذي الكريم والعزيز "حسام الدين خريفي" شكرا لك على كل الإرشادات والتوجيهات القيمة، كنت مرشدا ومعلما رائعا، لا يمكنني أن أنسى دعمك الذي كان له الأثر الأكبر في تحقيق هذا الإنجاز، فلك في القلب مكان وفي الدعاء نصيب وجزاك الله عني كل خير
إلى صديقتي "عزاز أشواق" رفيقة دربي ومشواري الدراسي، ها قد حققنا ما كان بالأمس حلما مبارك لك التخرج ووفقك الله لما هو أفضل يا جميلتي تستحقين كل ما هو جميل
شكرا لمن وقفوا بجانبي في السراء والضراء ولكل روح عانقتني بالحب والدعوات
وآخر دوانا أن الحمد لله رب العالمين

بريكي راضية

إهداء

رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي، وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي، وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي، يَفْقَهُوا قَوْلِي قال رسول الله صلى الله عليه "

"وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله

من قال أنا لها نالها، وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

نلتها وعانقت اليوم مجدا عظيما، فعلتها بعد إن كانت مستحيلة، كانت دروبا قاسية، وطرقا خسرت بها الكثير ولكني وبعون الله وصلت

إلى أمي وأبي وعائلتي العزيزة

اليوم وأنا أحتفل بتخرجي أود أن أخبركم أن هذا الإنجاز هو انعكاس لتعبكم ودعمكم الذي لم يتوقف يوما أمي كنت القلب الحنون والدعوة التي ترافقني في كل خطوة، علمتني معنى الصبر والإصرار، وكنت مصدر قوتي في كل لحظة ضعف

أبي، يا سندي الأول، يا من لم تبخل بشيء من أجلي، كنت دائما القدوة التي أفتخر بها، ودروسك في الحياة كانت الدافع لي لأصل إلى هذا اليوم

إخوتي وأخواتي، كنتم دائما دعمي وسندي، وجودكم في حياتي كان الأمان والفرحة التي أحتاجها لأكمل هذا المشوار

هذا التخرج ليس مجرد شهادة بل هو تتويج لكل لحظة كنتم فيها بجانبي، ولكل دعوة رفعتموها من أجلي، أجدكم جميعا من أعماق قلبي وأهديكم هذا النجاح الذي هو بفضلكم بعد الله سبحانه وتعالى

إلى أستاذي الكريم والعزيز "حسام خريفي" شكرا لك على كل الإرشادات والتوجيهات القيمة، كنت مرشدا ومعلما رائعا، لا يمكنني أن أنسى دعمك الذي كان له الأثر الأكبر في تحقيق هذا الإنجاز، فلك في القلب مكان وفي الدعاء نصيب وجزاك الله عني كل خير

إلى صديقتي "بريكي راضية " رفيقة دربي ومشواري الدراسي، ها قد حققنا ما كان بالأمس حلما مبارك لك التخرج ووفقك الله لما هو أفضل يا جميلتي تستحقين كل ما هو جميل

شكرا لمن وقفوا بجانبي في السراء والضراء ولكل روح عانقتني بالحب والدعوات

وآخر دوانا أن الحمد لله رب العالمين

عزاز أشواق

فهرس المحتويات

الفهرس	
العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
الفهرس	I
قائمة الجداول	III
قائمة الأشكال	VI
ملخص	V
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة وأداءالتأمينات الاجتماعية	
تمهيد	08
المبحث الأول: مفاهيم حول الرقمنة	08
المطلب الأول: تعريف الرقمنة وأهميتها	09
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة	11
المطلب الثالث: عناصر الرقمنة ونماذجها	13
المطلب الرابع: مراحل تطبيق الرقمنة في الجزائر	17
المبحث الثاني: عموميات حول أداء التأمينات الاجتماعية	21
المطلب الأول: نشأة ومفهوم التأمينات الاجتماعية	21
المطلب الثاني: أهداف وأهمية التأمينات الاجتماعية	26
المطلب الثالث: مجال تطبيق التأمينات الاجتماعية	29
المبحث الثالث: دور الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية	31
المطلب الأول: دور الرقمنة في تحسين عناصر المزيج التسويقي	31
المطلب الثاني: دور الرقمنة في تطوير إدارة العلاقة مع الزبائن في شركات التأمين	35
المطلب الثالث: دور الرقمنة في تحسين إنتاج الخدمة	37
خلاصة	40
الفصل الثاني: دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS بالمسيلة	
تمهيد	42
المبحث الأول: التقديم بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	43
المطلب الأول: تعريف وتقسيم منظومة الضمان الاجتماعي:	43

المطلب الثاني: التعريف بنشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة المسيلة.	44
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة ولاية المسيلة	45
المبحث الثاني: رقمنة مصلحة التحصيلات والنفقات والمنازعات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة	47
المطلب الأول: رقمنة الإيرادات (التحصيلات)	47
المطلب الثاني: رقمنة النفقات	48
المطلب الثالث: رقمنة المنازعات.	51
المبحث الثالث: تحليل وتقييم نتائج الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة	60
المطلب الأول: الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة	60
المطلب الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في التامين ولاية المسيلة من جهة مسؤولي المؤسسة	63
المطلب الثالث: تحليل الوظيفة المالية ودور الرقمنة في تحقيق التوازن المالي لوكالة المسيلة	68
خلاصة	85
الخاتمة	87
قائمة المراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول		
الرقم	**العنوان**	**الصفحة**
2-1	الإيرادات (التحصيلات) للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**68**
2-2	مؤشر تطور الإيرادات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**68**
2-3	تطور إيرادات CNAS ومعدلات النمو السنوية (2019-2024)	**70**
2-4	النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**73**
2-5	مؤشر تطور النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**74**
2-6	تطور نفقات CNAS ومعدلات النمو السنوية (2019-2024)	**75**
2-7	الميزان المالي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية(2019-2024) (CNAS)	**78**
2-8	المنازعات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**79**
2-9	مؤشر تطور المنازعات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**80**
2-10	مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المنازعات في(2019-2024) CNAS	**82**

قائمة الأشكال		
الرقم	**العنوان**	**الصفحة**
1-1	متطلبات الرقمنة	**11**
2-1	مراحل تطبيق الرقمنة في الجزائر	**17**
3-1	إدارة علاقة الزبائن وزيادة رضا العميل	**35**
4-1	عناصر (E-CRM)	**36**
5-1	زهرة الخدمة	**38**
1-2	يمثل الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة ولاية المسيلة	**45**
2-2	يوضح برنامج SIGMA	**47**
3-2	يوضح برنامج SIGMA	**48**
4-2	يوضح برنامج SIGMA	**53**
5-2	يمثل أعمدة تكرارية لتطور إيرادات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**68**
6-2	يمثل تطور الإيرادات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**69**
7-2	يمثل أعمدة تكرارية لتطور النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**73**
8-2	يمثل منحنى بياني لتطور النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**74**
9-2	يمثل أعمدة تكرارية لتطور مبالغ المنازعات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**79**
10-2	يمثل تطور مؤشر المنازعات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	**80**

ملخص:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تحليل تطور الإيرادات والنفقات لدى وكالة الضمان الاجتماعي CNAS بالمسيلة، ومقارنة أدائها المالي بين فترة ما قبل الرقمنة وما بعدها، بالإضافة إلى قياس أثر تطبيق الأنظمة الرقمية على كفاءة إدارة المنازعات وقدرة الصندوق على استرجاع مستحقاته، مع إبراز الآليات التي ساهمت من خلالها الرقمنة في تحسين الأداء الإداري والمالي، وتقديم توصيات تعزز هذه الاستراتيجية مستقبلًا. وقد أظهرت النتائج أن الرقمنة أحدثت تحولًا هيكليًا إيجابيًا في إيرادات الصندوق من خلال تحسين آليات التصريح والامتثال ومكافحة التهرب، كما ساهمت في ترشيد النفقات بفضل أدوات الرقابة الرقمية، مما انعكس على التوازن المالي بشكل ملحوظ من خلال تقليص العجز. كما أدت الرقمنة إلى رفع قدرة قسم المنازعات على الكشف والتحصيل، حيث ارتفعت القضايا المكتشفة والمبالغ المسترجعة بشكل كبير، رغم التحديات المؤقتة المرتبطة بـ"صدمة الكشف". إضافةً إلى ذلك، ساهمت الرقمنة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتسريع المعالجة وتقليل الاعتماد على الورق. وبناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة استكمال مسار الرقمنة ليشمل كافة الخدمات، وتكثيف برامج تكوين الموظفين، وتعزيز البنية التحتية الرقمية، إضافة إلى توعية المؤمن لهم وأرباب العمل بالخدمات الرقمية المتاحة لزيادة الاستفادة منها.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، أداء التأمينات الاجتماعية، الإيرادات، النفقات، المنازعات.

Abstract:

This study primarily aims to analyze the evolution of revenues and expenditures at the CNAS Social Security Agency in M'sila, and to compare its financial performance before and after the implementation of digitization. It also seeks to assess the impact of digital systems on the efficiency of dispute management and the fund's ability to recover its dues, while highlighting the mechanisms through which digitization has contributed to improving administrative and financial performance. The study further provides recommendations to support the advancement of this strategy in the future.

The results revealed that digitization brought about a positive structural transformation in the fund's revenues by improving declaration processes, compliance, and combating contribution evasion. It also helped rationalize expenditures through digital control tools, which significantly improved the fund's financial balance by reducing the deficit. Moreover, digitization enhanced the performance of the dispute department in terms of detection and recovery, with a notable increase in discovered cases and recovered amounts, despite temporary challenges caused by the so-called "detection shock." Additionally, digitization improved operational efficiency by accelerating processing, reducing reliance on paper, and facilitating immediate access to information.

Based on these findings, the study recommends completing the digitization process to include all remaining manually processed services, intensifying employee training programs, strengthening digital infrastructure—especially in regions with weak internet connectivity—and raising awareness among insured individuals and employers about available digital services to bridge the digital divide and maximize benefit.

Keywords: Digitization, Social Insurance, Revenue, Expenses, Disputes.

مقدمة

تمهيد

تُشكّل أنظمة التأمينات الاجتماعية حجر الزاوية في بناء شبكات الأمان الاجتماعي وركيزة أساسية لتحقيق الاستقرار والتنمية الاقتصادية في أي دولة. وتواجه هذه الأنظمة، بما في ذلك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) في الجزائر، تحديات هيكلية متزايدة، أبرزها ضمان استدامتها المالية في ظل ضغوط ديموغرافية واقتصادية متغيرة، والحاجة الملحة لرفع كفاءة تحصيل الاشتراكات وترشيد النفقات. وفي خضم الثورة الرقمية التي يشهدها العالم، برزت "الرقمنة" كرافعة استراتيجية لا غنى عنها لتحديث الإدارة العمومية ومواجهة هذه التحديات. لم يعد التحول الرقمي مجرد خيار تقني، بل أصبح ضرورة حتمية لإعادة هندسة العمليات الإدارية والمالية، وتعزيز الشفافية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات. ومن هذا المنطلق، تبنى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية استراتيجية طموحة للرقمنة تهدف إلى تحسين أدائه الإداري والمالي. وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الأثر الفعلي لهذه الاستراتيجية من خلال تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية لوكالة المسيلة، كنموذج تطبيقي يعكس التحولات التي أحدثتها الرقمنة على أرض الواقع.

إشكالية الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة والتوجه الاستراتيجي للدولة نحو رقمنة الإدارة العمومية، لا يزال الأثر الفعلي والملموس لهذه الإجراءات على الأداء المالي والإداري لهيئات الضمان الاجتماعي بحاجة إلى تقييم علمي دقيق. فالتحول من نظام إداري تقليدي يعتمد على الورق والإجراءات اليدوية إلى نظام رقمي متكامل يثير تساؤلات جوهرية حول مدى نجاحه في تحقيق الأهداف المرجوة. وبناءً على ذلك، تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول قياس وتقييم مساهمة الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية.

وعليه، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية في التساؤل التالي:

إلى أي مدى ساهم تطبيق إجراءات الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة المسيلة؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو أثر الرقمنة على تطور إيرادات الصندوق وقدرته على تحصيل الاشتراكات؟
2. كيف أثرت الرقمنة على اتجاه وحجم نفقات الصندوق وقدرته على ترشيدها؟
3. ما هو دور الرقمنة في تعزيز فعالية إدارة المنازعات وتحصيل الديون المستحقة للصندوق؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على تساؤلات الإشكالية، ننطلق من الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى** :تؤدي الرقمنة إلى نمو معتبر في إيرادات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من خلال تحسين كفاءة التحصيل وتوسيع قاعدة المشتركين.
- **الفرضية الثانية** :تساهم الرقمنة في ترشيد نفقات الصندوق والتحكم في وتيرة نموها عبر مكافحة الغش والاحتيال وتعزيز آليات الرقابة على الأداءات.
- **الفرضية الثالثة** :تعزز الرقمنة من فعالية إدارة المنازعات من خلال زيادة القدرة على كشف الديون المتراكمة ورفع كفاءة عمليات الاسترجاع.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تحقيق ما يلي:

- تحليل تطور الإيرادات والنفقات لوكالة CNAS بالمسيلة ومقارنة أدائها المالي بين فترة ما قبل الرقمنة وما بعدها.
- قياس أثر تطبيق الأنظمة الرقمية على كفاءة إدارة المنازعات وقدرة الصندوق على استرجاع مستحقاته.
- إبراز الآليات التي ساهمت من خلالها الرقمنة في تحسين الأداء الإداري والمالي، وتقديم توصيات قد تساهم في تعزيز هذه الاستراتيجية مستقبلاً.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين رئيسيين:

- **الأهمية العلمية** :تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدب الأكاديمي المتعلق بتحديث الإدارة العمومية وتأثير التكنولوجيا على أداء المؤسسات الحكومية، خاصة في مجال الحماية الاجتماعية. كما أنها تقدم نموذجاً تحليلياً تطبيقياً يمكن للباحثين الآخرين الاستناد إليه في دراسات مماثلة.
- **الأهمية العملية** :تقدم الدراسة تقييماً علمياً ومبنياً على بيانات واقعية لأثر استراتيجية الرقمنة، مما يوفر لصناع القرار في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مؤشرات أداء واضحة يمكن الاستفادة منها في تقييم السياسات الحالية وتوجيه الخطط المستقبلية لتعميق التحول الرقمي.

أسباب اختيار موضوع الدراسة

ينبع اختيارنا لهذا الموضوع من مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية:

1-الأسباب الذاتية:

- اهتمامنا العلمي بمجال الرقمنة وتقاطعها مع العلوم الاقتصادية والإدارية، ورغبتنا في فهم كيفية مساهمة التكنولوجيا في حل المشكلات الإدارية والمالية المعاصرة.
- الميل الشخصي لدراسة أداء المؤسسات العمومية الحيوية في الجزائر، وعلى رأسها منظومة الضمان الاجتماعي لما لها من دور محوري في حياة المواطن.

2-الأسباب الموضوعية:

- كون "الرقمنة" موضوعاً محورياً وراهناً في استراتيجيات التنمية الوطنية وتحديث الدولة الجزائرية، مما يجعل دراسة تطبيقاتها وأثرها ذا أهمية بالغة.
- الأهمية الاستراتيجية لضمان التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي، مما يجعل أي دراسة تهدف إلى تقييم أدوات تحسين إدارتها ذات قيمة مضافة عالية.
- توفر إمكانية الحصول على بيانات وإحصائيات فعلية من وكالة CNAS بالمسيلة، مما يسمح بإجراء دراسة حالة ميدانية وعملية تتجاوز الطرح النظري.

الدراسات السابقة:

1-الدراسات السابقة باللغة العربية

- دراسة عواطف مطرف وآخرون (2022): بعنوان "دراسة تحليلية لمنهج إدارة التوازنات المالية للمنظومة الاجتماعية في الجزائر، مقال منشور بمجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 9، العدد 01، حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على إشكالية تحقيق التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي، حيث كانت عبارة عن دراسة تحليلية وصفية لسيرورة الإصلاحات والمؤشرات التي تبناها النظام الجزائري في ذلك ومن النتائج المتوصل إليها أن قطاع الضمان الاجتماعي يعتمد على سياسة ضغط التكاليف أو زيادة الموارد المحصلة والذي من شأنه أن يضر بنظام الحماية الاجتماعية.

- دراسة صديق زكرياء (2022): بعنوان دور" الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بعين الصفراء بالجزائر"، مقال منشور بمجلة البديل الاقتصادي المجلد 6 العدد 02، حيث سلطت الضوء على دور الأداة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي، وقد اعتمد الباحث على الاستمارة في جمع البيانات والتحليل الإحصائي باستعمال **spss** في عملية التحليل واختبار الفرضيات

ومن النتائج المتوصل إليها أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في خلق تحولات على مستوى العمليات والطريقة الجديدة لإنهاء المهام وتحقيق الأهداف بسرعة.

– دراسة غفصي توفيق (2023): بعنوان: "دور الابتكارات الرقمية في عصرنة منظومة التأمينات الاجتماعية الجزائر دراسة حالة بطاقة الشفاء في صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء"، مقال في مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 08، العدد 01، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز عالية الابتكارات الرقمية في عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي، حيث قام الباحث بدراسة تحليلية وصفية توصل إلى أن اعتماد النظام الإلكتروني لبطاقة الشفاء في الجزائر يعد تجربة رائدة تؤدي إلى تحسين الخدمات التأمينية.

– دراسة خليل مولاي وطهرات عمار (2023)، بعنوان قراءة وصفية تحليلية لتجربة بطاقة الشفاء كنموذج لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مقال منشور بمجلة الاستراتيجية والتنمية"، المجلد 13 العدد 01، حيث هدفت الدراسة إلى تقسيم تجربة بطاقة الشفاء من وجهة نظر عينة مستخدميها وقد اعتمد الباحث على الاستمارة والتحليل الإحصائي **spss** من أجل تحليل واختبار الفرضيات وتوصل إلى أن الإدارة الإلكترونية عن طريق بطاقة الشفاء لها أثر إيجابي على تحسين الخدمة العمومية.

– دراسة مراد إبراهيم مزيرد (2021): بعنوان "واقع وآليات استدامة التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي دراسة تحليلية وصفية"، والمنشورة بمجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، المجلد 29 العدد 2، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع التوازنات المالية للضمان الاجتماعي في الجزائر من خلال تحليل نفقات وإيرادات مختلف صناديق الضمان الاجتماعي الموجودة في الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها محدودية إيرادات صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر واعتمادها بصورة كبيرة على اشتراكات المؤمنين.

2–الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

دراسة نيكولو بيرد، أمين هندار (2023): توسيع وتحسين شبكات الأمان الاجتماعي من خلال الرقمنة: إطار مفاهيمي ومراجعة لتجارب الدول

تُعد شبكات الأمان الاجتماعي (SSNs) من السياسات المحورية التي تهدف إلى دعم الأسر الفقيرة والهشة، وذلك أساسًا من خلال التحويلات النقدية. ومع ذلك، لا تزال هناك تفاوتات كبيرة بين الدول من حيث حجم الإنفاق، ومستوى التغطية، ودقة الاستهداف في هذه الشبكات، حيث تظهر الفجوات الأكبر عادة في البلدان منخفضة الدخل.

يمكن أن تُمثل التكنولوجيا الرقمية أداة حيوية في دعم التوسيع السريع لشبكات الأمان الاجتماعي على الصعيد العالمي. ولكي تتمكن الحكومات من تحقيق ذلك، فإنها بحاجة إلى إنجاز ثلاث مهام رئيسية : التحديد، والتحقق، والدفع .وتوضح هذه الورقة كيف يمكن للدول أن تُحقق تحسينات كبيرة في هذه الأبعاد الثلاثة، رغم تفاوت مستويات قدراتها المؤسسية.

تستعرض الدراسة ست حالات لدول قامت باستخدام وتكييف التكنولوجيا الرقمية بطرق مختلفة، ويرجع ذلك بشكل كبير إلى الفروقات في البنية التحتية الرقمية لشبكات الأمان الاجتماعي التي كانت موجودة قبل جائحة كوفيد-19. وتشمل هذه الدول :البرازيل، جمهورية الكونغو الديمقراطية، الهند، باكستان، توغو، وتركيا.

وتُبرز هذه الحالات الدراسية ما يلي:

1. أن التقنيات الرقمية المبتكرة قادرة على التغلب على محدودية القدرات الحكومية في تنفيذ شبكات الأمان الاجتماعي، حتى في الدول التي تفتقر إلى بنية تحتية أو قدرات رقمية كافية.
2. أن الدول التي كانت تمتلك بنية تحتية رقمية قوية أو استثمارات مسبقة في شبكات الأمان الاجتماعي قبل الجائحة، استطاعت أن تعزز سياساتها القائمة، وتوسّع نطاق التغطية لتشمل عددًا أكبر من المستفيدين، وتقدّم استجابات أكثر فعالية مقارنة بالدول التي لم تكن تملك مثل تلك الأطر المُهيكلة مسبقًا.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

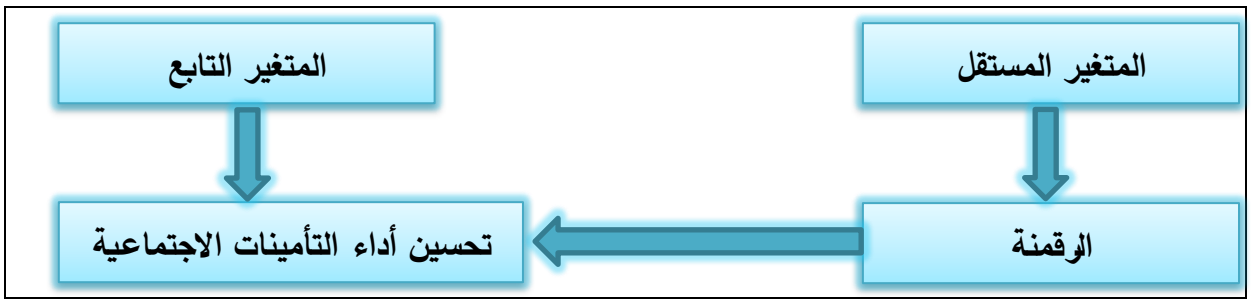
تميزت دراستنا عن الدراسات السابقة بأنها تعتمد على مقاربة إدارية رقمية حديثة، تتناول أثر الرقمنة من زاوية التحول في أداء الهيكل الإداري ومردودية الخدمات الاجتماعية المقدمة، وتستند إلى مفاهيم حديثة كالتكامل بين الأنظمة، وتحليل تجربة المستخدم، بالإضافة إلى تميزها في جزئها التطبيقي، حيث استخدمت دراستنا منهج دراسة الحالة أما الدراسات السابقة فاستخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

منهج الدراسة:

للإحاطة بجوانب الموضوع والإجابة على إشكاليته واختبار فرضياته، سيتم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي**، حيث سيُستخدم الأسلوب الوصفي في عرض وتصنيف البيانات المتعلقة بالإيرادات والنفقات والمنازعات، بينما سيُستخدم الأسلوب التحليلي في تفسير هذه البيانات، ومقارنتها، واستخلاص النتائج عبر تحليل المؤشرات المالية والإدارية، مع تطبيق **أسلوب دراسة الحالة** على وكالة CNAS بالمسيلة.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

هيكل الدراسة:

وللإلمام بجوانب الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم البحث إلى مقدمة وفصلين وخاتمة، **الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة و التأمينات الاجتماعية**، وقد قسمناه إلى ثلاثة مباحث، تناولنا في المبحث الأول مفاهيم حول الرقمنة، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى عموميات حول أداء التأمينات الاجتماعية، في حين خصصنا المبحث الثالث إلى دور الرقمنة في تحسين اداء التأمينات الاجتماعية.

يتضمن الفصل الثاني من هذه الدراسة تحليلًا لحالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء **CNAS** وكالة المسيلة، ويبدأ بـ تمهيد يوضح السياق العام لهذا الفصل. ثم يتناول المبحث الأول تقديمًا عامًا بالصندوق، المبحث الثاني يتناول رقمنة مصلحة التحصيلات والنفقات والمنازعات داخل الوكالة، أما المبحث الثالث خصص لتحليل وتقييم نتائج الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية بالوكالة، ويتضمن ذلك عرضًا للخدمات الرقمية التي تقدمها **CNAS** بالمسيلة ، ثم مناقشة واقع تطبيق الرقمنة من منظور مسؤولي المؤسسة ، وأخيرًا تحليل الوظيفة المالية ودور الرقمنة في تحقيق التوازن المالي لوكالة المسيلة.

الفصل الأول

- الإطار النظري للرقمنة وأداء التأمينات الاجتماعية-

تمهيد:

يشهد العالم في العصر الحالي تطورا هائلا في مجال الرقمنة حيث أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا محوريا في تحسين الأداء وتطوير الخدمات في العديد من القطاعات. ومن بين هذه القطاعات، يأتي قطاع التأمينات الاجتماعية في مقدمة المجالات التي يمكن أن تستفيد بشكل كبير من الرقمنة.

تتمثل أهمية الرقمنة في هذا المجال في تسريع الإجراءات، وتحسين كفاءة تقديم الخدمات للمستفيدين، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والتقارير، بالإضافة إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الشفافية. كما أن التحول الرقمي يمكن أن يساهم في تعزيز القدرة على معالجة البيانات بشكل أكثر دقة، ما يساعد في اتخاذ قرارات أفضل وأسرع.

أداء التأمينات الاجتماعية بعد الرقمنة تعني احداث نقلة نوعية في كيفية التعامل مع الملفات التأمينية، ودمج الأنظمة المختلفة لتوفير حلول مبتكرة تساعد على تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. ويشمل ذلك على سبيل المثال تحسين آليات التسجيل، دفع المساهمات، صرف المعاشات، والتعامل مع شكاوى واستفسارات المستفيدين عبر منصات إلكترونية حديثة.

الرقمنة في أداء التأمينات الاجتماعية ليست مجرد تحديث تقني، بل هي استراتيجية شاملة لتحسين النظام بالكامل، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة للمتقاعدين والمستفيدين من خدمات التأمينات الاجتماعية.

وفي هذا الفصل سيتم التطرق إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: مفاهيم حول الرقمنة

المبحث الثاني: عموميات حول أداء التأمينات الاجتماعية

المبحث الثالث: دور الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية

المبحث الأول: مفاهيم حول الرقمنة

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي (الورقي أو اليدوي) إلى شكل رقمي يمكن معالجته باستخدام التقنيات الحديثة.

وفي هذا المبحث يتم التطرق إلى أربع مطالب كالتالي:

المطلب الأول: تعريف الرقمنة وأهميتها

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة

المطلب الثالث: عناصر الرقمنة ونماذجها

المطلب الرابع: مراحل تطبيق الرقمنة في الجزائر

المطلب الأول: تعريف الرقمنة وأهميتها

أولا: تعريف الرقمنة

عرفت بأنها:

آلية لتحويل ونقل المعلومات والوثائق بكل أشكالها من النمط الورقي التقليدي إلى النمط الرقمي، وكذلك هي ترتبط ارتباطا وثيقا بالإدارة الإلكترونية من حيث تحويل المعلومات والبيانات ومعالجتها بدقة بهدف الحصول على خدمات ذات جودة عالية. (زاير وعاشور، 2024، ص 399-400)

وعرفت أيضا بأنها: عبارة عن مشروع حكومي يشمل كافة المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، يتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة. (شاوشي، 2023، ص 18)

كما عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) التحول الرقمي على أنه: "تأثير الرقمنة والتكنولوجيا الرقمية على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، إذ تشير الرقمنة إلى عملية تحويل البيانات والعمليات من التنسيقات التناظرية إلى صيغ قابلة للقراءة آليا، وتشمل تكنولوجيا الرقمنة استخدام التقنيات الرقمية وربطها بشكل وثيق، مما يؤدي إلى تغيرات جديدة وتحسينات في الأنشطة الحالية". (خلف الله وبن جلول، 2023، ص 111)

ويرى دوج هودجز "dougho dges": مفهوم آخر تبنته المكتبة الوطنية الكندية تعتبر فيها الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل مقالات، الدوريات، والكتب، والمخطوطات والخرائط.... الخ. (بطاط، 2021، ص 132)

كما عرفتها الشبكة الكندية لمعلومات حول التراث عملية الرقمنة بأنها " العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية انطلاقا من وثيقة ورقية". (سعد الله وقاشي، 2020، ص 183)

وعرفت أيضا بأنه عملية دمج التقنيات الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير جذري وكلي في طريقة تقديم القيمة للمستخدم النهائي، كما يعتبر ثقافي للمنظمات لابد عليها من التأقلم معه. (صدوقي وآخرون، 2021، ص 99-100)

وبناءا على التعاريف السابقة يمكن صياغة التعريف التالي: "الرقمنة هي عملية تحويل المحتوى المعلوماتي من شكله المادي التقليدي إلى شكل رقمي باستخدام التقنيات الحديثة. ويشمل ذلك تحويل النصوص، الصور، المخطوطات، والوثائق الورقية إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين عبر أنظمة الحاسوب. تهدف الرقمنة إلى تحسين سرعة ودقة الوصول إلى المعلومات وتنظيمها، مما يسهم في تسهيل البحث، الفهرسة، والإدارة الرقمية للمحتوى. كما تعد الرقمنة جزءا من التكيف الثقافي والتقني الذي يتطلبه التحول الرقمي في مختلف المجالات".

ثانيا: أهمية الرقمنة

تتمثل أهمية الرقمنة في: (عباسي وآخرون، 2022، ص175)

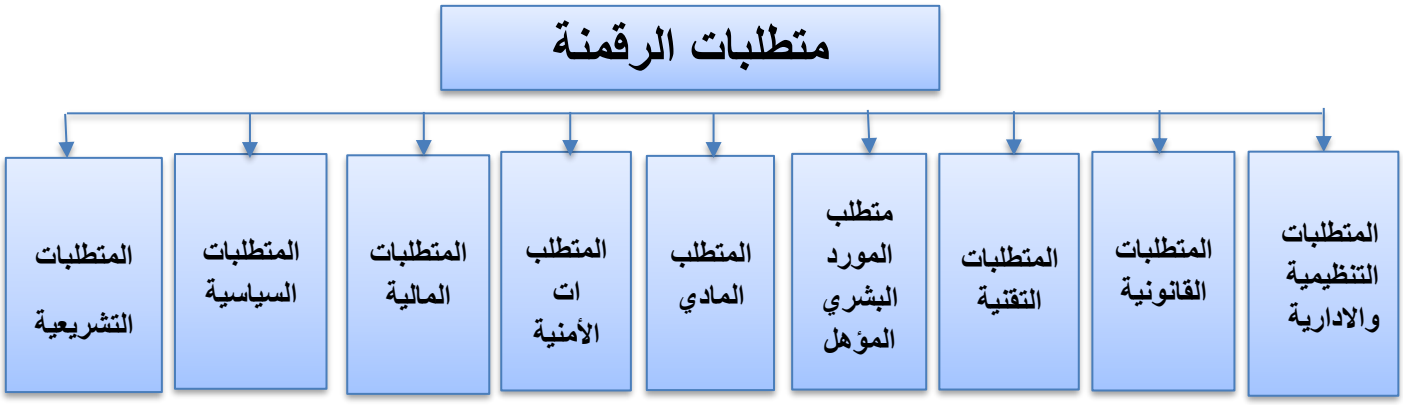
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات وبشكل دائم ومستجد.
- الحصول على المعلومات بالصورة والصوت والألوان ومن المصدر.
- البرامج والأنظمة التي تسهل العمل وتقلل الجهد والوقت والتكاليف، وكذا تفعيل الأنشطة عن طريق استخدام هذه التطبيقات.
- القدرة على طباعة المعلومات وقت الحاجة والتي تعتبر أيضا وثائق إثبات سواء ورقيا أو في الحاسوب، وكذا إصدار صور طبق الأصل عنها.
- سهولة الحفظ والتخزين والتي لا تتطلب وثائق وملفات أو مساحة كبيرة.
- تنوع الخدمات، وتسهل عملية الاتصال وتبسيطها بين الإدارات وتوفير الدقة والوضوح في المعاملات الإدارية، مما يسمح بتوفر البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ أي قرار. (زقلوي وبن عومر، 2020-2021، ص 9)
- تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة والنادرة والتي تكون بعض الأحيان غير منتشرة.

- تفاعل المستخدم مع الآلة وتشارك المهام الفكرية وكذا الاطلاع على النصوص ومعالجتها، بالإضافة لخصائصها المتعددة كالتزامنية، قابلية التنقل، قابلية التوصيل، التفاعلية ...
- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع التقنيات الحديثة ومواكبة عصر المعلومات، ما يعزز مساندة برامج التطوير الاقتصادي.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة سواء الإعلام والاتصال أو الصيانة وامن المعلومات.
- تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل والحد من الفساد.
- مفهوم إداري جديد يحث على روح العمل وتوحيد الجهود بدلا من تشتيتها.
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة أي التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمية وبالتالي التقليل من البطيء الجمود الذي تسببه كثرة الوثائق والملفات واستبدالها بوسائط رقمية.
- ساهمت الرقمنة في توسيع قاعدة المعلومات وصناعة سلع معلوماتية وتسهيل البحث عنها، فالرقمنة جعلت عملية التنمية أكثر احتواء وكفاءة وإبداع، ذلك لقدرتها على التأثير في كل مجال من مجالات الحياة، كالتخفيف من الفقر والارتقاء بجودة الخدمات والتعليم، وتقديم أفضل الأنشطة الاقتصادية وتسهيل متطلبات الحياة اليومية للمواطنين، لذا وجب وضع استراتيجية لتطبيق الرقمنة وجعلها متاحة للجميع. (دندن، 2023، ص 59)

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة

من أجل إنجاح عملية الرقمنة لابد من توفر مجموعة من المتطلبات والضروريات التي تساعد على استخدام آلية الرقمنة بسلاسة، وتتلخص متطلبات الرقمنة من خلال الشكل التالي: (عمراوي وآخرون، 2024، ص 342-343)

الشكل رقم 1-1: متطلبات الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الشكل تتوضح لنا المتطلبات كالتالي:

1- المتطلبات التنظيمية والإدارية: والمتمثل في تهيئة البنى الإدارية والتنظيمية والهياكل الإدارية التي تساعد على احتواء عملية الرقمنة وجعلها بسيطة ومرنة.

2- المتطلبات القانونية: يلتم تطبيق آلية الرقمنة مجموعة من القوانين والتشريعات التي تجسد البيئة الملائمة للعمل بدون عراقيل.

3- المتطلبات التقنية: وهي متطلبات البنية التحتية والمتمثلة في الأجهزة والمعدات التكنولوجية وشبكة المعلومات والاتصالات والبرمجيات.

4- متطلب المورد البشري المؤهل: يتطلب تطبيق الرقمنة كوادر بشرية مؤهلة والمتخصصة في استخدام مختلف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

5- المتطلب المادي: يستلزم استخدام الرقمنة في الإدارات والمؤسسات المختلفة التمويل المالي، وذلك من اجل اقتناء المعدات والأجهزة التقنية وكذلك تمويل البرامج التدريبية الموظفين على كيفية تطبيق الرقمنة بهدف رفع كفاءة الأداء.

6- المتطلبات الأمنية: تتمثل المتطلبات الأمنية للرقمنة في ضمان أمن وحماية المعلومات ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات التي تحتوي بيانات للمنشأة يجب الحفاظ عليه، كما يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل إلكترونيا ضعف للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة أيضا، ولكي تتحقق هذه الثقة والتي تمثل الأمن المعلوماتي ينبغي مراعات العناصر التالية: (حاجي، 2022-2023، ص 19)

- التوثيق.
- التصديق.
- السرية.
- التكامل.

7- المتطلبات المالية: تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة عمر أي مشروع وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجو الوصول إليها وتحقيقها، بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة.

8- المتطلبات السياسية: وجود إدارة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة أي هذا الالتزام من طرف القيادة السياسية بالجهود الهادفة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية من خلال توفر الجهد والوقت والمتابعة، يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، يتطلب التزام القيادات السياسية لتثبيت مشروع الإدارة الإلكترونية القيام بعدة إجراءات: ما يؤكد دور السياسة هو إعلان عن تنفيذ حكومة إلكترونية في غضون 180 شهرا.

- تقديم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والتنمية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

- دعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحول والتأكد من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز الإداري يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول.

9- المتطلبات التشريعية: يجب على المؤسسة التي تنشئ عملية الرقمنة الأخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين والاستخدام الآلي بالمشروع والنشر. (يحياوي، 2022)

المطلب الثالث: عناصر الرقمنة ونماذجها

أولا: عناصر الرقمنة:

تعتمد الرقمنة في تطبيقها على العناصر التالية: (الرحماني، 2012، ص 52)

1-الترميز الرقمي: ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص، الصور، الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.

2-أنظمة التراسل الرقمي: ونعني به أنظمة التراسل (الليزو، وصناعة الألياف البصرية، والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المستخدم أو المشغل لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

3-شبكات النفاذ الرسمي: وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول MODEM

وتعد كلمة MODEM اختصار لكلمتي MODULATOR وDEMODULATOR تعنيان بالعربية المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص في تحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.

كما ذكرت حديبي العناصر التالية: (حديبي، 2019-2020، ص 16-17)

1-أنظمة التحويل: تبنى هذه الأنظمة آليات مراقبة فعالة تضمن التوافق بين المعلومات المرسلة والمعلومات المستقبلة، مما يساهم في تحقيق تدفق سريع للمعلومات.

2-شبكات الهاتف المحمول: تعرف شبكات الجيل الثالث التي تشيد بها القرن الحادي والعشرين بأنها تعتمد على استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة، مما يمكن من تحقيق سرعات عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

3-تقنيات البث الإعلامي: في السنوات الأخيرة وصلت التطورات إلى مرحلة جديدة حيث تم دمج الشبكة العنكبوتية مع شبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، بهدف تحقيق الإرسال الرقمي، يهدف هذا التطور إلى توفير خدمات التلفزة التفاعلية مثل نقل البرامج التلفزيونية وتسجيلها رقميا، بالإضافة إلى خدمة الفيديو.

كما أضافت سنوسي عناصر الرقمنة تتمثل هذه العناصر في المكونات الأساسية التالية: (بن جمعة وسنوسي، 2023، ص 602-603)

1-عتاد الحاسوب: ويحتوي على المكونات المادية للحاسوب ومختلف نظمه وملحقاته.

2-البرمجيات: وتشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات.

3-الشبكات: (الأنترنت، الأنترانت، الإكسترانت): التي عززت بقوة فكرة تحول الإدارات إلى تعميم تطبيقات تقنية.

4-صناعة المعرفة: وهي ممثلة في القيادة الرقمية كل ما يشكل رأس المال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، وتهدف صناعة المعرفة لخلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، وذلك بتغيير طريقة التفكير والعمل وتطوير أساليب العمل الإداري، وفق خبرتهم ومعارفهم في مجال المعلوماتية.

ثانيا: نماذج الرقمنة:

نماذج الرقمنة تتنوع حسب التطبيق والهدف، ويمكن تصنيفها إلى عدة فئات منها: (النجار، 2004، ص 199-200)

1-النموذج الفني The Technical Model

حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.

2-النموذج السلوكي: The Béhavioral Model:

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية عن تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية ومن ثم نقل أهمية اتخاذ القرارات رقميا.

3-النموذج الفني الاجتماعي The Socitechnical:

حيث يوجد في الاعتبار درجات التفاعل والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على استراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفاعل الحاسبات وقاعدة البيانات والاتصالات.

4-نموذج المشاركة في المعلومات Information artnership:

يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو اعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة.

5-نموذج تحليل القوى التنافسية The competitinge Model Force:

يعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم النقاط التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.

6-نموذج إدارة الأصول الرقمية Digital Asset Mangement:

والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

7-نموذج التحول التدريجي The Multistage Transformation Model:

يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا.

ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.

8-نموذج التحول الاستراتيجي The strategic Transformation Model:

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة ومن ثم يتم تحديد مركز في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة ان المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف.

9-نموذج التحول الديناميكي The Dynamic Transformation Model:

يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.

10-نموذج التنظيمي التطوير The Organisational Devlopment Model:

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

11-نموذج المثالية The Optimuzation Model:

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية، ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة الاختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أي النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الفقد الضياع والأعطال والاحلال الدوري والتطوير المستمر في البرمجيات.

12-نموذج التكلفة والمكاسب Cost.Benefit Analysis:

وتلجأ بعض المؤسسات إلى مقارنة تكاليف التحول لمؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات حيث يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة.

13-نموذج التحويل المتكامل The Integrated transformation Model:

ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا في المستويات لبناء المنظمة الرقمية والى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية، وتشمل الحاسبات والبرمجيات والشبكات، وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والأنترنت.

14-نموذج التحويل الاستئجاري The information communication technology Model.

وتقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركات الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها، ويعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة شركات التكنولوجيا وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.

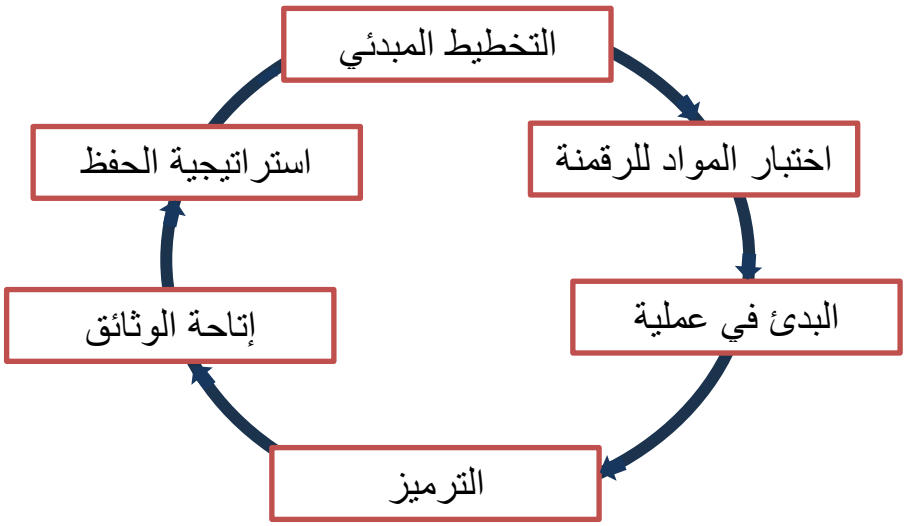
15-نموذج في المشاركة The Information communication Technology Model

ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الأنترنت لدعم القرارات والسياسات، ويقوم على قياس المراكز التنافسية للشركات، إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.

المطلب الرابع: مراحل تطبيق الرقمنة في الجزائر

تلخص هذه المراحل في الخطوات التالية في الشكل رقم (01).

الشكل رقم (1-2): مراحل تطبيق الرقمنة في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال هذا المخطط نوضح تنفيذ الرقمنة خطوة بخطوة وتحقيق الفوائد المرتبطة بها وهي: (لمقدم ومدلل، 2016-2017، ص 47-48)

1-التخطيط المبدئي:

تعتمد هذه المرحلة على جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول فعل الرقمنة من الناحية النظرية، مما يتيح للمسؤولين فهم الديناميكيات والميكانيزمات التي تدفع هذه التقنيات (من الناحية الفلسفية)، وفرصة لاستكشاف المشاريع والمبادرات التي تنشط في مجال مرافق المعلومات بصفة خاصة وبعض المشاريع الأخرى التي تنشط في المؤسسات ذات التوجه الربحي بصفة عامة.

تحاول هذه المرحلة البحث في الفرص والتهديدات التي تحوم حول المشروع ودراسة كل المجالات التي تتصل بالمشروع من قريب أو من بعيد، وهي مرحلة استراتيجية في حياة المشروع لأنها مرتبطة أيضا ارتباطا بملامح الخط السياسي العام للبلاد، وأهم ما يمكن تعيينه في هذه المرحلة هو:

أ-تعيين الإطار التنظيمي للمشروع:

في هذه الخطوة يتم ترسيم الكثير من الشكليات التنظيمية والتي تجعل المعلومات تتدفق في قنواتها الرسمية، وأهم ما يتم تحديده ما يلي:

- تعيين مدير للمشروع.
- تعيين فرق (لجنة) للمشروع.
- تعيين مدير فني للمشروع والذي عادة ما يكون من الذين لهم خبرة في قيادة هذه المشاريع.

وبعد هذه الخطوات يقوم أعضاء فريق المشروع بتحديد النقاط التالية:

- وضع الأهداف العامة للمشروع.
- القيام بعملية النسخ للتعرف على احتياجات المتعاملين أو المستفيدين.
- تحديد مصادر التحويل.
- تحديد التكلفة المالية المبدئية.
- اختيار الرقمنة المحلية أو بالموارد.
- وضع خطة واضحة للمواد التي سوف ترقمن.
- توضيح الخطة التشريعية والقانونية لهذه المواد.
- تحديد المعايير الفنية التي سيتم على إثرها تطبيق الرقمنة (كالوضوح، التباين، أشكال الملفات).
- تنصيب وبرمجة خطة تقويمية في كل مرحلة لأجل التحكم في تدفق نشاطات المشروع.
- شراء التجهيزات.
- تجهيز مكان الترقيم.
- وضع رؤية واضحة لضبط وتأمين الجودة.
- وضع رؤية واضحة لحفظ الكيانات الرقمية.
- توثيق كل القرارات المتحدة فهي تشكل في الأخير وثيقة إدارية وتسييرية هامة.
- تحديد خطة استراتيجية للرقمنة.

الطريقة الأولى: هي وضع المواد الرقمية والتي غالبا ما تحمل خصائص ندرة الكمية وجودة الكيف وكثرة الطلب على الشبكة المحلية.

الطريقة الثانية: فتتمثل في وضع المواد المرقمنة مباشرة على الخط المباشر عبر موقعها للأنترنت مما يعني أن المستفيدين الذين ستقدم لهم هذه المواد المرقمنة يؤثرون في استراتيجية الرقمنة.

ب-اختيار المواد للرقمنة:

إن الرقمنة بمفهومها الواسع عملية تستهلك الكثير من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة، وتحتاج إلى الكثير من الموارد المالية، بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية وبالتالي فإن هذه الخطوة تسمح لنا بالإجابة على السؤال "ماذا نرقمن؟"

أهمية الاختيار:

- التكاليف المالية العالمية خاصة في ظل ندرتها، لان هناك الكثير من أعمال العلبة السوداء من تكشيف وفهرسة وتنظيم والتي تحتاج إلى أموال لضمان السير المنظم لها.
- تبقى الكيانات الرقمية رهينة التغيرات والمستجدات المتلاحقة في التكنولوجيا وبالتالي الأخذ بالحسبان عمليات التحديث والتطوير والتحسين.
- التوثيق: يجب أن تكون الوثائق موثقة بطريقة جيدة وهناك معلومات كافية حولها.

ج-البدء في عملية الرقمنة:

بينت العديد من الدراسات أن القيام بهذه العملية يمكن أن يكون على ثلاث أوجه.

- الاستعانة بالموردين.
- الاقتصار على إمكانات المؤسسة.
- الاعتماد المشترك بين المؤسسة والمورد.

إجراءات الرقمنة وتقنياتها: لأن الرقمنة عملية فنية يجري العمل بها في تكوين مجموعات رقمية حديثة تستجيب للمتغيرات السريعة، لها إجراءات فنية وتقنيات منهجية تتمثل في:

1- المسح الضوئي

2- أشكال مصادر المسح

3- التعرف الضوئي على الحروف. (لمقدم ومدلل، 2016-2017، ص 50-52)

د-الترميز: الترميز أو التوكيد، الهدف منها هو جعل هذه المعلومات أو الوثائق في بيئتها الإلكترونية مهيكلة في نموذج هندسي معين، بحيث تكون هذه الوثائق عبارة عن مجموعة من الرموز يتحدث بها الحاسوب ويفهمها مع غيره من الحواسيب.

هـ-إتاحة الوثائق المرقمنة:

عند الانتهاء من كل العمليات الفنية والتقنية للرقمنة، تأتي مرحلة بث هذه الوثائق والمعلومات التي غالبا ما تكون على الموقع الخاص.

و-استراتيجية الحفظ الرقمي:

الحفظ الرقمي يكتسي أهمية كبيرة كونه يمتد لأجل طويل بعيد المدى، لهذا فإن هذا الحفظ لابد ان يراعي الجدية، بالنظر إلى تكلفته الباهظة والمجهودات الكبيرة المبذولة، والحفظ يكون على الوثائق التي يتم تحويلها أو التي تم إنشائها كالصوت والفيديو الرقمي، ولنجاح الحفظ لابد أن يراعي توظيف المعايير في كامل جزئياته لأن الوسائط المستعملة في الحفظ إذا كانت صالحة اليوم فقد لا تكون كذلك غدا، مما يعني أننا أمام ثلاثة تحديات في هذا الصدد:

- تقادم ملف البيانات المستخدم.
- تقادم الوسيط المستخدم في التخزين.
- تقادم الأجهزة المادية والبرمجية.

المبحث الثاني: عموميات حول أداء التأمينات الاجتماعية

تعد التأمينات الاجتماعية أحد أبرز المظاهر تطور النظم الاجتماعية والاقتصادية في الدول الحديثة. إذ جاءت استجابة للحاجة إلى حماية الأفراد من المخاطر الاجتماعية التي قد تعترض حياتهم مثل: المرض، العجر...الخ. وقد بدأت فكرة التأمينات الاجتماعية بالتبلور بداية الثورة الصناعية في أوربا نتيجة التغيرات الكبيرة في بنية المجتمع. فإدارة التأمينات الاجتماعية فهي جهة أو الجهاز المسؤول عن تنفيذ سياسات التأمين الاجتماعي وتنظيم الخدمات المقدمة وجمع الاشتراكات، وصرف التعويضات للمستفيدين. وتعنى هذه الإدارة بتحقيق التوازن بين حماية الأفراد وضمان استدامة التمويل بما يضمن العدالة الاجتماعية ويعزز الاستقرار على المدى الطويل. وقد قسمنا هذا المبحث إلى ثلاث مطالب.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم التأمينات الاجتماعية

المطلب الثاني: أهداف وأهمية التأمينات الاجتماعية.

المطلب الثالث: مجال تطبيق التأمينات الاجتماعية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم التأمينات الاجتماعية

أولا: نشأة التأمينات الاجتماعية

1-نشأة التأمينات الاجتماعية في الإسلام:

اختلطت نشأة التأمينات الاجتماعية في بداية نشأتها بفكرة الضمان الاجتماعي، والذي يقصد به التكافل الاجتماعي بين الأفراد وتقديم جميع الخدمات والمساعدات والمزايا التي تقدم للعاملين وأسرهم في حالات الشيخوخة والعجز وغيرها. ولا شك أن هذا المفهوم لنظام التأمينات الاجتماعية منذ نشأته، وحتى في صورته الحالية يجد له أصل في الشريعة الإسلامية مما يدفعنا إلى القول بأن المولد الحقيقي لنظام التأمينات الاجتماعية هو الإسلام فلقد فرض الله عز وجل الزكاة وجعلها ركنا من أركان الإسلام الخمسة. فكانت حقا معلوما للفقراء في مال الأغنياء وكانت الزكاة جمعا وتوزيعا التزاما يلتزم به ولي الأمر طبقا للكتاب والسنة. وتطور نظام التمويل فأضيف إلى الزكاة ربع الأوقاف الخيرية والوقف الذري وبيوت المال. (المحارب، 2010، ص 23)

2-نشأة التأمينات في الجزائر:

مرت التأمينات الاجتماعية في الجزائر بعدة مراحل تاريخية أساسية ساهمت في تشكيل النظام الحالي، الذي يهدف إلى توفير حماية اجتماعية للمواطنين في مجالات متنوعة مثل التقاعد، المرض،

وحوادث العمل والأمومة وغيرها. لذلك يمكن تقسيم نشأة وتطور نظام التأمينات الاجتماعية في الجزائر إلى مرحلتين أساسيتين:

- المرحلة الأولى قبل سنة 1983
- المرحلة الثانية بعد 1983

- المرحلة الأولى قبل 1983

وقد تميزت هذه المرحلة بصدور التشريعات الاجتماعية في الجزائر سنة 1949. إضافة إلى العمل على تطبيق القانون المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية في الجزائر والذي صدر بفرنسا سنة 1998.

لكن ما يعاب على هذا النظام أنه كان موجها إلى عمال القطاع الصناعي والإداري، مع العلم أن النسبة الأكبر من العمال الجزائريين كانت تشتغل في القطاع الزراعي، لذا نجد أن القطاعات التي كانت أكثر استفادة من هذه التشريعات هي:

- نظام الموظفين
- النظام العام الذي يهتم بالأجراء والصناعيين.
- النظام الخاص بغير الأجراء.

وما ميز هذه الأنظمة أنها سيرت من طرف 71 صندوق للضمان الاجتماعي (هيئات للتسيير)، وكذلك 11 نظاما مختلفا للتأمين الاجتماعي، ما أدى إلى تعقيدها من حيث التسيير.

أما تنظيمها المالي فكان التحصيل عن طريق الاشتراكات الإلزامية للعمال والمستخدمين فقط. وتقدم الدولة إعانات وعلاوات موجهة إلى التنظيم الزراعي والمناجم، أما بالنسبة للنظام المتعلق بغير الأجراء فهو ممول فقط من اشتراكات المنخرطين. (بن سعيدي وبومعزة، 1999-2000، ص 15)

- المرحلة الثانية بعد 1983:

لقد شهدت منظومة الضمان الاجتماعي تغيرا جذريا سنة 1983 حيث تم إنهاء التعامل بالأنظمة المعمول بها قبل 1983 وتم إنشاء نظام موحد للضمان الاجتماعي يتميز بتوحيد الأنظمة الفرعية في نظام وحيد يشمل كل العمال الأجراء إضافة إلى نظام خاص بغير الأجراء، حيث صدرت خمس قوانين متعلقة بالنظام كله وهي:

- قانون 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.
- قانون 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد
- قانون 83-03 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

- قانون 83-14 المؤرخ في 02 جويلية المتعلق بالتزامات المكلفين بمجال الضمان الاجتماعي.
- قانون 83-15 المؤرخ في 02 جويلية المتعلق 1983 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

وما ميز هذه القوانين سعيها إلى التغطية الشاملة لفئات واسعة من المجتمع، وتقديم تغطية اجتماعية متماثلة لكل المؤمنين وقد أعطى دورا للعمال في تسيير هذا النظام من خلال التمثيل في مجلس إدارة الصناديق. (بوزيان، 2002، ص 9)

وتتمتع هذه الصناديق بتسيير ذاتي خاص تحت وصاية وزارة العمل، وذلك وفقا للمرسوم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 المتضمن التسيير الإداري للضمان الاجتماعي. إلا أن المرسوم 1985 لم يعمر طويلا حيث تم استبداله في سنة 1998 بالمرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992، الذي تضمن تفصيل نمط التسيير الإداري لصناديق الضمان الاجتماعي وهي:

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS.
- الصندوق الوطني للتقاعد CNR.
- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء CASNOS الذي جاء تماشيا مع الظروف السياسية والاقتصادية التي عرفتها الجزائر خلال تلك المرحلة في ظل التوجه نحو التحرير الاقتصادي والانفتاح على القطاع الخاص. وتتمتع هذه الصناديق بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وكل من الصندوق الوطني للعمال الأجراء وكذا التقاعد يسير من طرف مدير عام ومجلس إدارة.

ويعين كل مدير كل من الصندوقين من طرف الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي ولكليهما مجلس الإدارة يتكون من ممثلي العمال والهيئات المستخدمة وممثلين عن الدولة.

أما المجلس الإداري للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء فهو يتشكل من أصناف متعددة. ونتيجة للظروف الاقتصادية والأوضاع الاجتماعية المتأزمة التي كانت تمر بها الدولة الجزائرية تم استحداث صندوق التأمين على البطالة بمرسوم رقم 94-09 المؤرخ في 26 ماي 1994 والذي يغطي خطر فقدان العمل بصفة لا إرادية. ثم تم إنشاء الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري CACOBATH بالمرسوم 97-45 المؤرخ في 04 فيفري 1997. (بن سعيدي وبومعزة، 1999-2000، ص 18)

3-نشأة التأمينات الاجتماعية في بريطانيا:

في عام 1941 قامت الحكومة البريطانية بتشكيل لجنة برئاسة اللورد بفردج، لعمل تقرير بخصوص نظام التأمين الاجتماعي المقترح للعمل به في بريطانيا، وقد تأثر بفردج بأفكار روزفلت المبنية على أساس تحرير الإنسان من الحاجة، لأنه يراها عار يجب التخلص منه، ولذلك فنجد أنه عرف التأمين الاجتماعي بأنه نظام ضمان حد أدنى من الدخل يحرر الإنسان من الحاجة.

وقد رأى بفردج أنه لابد من توسيع دائرة المستفيدين من التأمين، وكذلك دائرة المساهمين في تمويل النظام مما يثمر معه نوعا ما من التضامن والتكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع. يترتب عليه إعادة توزيع الدخل بصورة عادلة. كما رأى أيضا ضرورة التوسع في المخاطر التي يضمنها النظام المقترح، ليشمل كل المخاطر الاجتماعية.

وقد شمل التقرير النظام المقترح وأكد على وجوب توحيد نظام التأمين الاجتماعي، وتبسيط إجراءاته لحماية أفراد المجتمع. وقد نادت اللجنة التي كان يترأسها بفردج لرفع قيمة التعويضات المستحقة عند وقوع الضرر، بالإضافة إلى ما سبق فقد اقترحت اللجنة بنظام مقترح يشمل الرعاية الصحية المجانية لأفراد المجتمع. وقد كان لهذا التقرير أثر كبيرا لم يقتصر على بريطانيا فحسب بل امتد أثره إلى العالم أجمع، وكذلك في العديد من الإعلانات الدولية التي حرصت على تأكيد الحق في التأمين الاجتماعي لكل فرد في المجتمع. (حسن قاسم، د ت، ص 18)

وفي ضوء ما تقدم نتحدث في هذا على مفهوم التأمينات الاجتماعية.

ثانيا: مفهوم التأمينات الاجتماعية

عرفت اقتصاديا على أنها عمل من أعمال التنظيم والإدارة وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابكة لتقليل درجة عدم التأكد لأي أحد مرغوب فيه. (سعيدي، 2020، ص 12)

كما يعرفها أيضا بلانشارد: "التأمين الاجتماعي في أغلب دول العالم يعتبر النظام الذي تتوفر فيه العناصر التالية:

- عنصر إلزام (إجباري في التأمين)
- تحمل الحوكمة جزء من تكاليف التأمين
- قيام الحكومة بدور المؤمن (هيئات التأمين)

الهدف الاجتماعي للتفرقة بينه وبين التأمين الخاص (التجاري) لصرف النظر عن شخصية القائم بالتأمين". (بلغيتي، 2022، 2023، ص 06)

كما عرفت بأنها عقد يلتزم بمقتضاه شخص يسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر ويسمى المؤمن له بأن يقدم هذا الأخير الخسارة المحتملة نتيجة حدوث خطر معين مقابل مبلغ معين من المال، يدفعه المستأمن إلى المؤمن ليضيفه إلى رصيد الاشتراك المخصص لتعويض الأخطار. (عامر، 2019، 2020، ص 06)

و"لقد اختلف المحللين في تعريف التأمينات الاجتماعية واعتمد في تحديد مفهوم التأمينات الاجتماعية على عنصرين أساسين تقوم عليها فكرة التأمينات الاجتماعية وهما عنصر الخطر الاجتماعي والعنصر المادي المستعمل لمواجهة هذا "الخطر الناتج عن الحياة في المجتمع" إلا أن اختلاف هذين العنصرين من بلد إلى آخر قد يصعب من التحديد الدقيق لفكرة التأمين حيث ما يعتبر خطرا اجتماعيا في بلد ما قد يكون في بلد آخر كما أن الاعتماد على فكرة الخطر الاجتماعي لتحديد مفهوم التأمينات الاجتماعية قد يدخل تحت مظلة هذه القوانين أخطار لا تغطيها وتخرج أخرى يجب أن يغطيها فأخطار الحروب وأخطار حوادث المرور ينتج عن المجتمع ومع ذلك لا تغطيها قواني التأمينات الاجتماعية، بل تغطيها قوانين التأمينات الخاصة كما أن الأخطار التي تغطيها التأمينات الاجتماعية غالبا ما تكون أخطار شخصية ذاتية لصيقة بشخص الإنسان كخطر المرض والوفاة...الخ.

وإن طبقنا فكرة الخطر الاجتماعي كمعيار لتحديد مفهوم التأمينات الاجتماعية قد تخرج هذه الأخطار من دائرة التأمينات الاجتماعية وهي أخطار أساسية تغطيها قوانين التأمينات الاجتماعية كما هو حال في الجزائر. (زرارة صالحي، 2006-2007، ص 37-38)

وقيل عنها : "إن حقيقة التأمين الاجتماعي لا تعد أن تكون نظاما شبه تعاوني للتخفيف من حدة المخاطر الاجتماعية في ظروف معينة وأنه يجب الربط بين المخاطر الاجتماعية وبين التأمينات الاجتماعية على أساس العنصر المشترك بين هذه المخاطر. وهو أثرها على أصحاب الشأن. والتالي فالتأمينات الاجتماعية لا تعد أن تكون مجموعة من الوسائل التي تستخدم من أجل ضمان الأمن الاقتصادي للأفراد والمجتمع". (البرعي، 1983، ص 36)

وقد عرفت: بأنها ذلك النظام أو الوسيلة التي تكفل وتضمن للشخص الدخل الناتج عن نشاطه الحرفي والمهني، حيث يحل المعاش أو التعويض محل ما يفقده المؤمن له من أجر. (الأهواني، 1993، ص 8)

ووصفت: بأنها نظام تقوم بمقتضاه الحكومة أو وكيل عنها بأداء مزايا حال تحقق أحد الأخطار التي يتعرض لها الأشخاص عموما كالشيخوخة أو المرض أو إصابات العمل والوفاة والتعطل، وتمول مزايا

أو جزء منها اشتراكات يتحملها المؤمن عليهم وأصحاب الأعمال إلى جانب الدولة وغالبا ما تكون عضوية النظام إجبارية. (نجيب، 2009، ص 05)

من خلال التعاريف السابقة للتأمينات الاجتماعية يمكن صياغة التعريف التالي: "أن التأمينات الاجتماعية تبنى على ثلاث مفاهيم مترابطة: الحماية الاجتماعية والضمان الاجتماعي، والتأمين الاجتماعي، فالحماية الاجتماعية تعتبر الإطار الأشمل الذي يهدف إلى الحد من المخاطر والفقر ويعد الضمان الاجتماعي جزءا منها. يتهتم بتوفير دخل بديل في حالات معينة. في حين يمثل التأمين الاجتماعي الآلية الأساسية داخل هذا النظام، ويعتمد على الاشتراكات لتغطية الأخطار المرتبطة بالحياة المهنية".

المطلب الثاني: أهداف وأهمية التأمينات الاجتماعية

أولا: أهداف التأمينات الاجتماعية

تهدف التأمينات الاجتماعية إلى إقامة العدل الاجتماعي بين الأفراد، وتعتبر أداة توجيهية في يد الدولة لتحقيق النفع العام، هذا النفع يرتكز على الاهتمام بالإنسان في حد ذاته، ومحاولة إنقاذه من براثن العوز والحاجة، والتأمينات الاجتماعية تعد وسيلة من وسائل الحوار بين الطبقات في المجتمع، وبين الحكام والمحكومين.

وعلى هذا يمكن تقسيم أهداف التأمينات الاجتماعية إلى أهداف سياسية وأهداف اجتماعية وأخرى اقتصادية. وذلك على النحو التالي:

1- الأهداف السياسية:

سبق وأن ذكرنا أن التامين الاجتماعي يعد الوسيلة من وسائل الحوار بين الطبقات في المجتمع وبين الحكام والمحكومين. فكثيرا ما يرجع أصحاب الأعمال والحكام إلى تقرير بعض المزايا للطبقات الكادحة بهدف تفادي الاضطرابات والثورات، وتحقيق الاستقرار الاجتماعي، ولا يجب إغفال الدور الهام الذي تلعبه التنظيمات النقابية، باعتبارها من جماعات الضغط وقوى التأثير السياسي في المجتمع.

فقد لعبت النقابات العالمية والتي تمثل الاتحاد الدولي للنقابات دورا نسبيا في تنمية نظم الأمان الاجتماعي وإدارته. يعتبر التأمين الاجتماعي من المظاهر العملية الديمقراطية، حيث يقلل الفوارق الطبقية من جهة، ويضمن للطبقات الفقيرة المستوى للائق الذي يضمن لها القدرة على المشاركة في مظاهر الحياة الاجتماعية والسياسية، كما يؤدي تطور نظم التأمينات الاجتماعية إلى تقوية روح التضامن، نشر الاستقرار النفسي والاجتماعي وكل ذلك يساعد على استقرار السلطة السياسية في البلاد. (السيد، 2002، ص 06)

2- الأهداف الاجتماعية

2-1-بالنسبة للأسرة: تهدف إلى استقرار الأسرة وتماسكها، فالميزات التي يقدمها نظام التأمين الاجتماعي تساعد على زيادة الدخل للأسرة. كما أن تقاضي الآباء المسنين معاشا. كما أن التأمينات الاجتماعية تحرر العامل وأفراد أسرته من الخوف على المستقبل وتجعله يعيش آمنا مطمئنا على نفسه ومن يعولهم، بعيدا عن ذل الحاجة والآلام والحرمان.

2-2-بالنسبة للمجتمع: تعد نظم التأمين الاجتماعي من أقوى الروابط التي تحقق تماسك بنية المجتمع ويرجع ذلك إلى هذه النظم، تعمل على مقاومة الفقر ككل أفراد المجتمع. (علي وضرار، د ت، ص 34)

3- الأهداف الاقتصادية: وتتمثل في:

3-1-تطوير وتنمية الاقتصاد القومي، وذلك عن طريق استثمار المال الاحتياطي في إقامة المشروعات تنموية، على نحو يتيح المزيد من فرص العمل لأعداد كبيرة من العمال.

3-2-رفع المستوى المعيشي وهو أثر مباشر للنظام بالنسبة لفاقدي القدرة على الكسب.

3-3-حماية أصحاب العمال وخصوصا صغارهم من التعرض لأزمات اقتصادية أو إعسار مادي.

3-4-المحافظة على القوى العاملة الفنية من خلال تيسيرات العلاج والتأهيل والأجهزة التعويضية للمصابين والعاجزين مما يؤدي لإعادتهم لسوق العمل.

3-5-زيادة الإنتاج نظرا لما تتيحه التأمينات الاجتماعية من رفع روح الاطمئنان ودعم الاستقرار في نفس العامل وما تزيله من مخاوف وقلق على مستقبله ومستقبل أسرته من بعده مما يدفعه إلى العمل بكامل طاقته إلى الإنتاج والإبداع في عمله. (غريب، 2016، ص 30-31)

ثانيا: أهمية التأمينات الاجتماعية:

تكمن أهمية التأمينات الاجتماعية في الوظيفة التي تؤديها. وإذ تمعنا فيه جيدا نجده يقوم بمجموعة من الوظائف نذكر منها على وجه الخصوص الوظيفة الاجتماعية، الوظيفة النفسية، الوظيفة الاقتصادية.

1-الوظيفة الاجتماعية:

يقوم التأمين في الأساس بوظيفة اجتماعية تتمثل في التعاون بين مجموعة من الأشخاص بهدف ضمان خطر معين، فيقوم كل منها بدفع قسط أو الاشتراك لتغطية الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها أي أحد منهم، وتحقق هذه الصورة بالخصوص في التأمين التبادلي.

وتتجلى الوظيفة الاجتماعية للتأمين في تشريعات العمل والتأمينات الاجتماعية، وما يترتب على ذلك من إنشاء مؤسسات للتعويض عن الأمراض والحوادث المهنية والشيخوخة والبطالة وغيرها من الصناديق التي تنشأ لهذا الغرض. (جديدي، 2004، ص 14)

2-الوظيفة النفسية:

تتمثل في توفير الأمان وإزالة الخوف من بال المؤمن لهم من أخطار الصدفة، ويصبح بهذه العملية يشعر بنوع من الأمان والارتياح على مستقبله ومستقبل نشاطاته، الأمر الذي يجعله يتحلى بروح من المبادرة الخلاقة. (راشد، 1992، ص 55)

ويجدون في ذلك الأمان والاطمئنان بفضل عملية التأمين لكل الصدف والمفاجآت اليومية كعدم قدرته على كسب الرزق لأسباب مختلفة كالبطالة وإصابات العمل والحوادث بمختلف أشكالها كالشيخوخة والكوارث الطبيعية والمخاطر الناجمة عن النشاطات الصناعية والتجارية فالشخص يحس بالأمان عند تأديته عمله وذلك بعمله بانه قد يحصل على تعويض أي حادث يحل به فيرتاح نفسيا لوضعه، وهي الفائدة والوظيفة النفسية التي يلعبها التامين بصفة عامة والضمان الاجتماعي بصفة خاصة (Lamri, 2004, P21)

3-الوظيفة السياسية:

يحمل التأمين الاجتماعي في طياته بعدا سياسيا باعتبار أن حماية أفراد المجتمع من واجبات الدولة التي تسم سياستها العليا، والتي على ضوئها تنظم علاقتها مع مواطنيها، فإذا نضرنا إلى التأمينات الاجتماعية كنظام يؤمن إعانات نقدية تقدمها الدولة للأفراد في حالة العجز والشيخوخة والوفاة، فإنه يمكن القول أن المعاش التأميني الذي تساهم فيه الدولة رغم أنه حق مكفول، يولد شعور لدى الفرد بالولاء للدولة وتقدير دورها في حمايته وخدمته، كما تساعد في تحقيق الاستقرار السياسي فكثيرا ما يلجأ الحكام إلى تقرير بعض المزايا للطبقات العاملة، بهدف تفادي اضطرابات واحتجاجات وكسب الرضى الشعب وتحقيق السلم الاجتماعي، ولا يجب إغفال الدور الهام الذي تلعبه التنظيمات النقابية في هذا المجال، باعتبارها من جماعات الضغط وقوة التأثير السياسي في المجتمع، فقد لعبت النقابات العمالية دورا هاما في ظهور نظم التامين الاجتماعي وتطورها. (زان، 2022-2023، ص 21)

4-الوظيفة الاقتصادية:

يشكل التأمين بدون منازع إحدى الوسائل الهامة للادخار وذلك بواسطة تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط واشتراكات المستأمنين التي تمثل في الواقع رصيدا لتغطية نتائج المخاطر، إلا أن هذا

الرصيد غالبا ما يوظف في عمليات استثمارية وتجارية، لأن التجربة قد أثبتت أن المخاطر لا تحقق في كل الحالات حتى وإن تم ذلك وهذا لا يكون في وقت واحد.

ويساهم نظام التأمينات الاجتماعية في تحقيق النمو الاقتصادي وهذا من خلال تشجيع الاستثمارات، وخاصة لدى أصحاب المؤسسات الصغيرة (التي لها علاقة مع التأمين)، بالإضافة إلى رفع إنتاجية العمال (بسبب الحالة الصحية للعمال التي يوفرها مثلا)، وكذلك يساهم في توجيه نحو ممارسة الأنشطة الاقتصادية وتأمين الأجراء، وإضافة إلى هذا فإن التأمين الاجتماعي يساهم كذلك في تحقيق التنمية الثقافية وتحسين رأس المال البشري والاجتماعي، بحيث يمكن أن يساهم الفئات الأكثر فقرا وحرمانا في تحقيق إصلاحات الهيكلة تساعد على تحقيق التنمية الاقتصادية، ويلعب دورا مهما كذلك في محاربة اللامساواة. (زيدان ويعقوبي، 2012، ص05)

المطلب الثالث: مجال تطبيق التأمينات الاجتماعية

1-تطبيقه من حيث الأشخاص:

يتمثل الأشخاص المستفيدة والتي تستحق الدعم من التامين الاجتماعي في أربع فئات وهي: (المادة 03 و04 و05 من قانون 83-11، 1983)

- العمال والموظفون والمؤمنون، كل شخص يتقاضى أجرا أو راتبا مهما كان نوعه (شهري، يومي، سنوي، بالقطعة....) مقابل عمل أو وظيفة لمصلحة شخص آخر (طبيعي أو معنوي) ويكون مسجل بصفة تلقائية أو إجبارية لدى هيئات التأمين.

- المستخدمون (بكسر الدال) أو أرباب العمل الذين يمارسون نشاطا لمصلحتهم الخاصة مثل الحرفي والتاجر والمقاول وأصحاب المهن الحرة.

- ذوي الحقوق وهم المؤمن له من زوجات وأبناء تحت السن القانونية وآباء مكفولين وأي فرد آخر تحت كفالة المؤمن.

- الفئات الخاصة من طلبة أو متربصين وشبه أجير: من فنانين وحمالين وسائقين وغيرهم وكل فرد ليس من ضمن الفئة الأولى والثانية (مثل المجاهدين وأبناء الشهداء وغيرهم... الخ)

2-تطبيق نظام التامين من حيث المخاطر الاجتماعية:

والتي تحد من قدرات الفرد وتؤثر على وضعه الاقتصادي والتي تعد محل تامين فهي تتمثل في أربعة أصناف وهي: (حساين، ووارث، 2019، ص 125)

– **الأخطار المهنية:** وهي التي تصيب العامل وتؤثر على قدرته على العمل وتعد أهم الأخطار تتمثل في حوادث العمل والأمراض المهنية، العجز الشيخوخة والبطالة.

– **الأخطار الصحية:** وهي لا تخص العمال فقط بل تخص كل الأفراد: المرض والعجز غير المهني–الوفاة – المنح العائلية.

– **الأخطار الحياتية:** هي تخص المرأة الهاملة فيما يتعلق بعطلة الأمومة وهي امتياز أكثر منه خطر اجتماعي لكنه يهدف إلى تشجيع المرأة العاملة على الولادة دون أن يشكل فقدانها للقدرة على العمل سببا لتجنب الإنجاب.

– **الأخطار الاجتماعية:** تتلخص في عدم قدرة الفرد على القيام بالأعباء الاجتماعية بسبب الفقر والحاجة مما يتطلب تغطية هذه النفقات الخاصة بمنح مقابلة: مثل منحة التمدرس، منحة اليتيم، الأرملة.... الخ.

المبحث الثالث: دور الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية

في عصرنا الحالي أصبحت الرقمنة جزءا أساسيا من تطوير مختلف القطاعات ومن بينها التأمينات الاجتماعية. إذ تساهم التكنولوجيا الحديثة في تسهيل العمل الإداري، وتسريع الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وبفضل الرقمنة أصبحت إدارة ملفات التأمين والمعاملات أكثر دقة وكفاءة، مما يعزز الثقة بين المواطن والمؤسسة، ويساهم في تحقيق نظام تأميني أكثر عدلا وفعالية.

وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى ثلاث مطالب كالتالي:

المطلب الأول: دور الرقمنة في تحسين عناصر المزيج التسويقي

المطلب الثاني: دور الرقمنة في تطوير إدارة العلاقة مع الزبائن في شركات التأمين

المطلب الثالث: دور الرقمنة في تحسين إنتاج الخدمة

المطلب الأول: دور الرقمنة في تحسين عناصر المزيج التسويقي

نستعرض في ذلك إسهامات تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتدخلها التدريجي في إعادة هندسة العملية التسويقية وعلى رأسها تكنولوجيا الحاسوب والأنترنت من خلال دعم وتحديث المزيج التسويقي للخدمات والتي تهدف إلى تقديم قيمة مميزة للزبون.

يتوزع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر المزيج التسويقي الخدمي والمتمثل فيما يلي: (الصيرفي، 2016، ص 198)

1-تقديم خدمات وفقا لحاجات الزبائن:

ينظر للخدمة على أنها تلك المنفعة أو القيمة الرئيسية المقدمة للزبون والتي هي محور العلاقات التي تربطه بالمؤسسة مقدمة الخدمة، وعلى هذه الأخيرة أن تتخذ قرارات حاسمة فيما يتعلق بعملية تصميم الخدمة التي سيتم تقديمها للزبون، وتحديد خصائصها الأساسية ومستوى جودتها لتمييز المؤسسة عن منافسيها، ويظهر تأثير التكنولوجيا الحديثة على المنتج الخدمي من خلال:

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات الحديثة ونظم المعلومات الإدارية في تسريع وتقصير مدة تصميم وتطوير الخدمات الجديدة، إذ يجري جمع البيانات والمعلومات الخاصة بحاجات المستفيد ورغباته وأذواقه بصورة سريعة، ومن ثم لا يكون هناك مدة طويلة بين رصد واستكشاف الحاجات والرغبات الكامنة لدى المستفيد وتلبيتها وتجسيدها في منتج حقيقي يقدم إلكترونيا.

- إن استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات حققت العديد من المزايا كتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح وزيادة القدرة التنافسية وتحسين الإنتاجية، ومع وجود الشبكات الإلكترونية كالأنترنت أصبح بالإمكان

الحصول على الخدمات الإلكترونية المطلقة والتي تعتبر شكلا من أشكال الخدمة الذاتية. الذي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة ومقدمها من خلال وسيط (التكنولوجيا الحديثة) حيث تتم كافة العمليات المرتبة على إنتاج الخدمة وتوصيلها وما بعدها بالوسائل الإلكترونية حصريا، ومن أمثلتها تقديم الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية، السفر الإلكتروني، التعليم الإلكتروني عن بعد، المزادات الإلكترونية، والأكشاك التفاعلية، والدفع الإلكتروني عند مضخات الوقود، ومئات الخدمات الذاتية الإلكترونية الأخرى. (سامح وسيد قنديل، 2012، ص 126)

2-التسعير الديناميكي للخدمات:

يعتبر السعر من اهم الجوانب في تسويق الخدمات والتي تحتاج ممارسات إبداعية ومتميزة من جانب مقدم الخدمات ويعزى ذلك إلى الخصائص التي تتسم بها الخدمة، غياب حالة المنافسة التامة وافتقار الزبائن للمعلومات الكافية حول توفر الخدمات (مقابلة، 2011، ص 25)، وتسعير الخدمات يتأثر بمكان وزمان أدائها، كما يتأثر بمهارة ومكانة وإبداع مقدم الخدمة، وقد أسهمت التكنولوجيا الحديثة في إحداث ثورة حقيقية في مجال الأسعار وديناميكيتها وأساليبها وإجراءاتها، حيث يمكن إيجاز ذلك في الآتي: (العجارمة، 2013، ص 359)

-ضبط التكاليف:

ساعدت قدرات التكنولوجيا الحديثة الزبائن على مقارنة أسعار الخدمات المتوفرة في السوق وبشكل خاص على الصفحات الإلكترونية المختلفة وذلك بهدف شرائهم من مواقع إلكترونية مختلفة، وأهم عامل يحدد السعر هو التكاليف بشقيها الثابتة والمتغيرة، إذ من المعلوم أنه هناك دور كبير للتكاليف الثابتة في تسعير الخدمات المقدمة للزبائن، وبالتالي فإن ضبط هذه التكاليف وتدنيتها من خلال ميزات العمل الإلكتروني أعطى مساحة واسعة لطرح أسعار تنافسية للخدمة في الأسواق المستهدفة.

-شخصنة الأسعار:

بفضل التكنولوجيا الحديثة أصبح بالإمكان تسعير الخدمات طبقا لمتطلبات وخصوصيات الزبون (Price Customsiation) حيث بإمكان مستخدم الويب الحصول على المعلومات المطلوبة والسعر المفضل والمزايدة على الأسعار في مزادات الأنترنت وتقليص حالات التباين والتمييز السعري، كما أن برمجيات الويب ومحركات البحث باتت تسهل على الزائرين مهمة البحث عن الخدمات وفق معايير معينة ومقارنتها مع بعضها البعض وأيضا إجراء مقارنات سعرية بينها وهذا بدوره سيؤدي إلى إحباط محاولات التمييز السعري.

-التسعير المرن (Fluid Pricing):

أحد الأساليب الإبداعية في التسعير التي تعكس قدرة المؤسسات على التحكم في أسعار الخدمات المقدمة بسرعة للتكيف مع ظروف السوق ومتطلبات الزبائن، وهو مفهوم جديد يجد تطبيقاته من خلال الأنترنت، ففي مجال الأسعار بالتحديد تتوفر تقنيات متطورة تمكن الزبون المستفيد من استخدام التقنية أو برنامج (shop BOT) تساعده في عملية البحث الفوري عن أفضل الأسعار المتوفرة على شبكة الأنترنت بالإضافة إلى المناقصات والمزادات العلنية على شبكة الأنترنت.

3-الترويج التفاعلي المتكامل:

إن الهدف من وراء الترويج التعريف بالمؤسسة وخدماتها للزبائن الحاليين والمرتقبين وذلك بغرض المحافظة على أسواقها الحالية ومحاولة فتح أسواق جديدة، ويعرف الترويج بانه " عملية اتصال هدفها إقامة علاقات مع الزبائن والحفاظ عليها وذلك من خلال إعلامهم وإقناعهم وجعل وجهة نظرهم إيجابية اتجاه المؤسسة".

ولقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في زيادة دعم وحيوية الأنشطة الترويجية لدرجة أنه أصبح يطلق عليه التسويق المباشر (Direct Marketing) والذي يشير إلى نشاطات الوسائل كافة التي تولد سلسلة من الاتصالات والاستجابات من الزبائن الحاليين والمرتقبين، فمثلا أصبح إعلان البريد المباشر والاستجابة المباشرة يعتمد على الحاسوب وتكنولوجيا الهاتف، الإعلان عبر الأجهزة النقالة. (السعيد قمر، 2012، ص84)

4-التوزيع الإلكتروني المباشر:

عندما تتخذ المؤسسة القرار بكيفية توزيع حزمة خدماتها فهي بذلك تتخذ قرارا هاما في اختيار أفضل الطرق فاعلية لإيصال حزمة الخدمة لزبائنها المستهدفين، وبعد التوزيع المباشر من أكثر الطرق انتشارا في سوق الأعمال الخدمي. (سويدان والعبادي، 2011، ص 231)

ونظرا لطبيعة الخدمة فإن نقلها وتوزيعها يتطلب وسائل نقل ووسائط مختلفة فعلى سبيل المثال خدمات المعلومات يتم نقلها بوسائل غير ورقية الآن أي الهاتف بشقيه الثابت والنقال، والكمبيوتر والأقمار الصناعية ويتم توزيعها باستخدام الآلات والكبلات والأسلاك، وتتميز هذه الوسائل بالسرعة الفائقة والتغطية الجغرافية غير المحدودة، والمحافظة على محتوى الخدمة، بالإضافة إلى انخفاض متوسط نصيب الوحدة الواحدة من تكاليف النقل والتوزيع، واستطاعت شبكات الأنترنت كقناة توزيع من تنفيذ قاعدة (الخدمة من المنتج إلى الزبون مباشرة)، وذلك عن طريق نقل وتوزيع الخدمة عبر الأنترنت دون الحاجة إلى وسطاء

بمعدلات فائقة السرعة تصل أحيانا إلى التزامن (justin time). وهذا بالاعتماد على تصميم الخدمة الذي يتناسب والتطور التكنولوجي والتحول إلى المنتج الرقمي. (سامح وقنديل، 2012، ص 170)

5-العنصر البشري:

يشمل الأفراد المعنيين بتقديم الخدمة ومتلقي الخدمة (المستفيدين) وهو ما يتفق مع خاصية عدم قابلية الخدمة للاتصال، والعلاقات التفاعلية بين المستفيدين من الخدمة أنفسهم لما لهم من تأثير على جودة الخدمة المقدمة، وقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في دعم هذا العنصر في: (قدايفة، 2014، ص130)

– مقدم الخدمة من خلال تقليص دوره وحلول محله الأجهزة والمعدات والبرمجيات فلم تعد الحاجة كبيرة إلى الفرد مقارنة بالحاجة إلى اكتساب التكنولوجيا، وأن مقدم الخدمة يتصل اتصالا مباشر ودوريا مع المستفيدين من الخدمة مما يسرع من عملية التغذية العكسية مع الزبائن، وذلك من شأنه تسهيل عملية تحسين تصميم الخدمات المقدمة وتقديم خدمات جديدة.

– وبخصوص متلقي الخدمة أصبحت عملية الاتصال بينه وبين مقدم الخدمة تتم عبر البرمجيات والأجهزة والمنصات الإلكترونية مما أدى إلى تقليص احتمالات المواجهة المباشرة أو التأخير في الاستجابة أو التباين في جودة الخدمة.

– أما العلاقات التفاعلية بين مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة فقد أصبحت تتم 24/24 ساعة و7/7 أيام دون توقف من خلال تفاعلات رقمية راقية.

أما العلاقات بين متلقي الخدمة أنفسهم فقد أتسع نطاقها وصارت تتم على المستوى العالمي، أي لا يوجد حدود بينهما من خلال حلقات النقاش الإلكتروني وغرف المحادثة وعبر الشبكات على اختلاف أنواعها، مثل شبكات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني.

6-البيئة المادية للخدمات:

تتمثل المستلزمات المادية الداعمة لعملية تقديم الخدمة، ولا يوجد إلا القليل من الخدمات الصرفة التي لا يؤدي فيها الدليل المادي دورا مهما، وعليه فإن مكونات هذا الأخير ستؤثر في أحكام المستفيدين حول جودة الخدمة والمؤسسة الخدمية، وتعد البيئة الأساسية والاحتياجات التكنولوجية الدعامة الأساسية التي يؤسس عليها العمل الإلكتروني، وقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في إحداث تغيير نوعي كبير تمثل في تلاشي البيئة المادية تماما وتحولها إلى البيئة الإلكترونية (المتاجر والمواقع الإلكترونية) مؤلفة من الحاسوب وبرمجيات وشبكات متكاملة، حيث أصبحت الخدمات تقدم بالكامل من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة.

7-عمليات الخدمة:

وهي مستوى الكفاءة في تقديم الخدمة وعرضها فالعمليات هي مطلب أساسي لتحسين مستوى جودة الخدمة، والتكنولوجيا الحديثة تعد أرضية لخلق عمليات متفاعلة مع الزبائن، فضلا عن تمكين النشاطات الخاصة بالأعمال الداخلية، كما أن بعض عناصر تقديم الخدمة مثل الصفقة البيعية والتفاوض قم تم استبدالها بعمليات أبسط مثل عمليات الخدمة الذاتية التي يتولاها الزبون شخصيا، والتي تقدم بواسطة الشبكة العنكبوتية مما زاد بشكل كبير من درجة رضا المتعاملين. (دردور، 2015-2016، ص 117)

المطلب الثاني: دور الرقمنة في تطوير إدارة العلاقة مع الزبائن في شركات التأمين

إن تكنولوجيا المعلومات تسهم في رفع كفاءة إدارة العلاقة مع الزبائن وذلك من خلال توفير قدرات كبيرة، وأساليب جديدة للتعامل مع الزبائن، كما تساعد في تطوير استراتيجيات الدعاية والإعلان عن طرق استخدام طرق جديدة في عرض المنتجات ومعالجة الطلبيات.

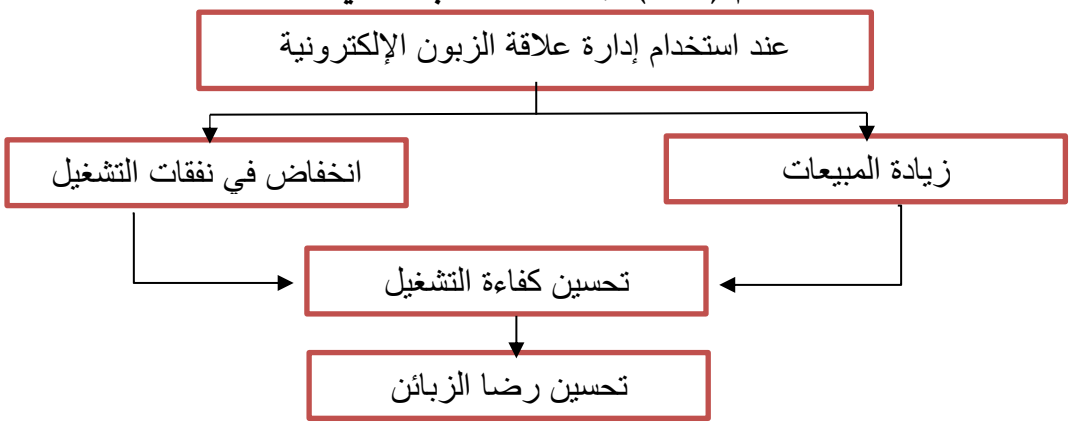
كما يعد كسب رضا وولاء الزبون على الموقع الإلكتروني من الأمور المؤثرة بشكل إيجابي على سمعة المؤسسة وعملها.

تعرف إدارة علاقات الزبائن بأنها " استراتيجية وعملية تنظيمية تهدف إلى زيادة مبيعات وربحية المؤسسة، من خلال تطوير علاقات مستدامة ومنسجمة مع العملاء المحتملين والمربحين".

يعد تأثير تكنولوجيا المعلومات على العلاقات واحدة من أخطر التحديات التي تواجه إدارة التسويق، فتكنولوجيا المعلومات أوسع بكثير من الإعلان، وجمع البيانات وبيع المنتجات، والبريد المباشر، وقاعدة البيانات أو العلاقات العامة، كما يتوقع أن يكون لتكنولوجيا المعلومات وقعا كبيرا على كيفية قيام الشركات بتسويق منتجاتها وخدماتها وعلاقاتها. (بعيطيش، 2016، ص 152)

والشكل الموالي يوضع كيفية زيادة رضا العميل إلكترونيا

شكل رقم (1-3): إدارة علاقة الزبائن وزيادة رضا العميل



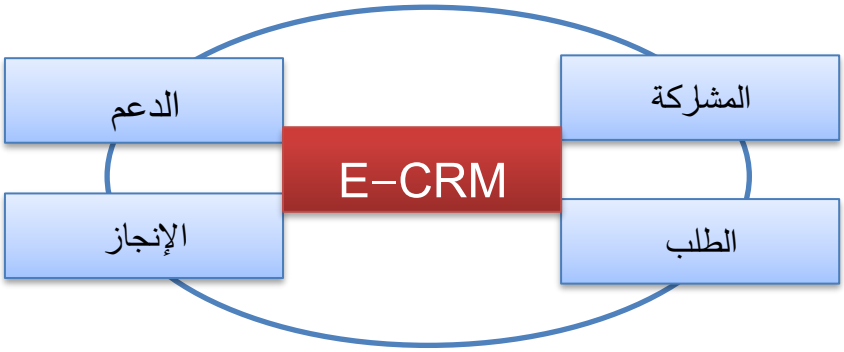
المصدر: (سلطان الطائي، دباس العيادي، 2009، ص 409)

من خلال الشكل السابق يتضح بأن إدارة علاقات الزبون الإلكترونية ستساهم في خلق مزايا تنافسية وذلك عن طريق تخفيض التكلفة وتحسين رضا الزبون، وهنا نجد أن عملية التحسين تختلف عن الرضا لكون التحيين يعني البحث المستمر من قبل المؤسسة عن أفضل البرامج والخطط لزيادة الرضا لكل زبون ولكن المؤسسة تطمح بأن يكون أكثر رضا.

عناصر إدارة علاقة الزبائن الإلكترونية

يمكن شرح عناصر إدارة علاقة الزبائن الإلكترونية (E-CRM) انطلاقا من الشكل الموالي:

شكل (1-4): عناصر (E-CRM)



المصدر: (الشبيل، 2012، ص 23)

ومن الشكل يتضح أن:

- **عنصر المشاركة:** عدم المشاركة في شبكة الأنترنت هو عملية إشراك وتزويد الزبائن بالمعلومات التي يحتاجونها، وتوجيههم لشراء المنتج أو الخدمة، إذ يجب على E-CRM أن تدعم كل الأنشطة التي يحتاجها العميل، من استعراض للمحتوى الموجود على صفحات الموقع، البحث عن المعلومات، تكوين الأفكار، والتفاعل مع المعلومات الموجودة.
- **عنصر الطلب:** الطلب هو عملية يقوم بها العميل باختيار المنتج ويلتزم بعملية الشراء وهذا يشمل مجموعة متنوعة من اختيار آليات الدفع وآليات إدارة الطلب.
- **عنصر الإنجاز:** وهي عملية متكاملة حول إدارة المعلومات عند المنتج أو الخدمة. وهي جزء من إدارة المعرفة لأنها تتطلب معرفة معلومات حركة المنتج ومعلومات سلسلة التوريد وهي عمليات مهمة للقدرة بالتحكم بتسليم المبيعات إلى مشتريها في أي مكان.
- **عنصر الدعم:** ويتضمن قدرة النظام على تلبية احتياجات الزبائن المختلفة ومساعدتهم في حل المشاكل التي يتعرض لها سواء في طريقة استخدام المنتج أو الخدمة أو وجود مشكلة فنية في المنتج نفسه، أو عدم وصول المنتج في الوقت المحدد، ومن أمثلة الدعم هو وجود تطبيق إمكانية تتبع امر الشراء الذاتي للخدمة.

المطلب الثالث: دور الرقمنة في تحسين إنتاج الخدمة

تعمل الرقمنة على تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها في: (جوادي وبالناصر، 2020-2021، ص33-34)

1-دور الرقمنة في تحسين إنتاجية الخدمة:

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجها إلى التوجيه نحو إدخال الرقمنة والإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوب عملها واختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها من خلال تكنولوجيا الأجهزة والمعدات أو تكنولوجيا البرامج أو كلاهما.

- **تكنولوجيا الأجهزة:** تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري.

- **تكنولوجيا البرامج:** تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية، هذه الأنظمة قد تشتمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج.

- **خليط من النوعين السابقين:** حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة.

وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

- زيادة تنميط الأداء والإنتاج الكبير؛

- تقييم الوظائف يكون بالاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفا وأكثر فعالية؟ وكيف يمكن للوظائف والمهام أن تتغير؟؛

- التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية.

كما أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة في حقول متنوعة كمناولة المواد، النقل، وأنظمة المراقبة الإلكترونية وغيرها، أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين إنتاجيتها وتخفيض تكاليفها.

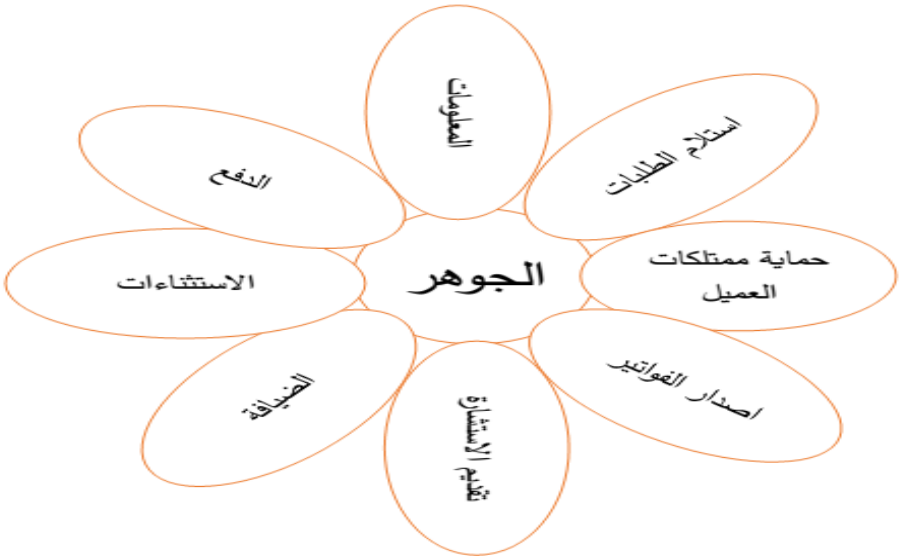
2-دور الرقمنة في تحصيل عرض الخدمة:

تتعدد التقنيات والأساليب المستعملة بهدف تطوير الخدمات وتحسينها، للوصول إلى الشكل المطلوب والمتوقع من طرف الزبائن، ومن أهمها نجد نموذج زهرة الخدمات، وهو تمثيل نظري لأبعاد الخدمة، بحيث يكون على شكل زهرة في منتصفها الخدمة الأساسية "الجوهر" وفي كل بتلة "ورقة" محيطة بها خدمة مكملة

وداعمة لها حيت تعتبر الخدمة الجوهر على ما يطلبه العميل ولزيادة قدرة المؤسسات على تسويق الخدمة وزيادة تنافسيتها فإنها تدعمها بعدد هذه الخدمات المكملة والداعمة. (بوعزة، 2020، ص 45)

والشكل الموالي يوضح هذه المجموعات الثمانية في شكل بتلات تحيط بمركز الزهرة وقد سمي هذا المفهوم بـ "زهرة الخدمة".

الشكل رقم 1-5: زهرة الخدمة



Source: (yalikaliem، isfinan dewi، 2020، p 12).

أي أن زهرة الخدمات عبارة عن تمثيل نظري لأبعاد الخدمة بحيث يكون على شكل زهرة في منتصفها الخدمة الجوهر وفي كل بتلة محيطة بها خدمة مكملة أو داعمة لها بحيث تكون الخدمة الجوهر هي ما يطلبه العميل.

ولزيادة قدرة المنظمة الخدمية على تسويق خدماتها وتعزيز تنافسيتها فإنها تدعمها بعدد من الخدمات الداعمة والمكملة لها، وبالتالي يمكن القول مجازا أن المنظمة الخدمية الفعالة والنشطة تكون "زهرة خدماتها مفتحة" أي تحتوي على العديد من الخدمات الإضافية الداعمة والمكملة، بينما المنظمة الضعيفة تكون زهرة خدماتها ذابلة ومنكمشة على بعضها لعدم وجود الخدمات المكملة الداعمة أو ضعفها مقارنة بالمنظمات المنافسة لها في نفس النشاط والصناعة الخدمية. (بوعزة، 2020، ص 64)

وفي عصر الأنترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه أصبح بالإمكان تقديمها إلكترونيا من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف والفاكس والأكشاك الإلكترونية أو الأنترنت، والطرق المختلفة لاستخدام الموقع الشبكي لتقديم أو تعزيز الخدمة لكل ورقة من أوراق زهرة الخدمة وتتمثل هذه الخدمات في: (العلاق والطائي، 2009، ص 177-183)

-**المعلومات والاستشارة:** لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج معلومات عند هذه الخدمة، كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عند الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن. وهناك معلومات أساسية يحتاجها الزبون من مزودي الخدمة مثل المعلومات حول استلام الطلبية ومواعيد تنفيذها.

-**استلام الطلبيات:** فتقديم الطلبيات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع، وبالاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبح بالإمكان تقديم الطلبيات عبر نظم الهواتف المؤتمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم.

-**الضيافة (حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات):** تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن، والزبائن والتي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية، في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة وراحة من خلال معاملتهم والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتنوعة. أما فئة الاستثناءات فهي تتضمن الطلبيات الخاصة وحل المشاكل المتنوعة معا، فالطلبيات الخاصة خصوصا تلك التي تنطوي على حاجات طبية وغذائية معينة وتعتبر شائعة في الصناعات مثل الضيافة الفندقية والسياحية.

-**إعداد الفواتير والدفع:** تعتبر الفواتير وكشوفات الحساب من الوثائق المهمة سواء كانت على شكل ورقي أو إلكتروني، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب.

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل الى الإطار النظري للرقمنة، من خلال إعطاء نظرة حول الرقمنة، و تعددت التعاريف التي أعطيت لها، ثم أهميتها وعناصرها ونماذجها، بالإضافة إلى مراحل تطبيق الرقمنة في الجزائر وصولا إلى عموميات حول التأمينات الاجتماعية، كما تم التطرق إلى نشأة ومفهوم التأمينات الاجتماعية أهداف وأهمية التأمينات الاجتماعية، وأخيرا مجال تطبيق التأمينات الاجتماعية، ليتم التطرق في الأخير إلى دور الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية من خلال دورها في تحسين كل من: عناصر المزيج التسويقي، إدارة العلاقة مع الزبائن في شركات التأمين، تحسين إنتاج الخدمة.

وعليه تم الاستنتاج بأن شركات التأمين أدركت ضرورة استخدامها للرقمنة لما يعود عليها بمنافع و أهمية بالغة في توفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف، والاستغلال الأمثل لكل التقنيات والتطبيقات المتاحة تحقيق التنافس لشركات التأمين والحصول على قيمة الشركة والريادة، جذب عملاء جدد وتحسين جودة الخدمة المقدمة، ويتعين على الشركات التأمين التي تملك المعرفة والقدرة على وضع استراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق جودة في خدماتها التأمينية.

الفصل الثاني

دراسة حالة الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية CNAS بالمسيلة

تمهيد

بعد التطرق في الفصل النظري لأهم محاور الرقمنة وأهميتها في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية من خلال تأثيرها في عناصر المزيج التسويقي وفي تطوير إدارة العلاقة مع الزبائن، بالإضافة إلى دورها في تحسين إنتاج الخدمة، سيتم في الجانب التطبيقي دراسة واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، والدور الذي ألحقته بخدماتها المقدمة، حيث أخذنا صندوق ولاية المسيلة كميدان لإجراء هذه الدراسة.

لهذا يأتي هذا الفصل للإسقاط الميداني لما جاء به الفصل النظري، وعليه تم تقسيم هذا الأخير إلى ثلاث مباحث يتم من خلالها التطرق إلى :

المبحث الأول: التقديم بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

المبحث الثاني: رقمنة مصلحة التحصيلات والنفقات والمنازعات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة

المبحث الثالث تحليل وتقييم نتائج الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى تاريخ نشأة صندوق الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة بصفة عامة، وتحديد هياكلها مع إعطاء تعاريف لبعض هياكلها والمصالح المكونة لها والمهام التي تقوم بها بصفة خاصة.

المطلب الأول: تعريف وتقسيم منظومة الضمان الاجتماعي:

أولا: تعريف منظومة الضمان الاجتماعي:

منظومة الضمان الاجتماعي هي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، المسيرة من القوانين والتنظيمات الخاصة وبالإضافة إلى إجراءات المرسوم التنفيذي رقم: 07/92 4 جانفي1992 المتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي هو المسؤول عن الحماية الاجتماعية للفئات المهنية التي تعمل لحسابها.

ثانيا: صناديق الضمان الاجتماعي:

حيث تحتوي على خمسة صناديق هم:

1-الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS:

هو أقدم الصناديق في منظومة الضمان الاجتماعي، طبيعته القانونية وتنظيمه الإداري والمالي منظم بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992، هذا الصندوق يختص بـ: (معروف، 2014-2015، ص 45)

- تسيير أدائيات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية.
- تحصيل الاشتراكات.
- الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات.
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل.
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
- تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.
- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.
- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية، على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي.

- تسيير صندوق المساعدة والنجدة.
- إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.
- إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم.

2-الصندوق الوطني للتقاعد CNR:

هو أيضا أقدم الصناديق، منظم بموجب المرسوم رقم: 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992، وهو صندوق يختص بإدارة المعاشات ومنح التقاعد ووضع الأحكام الخاصة بالتقاعد.

3-الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء CASNOS:

أنشئ هذا الصندوق من خلال نفس المرسوم بتاريخ 4-7-1992 هذا الصندوق يهتم بإدارة الأداءات العينية والنقدية لغير الأجراء. وهو المسؤول عن الحماية الاجتماعية للفئات المهنية التي تعمل لحسابها الخاص.

4-الصندوق الوطني للتقاعدِ CNR:

هو هيئة عمومية ذات طابع خاص تحكمها القوانين الخاصة بها يؤكد المرسوم التنفيذي رقم 7/92 المؤرخ في 4 جانفي 1992على أن يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

5-الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية من قطاعات البناء والأشغال العمومية LA COBATPH:

هو آخر صندوق في المنظومة أنشئ بموجب مرسوم رقم: 94-47 المؤرخ في 04 فيفري 1997 وهو مسؤول عن إدارة العطل المدفوعة الأجر في قطاع البناء والأشغال العمومية والري.

المطلب الثاني: التعريف بنشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة المسيلة.

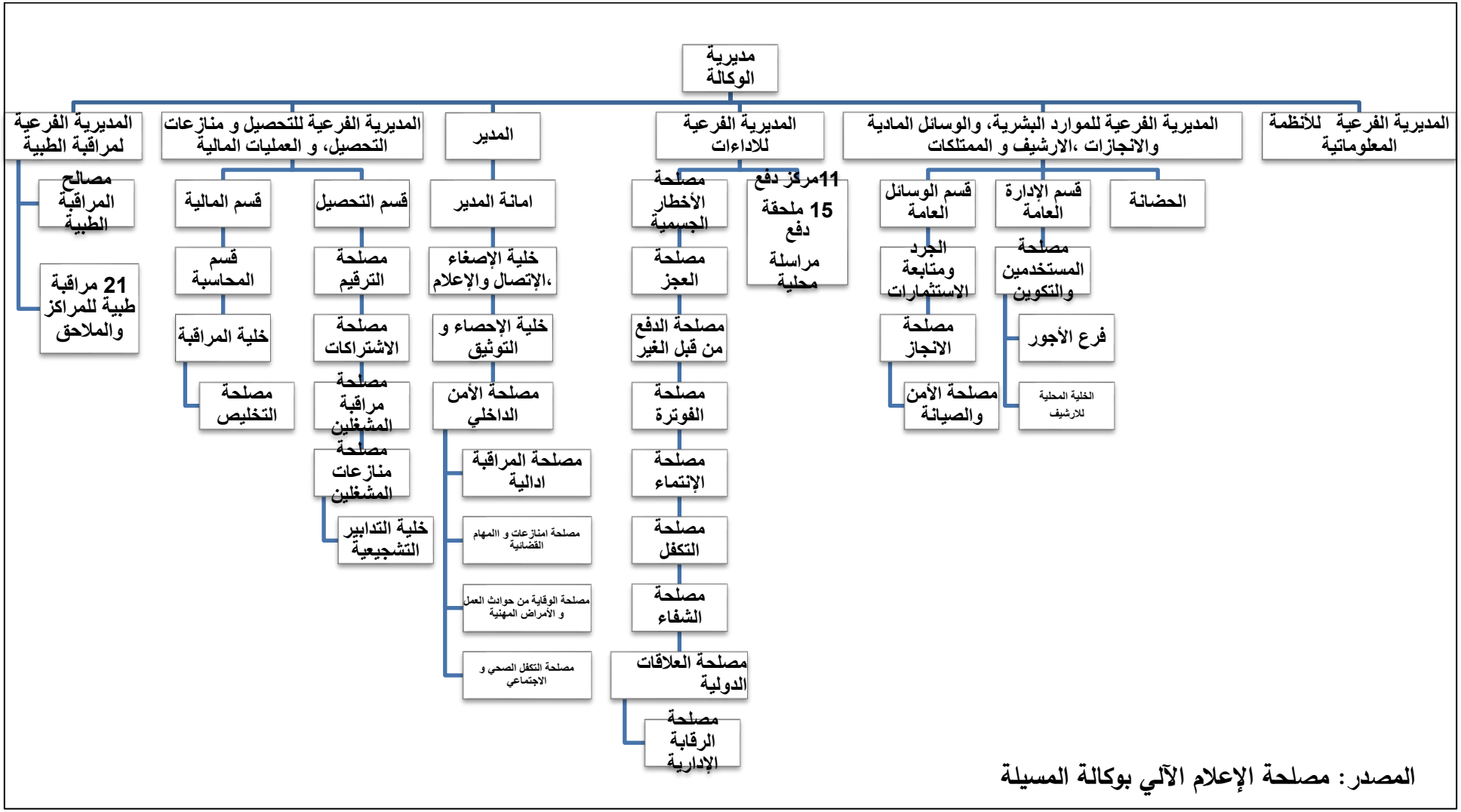
أنشئ أول مركز دفع بولاية المسيلة سنة 1976، حيث كانت الولاية تتبع من حيث الترقيم إلى الصندوق الأم قسنطينة، وبتاريخ 20 أوت 1985 أصبحت وكالة تابعة مباشرة للمديرية العامة للضمان الاجتماعي بالجزائر العاصمة، وأصبحت الولاية تحوز على 29 مقر بين مركز دفع وملحق، ووكالة المسيلة تقع في حي 140 مسكن طريق البرج.

-**المركز:** تطلق على المؤسسة التي تضم مصالح متعددة في غالب الأحيان وتظم العديد من المؤمنين الاجتماعيين وتختص في عدة مجالات للتأمين الاجتماعي: التعويض عن الأدوية، المنح العائلية، العطل اليومية التعويض عن الأمومة، المراقبة الطبية، حوادث العمل والأمراض المهنية.

- **الملحق:** هو مكتب يضم عمالا أقل من المركز ويكون تابعا للمركز القريب منه ولا يضم مصالح كثيرة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة ولاية المسيلة

الشكر رقم 2-1: يمثل الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة ولاية المسيلة



المصدر: مصلحة الإعلام الآلي بوكالة المسيلة

وفيما يلي إعطاء شرح مبسط لمصالح الوكالة:

1-مصلحة الإعلام الآلي:

وتسمى مركز الحسابات وتعتبر اللب النابض للعمليات التي تسير في الوكالة وعلى المستوى الوطني، حيث تقوم بكل أعمال الإعلام الآلي والمهمة الأساسية لها هي تخزين المعلومات الخاصة بالوكالة واستغلالها في حساب الميزانية لأنها تحتوي على جميع قواعد البيانات الخاصة بالوكالة واستغلالها في حساب الميزانية لأنها تحتوي على جميع قواعد البيانات الخاصة بها، وكذألك معالجة تحصيل الاشتراكات وحساب عدد المِؤمنين الناشطين (العاملين) وغير الناشطين، (الفئات الخاصة).

2-مصلحة الإدارة العامة:

تقوم هذه النيابة بتسيير مجموع الوسائل المادية والبشرية للوكالة بالإضافة إلى مراتبها للمشاريع الاستثمارية والتكوين المدم من طرف الوكالة العامة، وهي تتكون من المصالح التالية: مصلحة الوسائل العامة، مصلحة المستخدمين، مصلحة الأجور.... الخ. (وكالة التأمينات الاجتماعية، 2025)

3-مصلحة التعويضات:

تتكفل هذه النيابة بتأدية الخدمات العينية والنقدية لكل أنواع الأخطار (التأمين على المرض، الولادة، العجز، الوفاة، حوادث العمل، والأمراض المهنية والمنح العائلية).

وتنقسم نيابة التعويضات إلى المصالح التالية: مصلحة الأخطار الجسمية، مصلحة العجز، مصلحة الدفع من قبل الغير مصلحة الانتماء، مصلحة الفوترة...الخ.

كما تقوم بتسيير ومراقبة جميع المراكز والملاحق الموزعة على كامل تراب الولاية.

4-مصلحة المالية والتحصيل:

هذه المديرية تشمل قسمين هما:

- ✓ **قسم التغطية:** مهمته الأساسية هو تحصيل الاشتراكات المختلفة ومراقبة التصريح بالعمال والمشغلين.
- ✓ **قسم المالية:** وتتمثل مهام المصلحة في تتبع العمليات في مجال المحاسبة والمالية والميزانية.

5-مصلحة المراقبة الطبية:

دورها الأساسي يتمثل في مرا قبة جميع العمليات في شقها الطبي وهذا من أجل المحافظة على التوازن في صندوق الضمان الاجتماعي ومحاربة الغش في جميع الملفات المقدمة للصندوق.

المبحث الثاني: رقمنة مصلحة التحصيلات والنفقات والمنازعات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة

أصبحت رقمنة العمليات المرتبطة بالتحصيلات، النفقات، ومعالجة المنازعات ضرورة ملحة لتعزيز، حيث تم اعتماد نظم معلوماتية حديثة لتسيير الاشتراكات وتحصيل المستحقات بشكل آلي، مما ساهم في تسريع العمليات وتخفيض نسبة الأخطاء. لذا سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى:

المطلب الأول: رقمنة الإيرادات (التحصيلات)

المطلب الثاني: رقمنة النفقات

المطلب الثالث: رقمنة المنازعات.

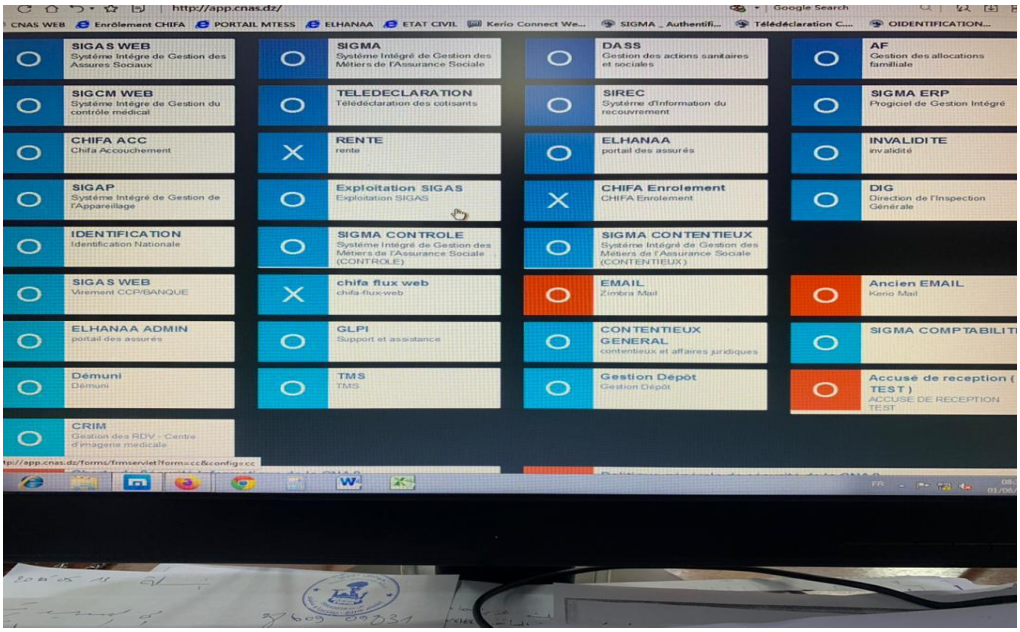
المطلب الأول: رقمنة الإيرادات (التحصيلات)

أولا: البرنامج المستخدم

يقوم عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بحجز الإيرادات باستخدام برنامج خاص بالصندوق يدعى SIGMA، وفي نفس الوقت يقوم العملاء بالتصريح بإيراداتهم عن طريق البوابة الإلكترونية TELDECLARATION عن طريق الموقع الإلكتروني: http://app.cnas.dz.

حيث يقوم عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بمراقبة التصريحات والتأكد من عدم وجود فرق في قيمة الإيرادات (التحصيلات) بين ما صرح به المستخدم وما هو موجود بالبرنامج.

الشكل رقم 2-2: يوضح برنامج SIGMA



المصدر : بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة

ثانيا: مراحل عملية تحصيل الإيرادات.

بعد التصريح بالاشتراكات من طرف العميل تلي عملية التسديد للمستحقات بواسطة عدة طرق من بينها:

1-صك بنكي أو بريدي.

2-حوالة بنكية أو بريدية.

3-الدفع الإلكتروني.

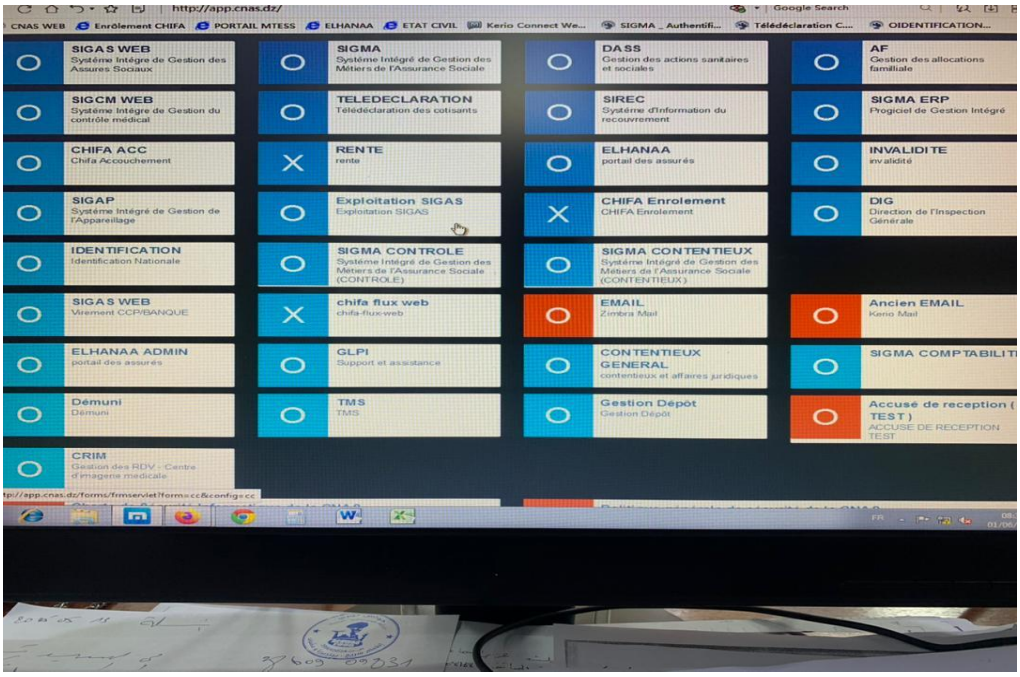
4-وصل التسديد.

المطلب الثاني: رقمنة النفقات

أولا: البرنامج المستخدم في النفقات

يقوم عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بحجز النفقات باستخدام برنامج خاص بالصندوق يدعى SIGMA.

الشكل رقم 2-3: يوضح برنامج SIGMA



المصدر : بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة

ثانيا: الأخطار والنفقات التي يغطيها صندوق التأمينات

يقوم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية المسيلة بتغطية الأخطار والتي تصنف بأنها نفقات الصندوق وهي كالآتي:

1-نفقات التأمين على المرض:

المرض من العوارض التي تصيب الإنسان وتتسبب في توقفه عن العمل لفترة قد تطول فيتعرض العامل خلالها لفقد دخله، وقد يكلفه ذلك مصاريف تفوق دخله المعتاد (مصاريف الأطباء، المستشفى، الدواء) لذلك يقوم الضمان الاجتماعي بتغطية التأمين على المرض من خلال الأداءات التالية:

أ-أدائيات عينية: تتمثل تغطية المصاريف (العلاج-الجراحة -الأدوية-الإقامة بالمستشفى – إعادة التأهيل المدني .....)

ب-أداءات نقدية: تتضمن منح تعويضه يومية للمؤمن الاجتماعي الذي يمنعه عجز بدني والمثبت طبيا عن مواصلة عمله.

2-التأمين على الأمومة

ويقصد بها تمتع المرأة بفترة حمل مريحة وظروف ولادة حسنة، والحفاظ على صحتها وصحة مولودها حيث يغطي الصندوق خطر الولادة عن طريق:

أ-الأداءات العينية: التكفل بمصاريف الحمل والإرضاع مئة بالمئة.

ب-الأداءات النقدية: تقاضي الأجر مئة بالمئة في فترة غياب المرأة عن العمل مدة 14 أسبوعا متتالية.

3-التأمين على العجز

يتمثل في منح معاش للمؤمن الاجتماعي في فترة توقفه عن العمل بسبب العجز مع مراعاة: السن، الحالة الصحية العامة، المؤهلات المهنية، وكذا القوى البدنية والعقلية.

وهناك ثلاثة أصناف للعاجزين عن العمل:

أ-الصنف الأول: العاجزين عن العمل الذين يبقون قادرين على ممارسة نشاط مكسب 80 بالمئة من الأجر المحدد في القانون.

ب-الصنف الثاني: يشمل العاجزين الذين يتعذر عليهم إطلاقا القيام بأي نشاط مأجور ويقاضون 80 بالمئة من الأجر المحدد في القانون.

ج-الصنف الثالث: يشمل العاجزين الذين يتعذر عليهم إطلاقا ممارسة أي نشاط مأجور ويحتاجون إلى مساعدة من غيرهم، ويتقاضون 80% من الأجر المذكور أعلاه ويضاعف بنسبة 40% بالمئة مقابل

الاستعانة بشخص آخر للقيام بالأعمال البسيطة وقضاء الحجات الطبيعية الضرورية، ومن الطبيعي أن معاش العجز يمنح بصفة مؤقتة فإنه معرض للمراجعة كلما اعترى الحالة الصحية للمؤمن الاجتماعي تغير ساء تحسن أو تدهور.

4-التأمين على الوفاة

إن وفاة المؤمن تحرم عائلته من دخل كان يمثل مصدر رزقهم، لهذا قرر المشرع بتخصيص إعانة شهرية تعادل ما يستحقه ذوي الحقوق من رأسمال الوفاة المعرفين في المادة 67 من القانون 83-11 المشار إليه سابقا.

ويحسب مبلغ رأسمال الوفاة ب 12 مرة على أساس مبلغ الأجر الشهري الأكثر نفعا والمتقايضة طيلة السنة السابق للوفاة، والذي على أساسه تم احتساب وعاء اشتراكات الضمان الاجتماعي.

5-التأمين على الشيخوخة

يستفيد من معاشات التقاعد كل العمال والموظفين البالغين من العمر 60، والذين قضوا مدة 15 سنة على الأقل في العمل، إلا أنه يمكن للمرأة العاملة أن تطلب الإحالة على التقاعد ابتداء من سن 55 سنة كاملة، وتتمثل الحقوق فيما يلي:

- **معاش مباشر:** يمنح على أساس نشاط العامل بالذات ويضاف إليه زيادة عن الزوج المكفول.
- **معاش منقول:** ويتضمن معاشا إلى الزوج الباقي على قيد الحياة، معاشا لليتامى.

6-التأمين على البطالة

ويهدف هذا النوع من التأمين إلى التكفل بالأجراء الذين يفقدون عملهم بصفة لاإرادية لأسباب اقتصادية، إما في إطار التقليص من عدد العمال، أو إنهاء نشاط المستخدم، ويتمثل هذا التكفل في تقديم مجموع أدائيات الضمان الاجتماعي المستحقة للأجراء (أدائيات عينية للتأمين على المرض، الأمومة، المنح العائلية)

7-التأمين ضد حوادث العمل والأمراض المهنية

يهدف هذا التأمين إلى حماية كل عامل مؤمن له اجتماعيا من حوادث العمل والأمراض المهنية التي يتعرض لها أي قطاع، وقد خصص المشرع الجزائري قانونا خاصا بحوادث العمل والأمراض المهنية يتمثل في القانون 83-13 نظرا لكونه من أكثر الأخطار شيوعا، وتتمثل تعويضات حوادث العمل في:

أ-الأداءات عن العجز المؤقت: وهي نوعان:

-**أدائيات عينية:** تتمثل في التكفل بمصاريف العلاج، وتدفع هذه التعويضات حسب نفس الشروط التي تدفع وفقها التعويضات الممنوحة إطار التأمين على المرض.

-**أدائيات نقدية:** ضمان بديل للدخل المفتقد نتيجة الانقطاع عن العمل بسبب الحادث، وذلك بصرف تعويضة يومية على أساس100 بالمئة طيلة فترة التوقف على العمل المثبتة طبيا.

ب-الأداءات عن العجز الدائم: حيث يمنح العامل تعويضا نوعيا خاصا في ريع الحادث، إذا كانت نسبة العجز تفوق 10%، أما إذا كانت أقل من 10% فإنه يتم منح رأسمال تمثيلي، مع الإشارة إلى نسبة العجز يتم تحديدها من طرف الطبيب المستشار لهيئة الضمان الاجتماعي بموجب جدول يحدد عن طريق التنظيم.

8-المنح العائلية

وهي عبارة عن منح تقدم للمؤمن المتزوج، ويكون أولاد لا تزيد أعمارهم عن 17 سنة وقد تمتد إلى غاية 21 سنة في حال مواصلة الدراسة الجامعية، ومبلغ هذه المنحة يقدر بـ: 600 دج على كل طفل في حالة ما إذا كان أجر المؤمن أقل من 1800000 دج أما إذا كان أجر المؤمن أكثر من هذا المبلغ فتصبح المنحة تقدر بـ: 30000 دج وإذا تعدى عدد الأطفال 05 فإنه ابتداءا من الطفل السادس يأخذ المؤمن 30000دج، بالإضافة إلى المنحة الدراسية 80000 دج على كل تلميذ وتمنح مرة واحدة في السنة.

المطلب الثالث: رقمنة المنازعات.

يشكل تحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي إحدى الانشغالات الرئيسية والدائمة لهيئات الضمان الاجتماعي لأنها تشكل المورد الوحيد لضمان الأداءات التي يقدمها يوميا للمؤمن لهم اجتماعيا من متقاعدين أو بسبب المرض أو حــوادث العمل أو الأمراض المهنية وكذا ذوي الحقوق.

والحقيقة أن منظومة الضمان الاجتماعي تعد من الوسائل الرئيسية أن لم نقل الوسيلة الوحيدة التي تعتمد عليها الدولة في تنفيذ سياستها الاجتماعية، وهذا ما جعل مصالح الحكومة تهتم بالتوازن المالي لهيئات الضمان الاجتماعي وفي ضوء المهام التي أسندت لها فلا شك أن الأمر يتعلق بمرفق عام، غير أن الدولة لم تتولى تسيير هذا المرفق العام ولو بطريقة غير مباشرة، كما تمنح لهيئات الضمان الاجتماعي صفة مؤسسة عمومية ذات طابع تسير خاص بحيث تتمتع بصلاحيات القوة العمومية ومنها على وجه الخصوص الإعفاء من الرسوم التقاضي.

ونظرا لما تقوم به هيئات الضمان الاجتماعي من خدمة عمومية ولضمان استمرار وديمومة النظام وسيره بصفة عادية وطبيعية، تنص المادة 66 من القانون 08-08 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي لا تمنع إجراءات التحصيل المنصوص عليها في هذا القانون، هيئات الضمان الاجتماعي بعد استنفاذ طرق التحصيل الجبري اللجوء إلى رفع الدعاوي أمام الجهات القضائية المختصة والتدابير الاحتياطية وطرق التنفيذ الواردة في القانون العام، يخول تلك الهيئات صلاحية اختيار الأجراء الذي تراه مناسبا لتحصيل الاشتراكات لتتمكن من تأدية وظيفتها الاجتماعية من بينها:

-**إجراءات خاصة:** تتميز بالسرعة والبساطة يقررها القانون 08-08 السابق الإشارة إليه وهي:

- بواسطة الملاحقة القضائية
- بواسطة الجداول (مصالح الضرائب)
- بواسطة المعارضة على الحسابات الجارية البريدية والبنكية.
- بواسطة الاقتطاع من القروض.
- بواسطة الامتيازات العينية.

-**الإجراءات العامة:** المقررة في القانون العام.

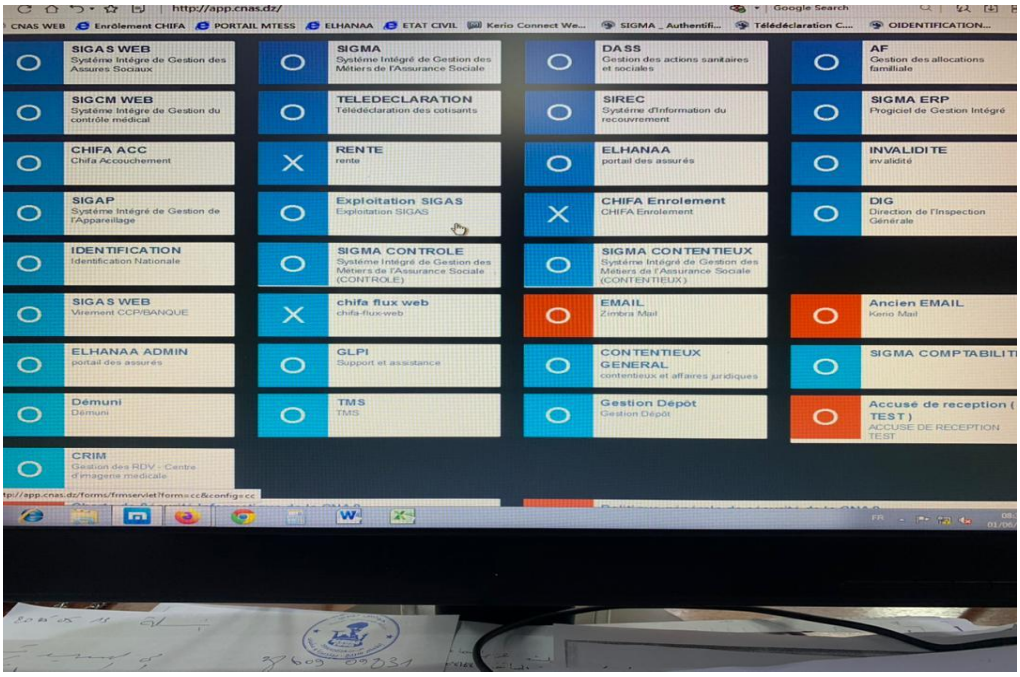
- الحجز التحفظي.
- أمر الأداء.
- التأسيس كطرف مدني.

مع الإشارة أن هيئات الضمان الاجتماعي غالبا ما تلجأ إلى طرق ودية لتحصيل ديونها واسترجاع مستحقاتها من المكلفين والمدينين تجاهها قبل اللجوء إلى طرق التحصيل الجبري المخولة له بموجب القانون 08-08.

أولا: البرنامج المستخدم في تسوية المنازعات

يقوم عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بتسجيل المنازعات باستخدام برنامج خاص بالصندوق يدعى SIGMA.

الشكل رقم 2-4: يوضح برنامج SIGMA



ثانيا: إجراءات سير المنازعات

1-طرق التحصيل الودية للاشتراكات

إن هيئات الضمان الاجتماعي سعيا منها لتفادي الطرق الخاصة للتحصيل الجبري حفاظا على العلاقة بينها وبين المكلف تلجأ عادة إلى طرق ودية لتسوية وضعيته وديا بطرق بسيطة المتمثلة في الإعذار.

إذ يتعين على هيئات الضمان الاجتماعي قبل اللجوء إلى تطبيق الإجراءات الخاصة لتحصيل ديونها إعذار المدين لتسوية وضعيته في ظرف ثلاثين يوما (30) التالية لاستلامه للأعذار إما بواسطة رسالة موصى عليها مع وصل الاستلام وإما بواسطة محضر قضائي أو عون مراقبة معتمد لدى الضمان الاجتماعي بمحضر استلام على أن يتضمن هذا الإعذار، تحت طائلة البطلان، المبالغ المستحقة حسب طبيعتها وحسب فترة الاستحقاق بالإضافة إلى اللقب أو الاسم التجاري للمدين والأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالتحصيل الجبري وكذا العقوبات المترتبة عليها عملا بأحكام المادة 46 من القانون 08/08 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

في هذه الحالة يقوم المكلف بتسوية وضعيته وتسديد الاشتراكات الأساسية لصالح هيئة الضمان الاجتماعي وهو الهدف المقصود، وإما يقوم بالاعتراض على مبلغ غرامات وزيادات التأخير أمام اللجنة المحلية المؤهلة للطعن المسبق في أجل 15 يوما ابتداء من تاريخ استلام القرار المعترض عليه، ذلك بهدف

مراجعة مبلغ الدين أو إلغاء أو تخفيض الغرامات أو الزيادات الواردة في الإعذار ذلك لا سيما إذا حالت دون التسديد قوة القاهرة منعت المدين من أداء ديونه.

2-طرق التحصيل الجبري للاشتراكات

لقد أقر المشرع خاصة في القانون 08-08 المؤرخ في 23 فيفري 2008 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي تمكن هيئات الضمان الاجتماعي من تحصيل الاشتراكات.

2-1-الطرق الخاصة بالضمان الاجتماعي:

2-1-1-تحصيل الاشتراكات عن طريق الجدول (عن طريق مصالح الضرائب):

تناول المشرع هذا الإجراء في المواد 47الى 50 من القانون 08-08، حيث يتم تحصيل المبالغ المستحقة لهيئات الضمان الاجتماعي بمقتضى جدول، هذا الجدول المعد من قبل مصالح هيئة الضمان الاجتماعي وفق نموذج يحدد عن طريق التنظيم المتضمن مستحقات الصندوق التي يجب أن تكون محددة وثابتة وموقعة من مدير وكالة هيئة الضمان الاجتماعي وتحت مسؤوليته الشخصية.

يقدم هذا الكشف أو الجدول الممضي من قبل مدير الضمان الاجتماعي إلى السيد الوالي قصد التأشير عليه طبقا للمادة 47 من القانون 08-08 الفقرة الثالثة، وبتأشير الوالي في أجل (08) ثمانية أيام يصبح الجدول معجل النفاذ بغض النظر عن كل طرق الطعن يبلغ الجدول المؤشر عليه قانونا طبقا للأحكام المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجبائية، وتقوم مصالح الضرائب إقليميا بتنفيذ الجدول وفق إجراءات تحصيل الضرائب.

2-1-2-التحصيل عن طريق الملاحقة:

نضم المشرع هذا الإجراء في المواد: 51 إلى 56 من القانون 08/08، حيث يتم تحصيل المستحقات عن طريق الملاحقة بنفس شكليات والشروط التي يعد بها التحصيل عن طريق الضرائب بحيث يتم إعداد كشف المستحقات من قبل المصالح المختصة لهيئات الضمان الاجتماعي لتحصيل ديونها المستحقة (وفق استمارة تحدد عن طريق التنظيم)من مبالغ رئيسية (الاشتراكات الأساسية)وزيادات وغرامات التأخير ويتشرط أن يكون هذا الدين ثابتا ونفذا وحال الأداء كما يشترط قبل إجراء الملاحقة أن تكون هيئة الضمان الاجتماعي قد أعذرت المدين طبقا للمادة 46 من القانون 08-08 وتوقع الملاحقة من طرف مدير هيئة الضمان الاجتماعي لتقدم للقاضي المختص.

يقوم رئيس المحكمة التي يوجد بدائرة اختصاصها مكان إقامة المدين بالتأشير على الملاحقة في أجل 10 أيام بعد التأشير تصبح الملاحقة معجلة النفاذ بغض النظر عن كافة طرق الطعن وتنفذ وفق أحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية في مجال التنفيذ الجبري.

بعد اكتساب الملاحقة الصيغة التنفيذية يتم تبليغها للمدين أو المكلف من طرف عون مراقبة معتمد لدى الضمان الاجتماعي وفق المادة 53 من القانون 08-08 المؤرخ في 2008/02/23 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي كما يمكن تبليغها بواسطة محضر قضائي في كلتا الحالتين تبليغ الملاحقة بمحضر استلام.

بعد تبليغ الملاحقة يجوز الطعن فيها من طرف المدين، أمام الجهة التي أشرت عليها في مدة 30 ثلاثين يوما ابتداء من تاريخ استلام التبليغ

2-1-3-المعارضة على الحسابات البريدية والبنكية

تناول المشرع هذا الإجراء في المواد من 57 إلى 61 من القانون 08/08، حيث أن المبدأ العام، لا يمكن القيام بالمعارضة إلا بإذن من القضاء، غير أن المشرع أعطى امتيازا لهيئة الضمان الاجتماعي، لتقديم المعارضة على أموال المدين في حدود المبالغ المستحقة لدى المؤسسات المالية والبنوك وكذا بريد الجزائر ممثلا بالمركز الوطني للصكوك البريدية، عن طريق رسالة موصى عليها مع وصل استلام طبقا لنص المادتين 57و58 من القانون 08-08.

تلتزم المؤسسات المذكورة أعلاه التي تسلمت المعارضة بحفظ المبالغ المستحقة تحت مسؤوليتها المدنية والجزائية ابتداء من تاريخ استلام تبليغ المعارضة.

عند عدم التزام المدين بتسوية وضعيته، تقوم هيئة الضمان الاجتماعي بتثبيت المعارضة طبقا لأحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية لاسيما (المادة 662) وما يليها، أمام الجهات القضائية المختصة في أجل خمسة عشر يوما (15) للحصول على السند التنفيذي طبقا للمادة 60 من نفس القانون المذكور أعلاه.

2-1-4-التحصيل عن طريق الاقتطاع من القروض

لقد مكن المشرع الجزائري هيئة الضمان الاجتماعي دون غيرها من الهيئات والمؤسسات إجراء بسيط وإداري لاستيفاء ديونها من المكلفين حيث ألزم البنوك والمؤسسات المالية تحت طائلة مسؤوليتهم المدنية عند تمكين المكلفين قروض مالية مطالبة هؤلاء بشهادة استيفاء الاشتراكات مسلمة من هيئات

الضمان الاجتماعي المختصة في حالة عدم تقديمها تقوم باقتطاع المبالغ المستحقة لهيئة الضمان الاجتماعي الدائنة عملا بأحكام المواد 62،63،64 من القانون 08/08.

2-1-5-الامتياز والتأمينات العينية:

نظرا لما تقوم به هيئات الضمان الاجتماعي من خدمة عمومية، لضمان استمرار المرفق العام وسيره المتمثل في الأداءات الاجتماعية خول القانون لهيئات الضمان برسم تشريع الضمان الاجتماعي أن تتمتع بامتياز على المنقولات وعقارات المدين، والذي يأتي مباشرة بعد الأجور والمبالغ المستحقة للضريبة العمومية، هذا بالإضافة إلى الحق في رهن عقاري قانوني مسجل وقف القانون المدني، هذا كله ضمانا للمبالغ المستحقة لهيئات الضمان الاجتماعي طبقا للمواد 67،68 من القانون 08/08.

2-2-الإجراءات العامة للتحصيل الجبري:

تتمثل في تطبيق أحكام الشريعة العامة، بحيث أعطى المشرع هيئة الضمان الاجتماعي إمكانية استعمال قواعدها القانونية لتحصيل الاشتراكات وهو ما أكدته المادة 66 من القانون 08-08، حيث تختار الهيئات الإجراء المناسب لتحصيل الاشتراكات المستحقة لتأدية وظيفتها الاجتماعية، ومن الإجراءات العامة المقررة في القانون العام، الحجز التحفظي، أمر الأداء والتأسيس كطرف مدني.

2-2-1-الحجز التحفظي: المواد 659 ما يليها من ق.إ.م.إ

الحجز بوجه عام يتضمن معنى التحفظ على الأموال، إذ بواسطته تكف يد، المحجوز عليه أو من لديه الحق في التصرف في ذلك مما يؤدي إلى بقائه في متناول الدائن الحاجز للحصول على حقه عن طريق الحجز وما يتلوه من إجراءات.

انطلاقا من هذا المبدأ يلزم القانون هيئات الضمان الاجتماعي اللجوء بصفة أساسية إلى قاضي الأمور المستعجلة كي يصدرا مرا بتوقيع الحجز يأذن فيه بالحجز ويقدر الدين الحاجز تقديرا مؤقتا كما هو مقرر قانونا في مجال منازعات الضمان الاجتماعي بحيث خول المشرع لهيئات الضمان الاجتماعي اللجوء لحجز ما للمدين لدى الغير، فجاءت المادة 61 من القانون 08-08 لتمكين مدير الهيئة الدائنة من تقديم معارضة على الأموال المنقولة أو النقدية التي يمتلكها المدين لدى الغير من غير الأطراف المنصوص عليه في المادة 58 من القانون السالف الذكر.

ويتميز حجز ما للمدين لدى الغير المنصوص عليه برسم هذا التشريع والذي يتبع بشأنه الأحكام العامة الواردة في قانون الإجراءات المدنية والإدارية بالخصائص التالية:

- أنه حجز ذو طبيعة قضائية، فلا يجوز لهيئة الضمان الاجتماعي توقيعه إلا بناء على أمر من القضاء.

– أنه حجز يتم على جميع أموال المدين من نقود ومنقولات موجودة لدى الغير باستثناء المؤسسات المصرفية والمالية.

– تطبق بشأنه الحجز الواردة في المادة 659 وما يليها من قانون الإجراءات المدنية والإدارية وعليه تقوم مصالح هيئات الضمان الاجتماعي بتقديم عريضة افتتاحية موقعة من مديرها للقاضي المختص إقليميا، هو قاضي الأمور الاستعجالية الذي يقع في دائرة اختصاصه موطن المحجوز لديه، أو تقع بدائرة اختصاصه الأموال المحجوز عليها تطلب وتلتمس هيئة الضمان الاجتماعي بموجب هذه العريضة من القاضي تطبيقا لنصوص قانون الإجراءات المدنية والإدارية في المادة 667 وما يليها حجز أموال المدين النقدية والمنقولة لدى الغير ويجب أن تتضمن العريضة.

– معلومات دقيقة عن المدين والغير، والاسم واللقب والعنوان أو الموطن.

– معلومات تتعلق بالدين بتحديد مبلغه وطبيعته، اشتراكات زيادات تأخير وغرامات تأخير

– الإنذارات الموجهة للمدين والإشعار بالوصول، التي تكون دليلا على امتناعه عن الدفع وفق المادة 46 من القانون 08-08.

– ألا تكون المبالغ المستحقة قد مسها التقادم المقرر في المادة 79 من نفس القانون.

–معلومات دقيقة عن الأموال النقدية والمنقولة المراد الحجز عليها تحفظيا بتحديدها تحديدا دقيقا.

– بالإضافة إلى جميع الوثائق الممكنة المتوفرة لدى هيئة الضمان الاجتماعي التي تدعم الطلب.

بعدها يقوم القاضي بمعالجة العريضة فإذا وجد مسوغا للحجز بتوافر حالة الضرورة المنصوص عليها في المادة 649 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية بالتأشير على ذيل العريضة يأمر فيها بحجز ما للمدين لدى الغير من أموال نقدا أو منقولا الواردة في عريضة هيئة الضمان الاجتماعي، وبالتي يتم الحجز بالتحفظ الذي من شأنه أن يضمن حقوق هيئات الضمان الاجتماعي بعدم تصرف المحجوز لديه في تلك الأموال المحجوزة، ويبلغ الحجز التحفظي إلى كل من المدين لهيئة الضمان الاجتماعي، والى الغير.

وقد أوجب المشرع الجزائري في المادة 662 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية على الدائن الحاجز أن يرفع دعوى تثبيت الحجز أمام قاضي الموضوع في اجل أقصاه خمسة عشر (15) يوما من تاريخ صدور أمر الحجز وإلا كان الحجز والإجراءات التالية له باطلين.

2-2-2-أمر الأداء: المواد من 306 إلى 309 من ق.إ.م.إ

هذا الإجراء يعتبر من ضمن التدابير الاستعجالية لتحصيل الديون والحقوق بسرعة دون الحاجة لمقاضاة المدين لهيئات الضمان الاجتماعي، برفع دعاوي قضائية التي تتطلب وقتا كبيرا وإعمالا بحكم

المادة 66 من القانون 08-08 يجوز لهيئة الضمان الدائنة اللجوء إلى هذا الإجراء الاستعجالي طبقا للمادة 306 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ذلك لتوافر نفس الشروط الواجبة لاستصدار أمر الأداء، أن يكون الدين نقدا ثابت بالكتابة وحال الأداء ومعين المقدار، وهي الشروط المتوافرة في ديون هيئات الضمان الاجتماعي، مما يقتضي من مصالح الضمان الاجتماعي، إعداد كشف بالمستحقات يتضمن نسب الاشتراك والفترات المعنية بالاشتراك والمبالغ المستحقة بشأنها، أي يجب تقديم ملف كامل يتضمن جميع الوثائق من تصريحات شهرية أو سنوية والإنذارات الموجهة للمدين من القاضي المختص لدراسة مدى توافر شروط الأمر بالأداء وعند التحقق منها يؤشر القاضي على العريضة فتصبح سندا نافذا بعد تبليغه واحترام إجراءات الطعن فيه.

ثم يسلم رئيس أمناء الضبط إلى الدائن نسخة رسمية من أمر الأداء ويتم التبليغ الرسمي وتكليف المدين بالوفاء بأصل الدين والمصاريف في اجل خمسة عشر (15) يوما مع وجوب أن يشار في التكليف بالوفاء، تحت طائلة البطلان، بأن للمدين حق الاعتراض على أمر الأداء في اجل خمسة عشر(15) يوما تبدأ من تاريخ التبليغ الرسمي.

يقدم الاعتراض على أمر الأداء بطريق الاستعجال الذي أصدره ويكون له أثر موقف لتنفيذه إذا لم يرفع الاعتراض في الأجل المحدد يحوز أمر الأداء قوة الشيء المقضي فيه، وفي هذه الحالة يقوم رئيس أمناء الضبط بمنح الصيغة التنفيذية بعد تقديم شهادة عدم الاعتراض، مع الملاحظة أن كل أمر أداء لم يطالب إمهاره بالصيغة التنفيذية خلال سنة من تاريخ صدوره، بسقط ولا يرتب أي أثر.

2-2-3-التحصيل عن طريق أمر التأسيس كطرف مدني:

إن المنخرطين بمناسبة قيامهم بالتزاماتهم بما فيها تسديد اشتراكهم، قد يكون هذا التسديد عن طريق الصكوك التي تكون محل إرجاع من المؤسسات المالية والبنكية، إذ مكن المشرع الجزائري هيئات الضمان الحق في الأداء مباشرة أمام محكمة الجنح والمخالفات وفق ما هو مقرر في المادة 337 مكرر من قانون الإجراءات الجزائية، بالإضافة إلى إمكانية التأسيس مدنيا بالنسبة للمخالفة التي يرتكبها المكلفون وفق المادة 42 من القانون 83-14 المعدل والمتمم بالقانون 17/04 المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، فمن بين التزامات رب العمل اقتطاع أقساط العمال ودفعها لهيئات الضمان الاجتماعي في أجالها المحددة قانونا وفقا للمادة 21 من قانون 83-14 والمعدلة بالمادة 118 من قانون 86-15 المتضمن قانون المالية لسنة 1987، إلا أن المكلفين غالبا ما يقومون باحتجاز هذه الأقساط.

يعتبر هذا الفعل خرقا للقانون في مادته 42 السالفة الذكر، في هذه الحالة تقوم الهيئة بتقديم شكوى لدى وكيل الجمهورية بغرض التكليف المباشر أمام المحكمة وفق القواعد العامة.

كما منح المشرع لمصالح الضمان الاجتماعي التأسيس كطرف مدني في قضايا عدم التصريح بالعمال من طرف المكلفين، أمام الجهات القضائية الناظرة فيها وذلك عملا بأحكام المادة 59 من القانون المالية التكميلي 01/15 المؤرخ في 2015/07/23 فيحال عدم التصريح بعمالهم لدي هيئة الضمان الاجتماعي في غضون 10 أيام من تاريخ التشغيل.

في الأخير تجدر الإشارة إلى أن جميع المصاريف التي تنفقها هيئات الضمان الاجتماعي لتحصيل المبالغ المستحقة في جميع الإجراءات المنصوص عليها في القانون 08-08 يتحملها المدين مع وجوب أن تضمن جميع القرارات التي تصدرها هيئات الضمان الاجتماعي صراحة على طرق وآجال الطعن.

المبحث الثالث: تحليل وتقييم نتائج الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة

من أجل القيام بعملية تحليل وتقييم نتائج الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة، وجب علينا أن نتطرق إلى المطالب الأتية:

المطلب الأول: الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة

المطلب الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في التامين ولاية المسيلة من جهة مسؤولي المؤسسة

المطلب الثالث: تحليل الوظيفة المالية ودور الرقمنة في تحقيق التوازن المالي لوكالة المسيلة

المطلب الأول: الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة

يسعى قطاع العمل والضمان الاجتماعي إلى التحسين المتواصل للخدمة العمومية عبر إدراج تشكيلة من الخدمات الرقمية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات والذي يشكل أهم محور ضمن مخطط نشاطه، وتقدم هذه الخدمات عبر عدة منصات رقمية، والتي تأتي في سياق تحقيق إجراءات الحصول على الأداءات والخدمات، ويمكن تقسيم هذه المنصات الرقمية إلى أربع بوابات أساسية كالآتي:

أولا: بوابة الهناء :

تتيح الولوج إلى خدمات موجهة لفائدة المؤمن لهم اجتماعيًا وذوي حقوقهم، متاحة عبر الموقع الإلكتروني للصندوق el hanna.cnas.dz وتطبيق الأندرويد، وتندرج في سياق تدابير بتسهيل الإجراءات الإدارية المنتهجة من قبل صندوق لفائدة مستعمليه، حيث يتم الولوج إلى هذه الخدمة عبر الخطوات البسيطة عبر التسجيل في الفضاء ثم الحصول على حساب خاص مما يتيح للمؤمن لهم اجتماعيا الاطلاع على الملفات الخاصة بهم ومتابعيها وكذا الاستفادة من الخدمات التالية:

1-طلب بطاقة الشفاء : هي بطاقة إلكترونية للضمان الاجتماعي تسمح بالتعرف على المؤمن له اجتماعيا وكذا ذوي حقوقه، حتى تتسنى لهم الاستفادة من أداءات الضمان الاجتماعي. تتضمن البطاقة معلومات خاصة حول المؤمن له اجتماعيا (الحالة الصحية، المتابعة الطبية، تعويض الأدوية ومجمل (الفحوصات).

ويعتبر نظام الشفاء المشروع الطموح في مجال التأمينات الاجتماعية وبرنامج إلكتروني يساير العصرنة و يعتمد على مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث قدم لمسة نوعية من ناحية الخدمات للمتعاملين مع هذا القطاع سواء المستخدمين أو المؤمنين لهم اجتماعيا، حيث تسمح هذه البوابة بطلب

بطاقة الشفاء عن بعد و التي تستعمل من قبل الصيادلة الأطباء، مخابر التحاليل الطبية، العيادات، صانعي زجاج النظارات الطبية، الأطباء المستشارين للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مختلف أعوان الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

2-التصريح بعطلة الأمومة عن بعد: حيث تسمح هذه الخدمة للمرأة الأجيرة بالتصريح عن بعد بعطلة الأمومة، أي أن المرأة المؤمن لها اجتماعيا بإمكانها الولوج إلى الخدمة عبر حسابها الشخصي الهناء وفق خطوات محددة، ثم في الأخير يتم تحميل وصل الإيداع وبذلك تكون قد صرحت بعطلة الأمومة دون الحاجة للتنقل إلى مركز انتسابها لإيداع الوثائق التي تسمح لها من الاستفادة من حقها في التأمين على الأمومة.

3-نسبة التغطية الاجتماعية وتاريخ نهاية الأحقية في الأداءات: وهو فضاء إلكتروني موجه للتسيير الإلكتروني للعلاقة التعاقدية مع التعاضديات الاجتماعية المتعاقدة مع الصندوق، يسمح برقمنة إرسال المعطيات المتعلقة بالمنخرطين عن طريق التحيين الآلي للحقوق في مجال التكفل بنسبة 20%، وبالتالي يستفيد المؤمن من الأداءات بنسبة 100% في إطار نظام الدفع من قبل الغير.

4-معرفة استهلاكية الأدوية: حيث تمكن هذه الخدمة من معرفة استهلاك الأدوية والتعويضات عن الدواء.

5-طبع كشوفات الحساب الخاصة بالأداءات المقدمة:

6-تلقي مختلف الإشعارات: مثل استدعاء المراقبة الطبية.

7-استخراج شهادة الانتساب لدى الضمان الاجتماعي، وإمكانية مطابقتها من قبل أرباب العمل.

8-طلب تعويض العطلة المرضية: يمكن للعامل دفع طلب العطلة المرضية عن بعد خلا 478 ساعة حتى لا يفقد حقه في التعويض وتجنب عناء التنقل خاصة كما حدث في حالة جائحة كورونا.

9-طلب رأسمال الوفاة عن بعد: يمكن للمستفيد طلب من منحة الوفاة دون التنقل للصندوق، حيث يقوم بمسح الوثائق المطلوبة في الملف وإرسالها عبر المنصة، وبعد معالجة ملفه يتم الدفع في حسابه، عكس ما كان سائدا سابقا بحيث يقوم المستفيد بالتنقل إلى مركز الدفع مرفقا بمجموعة الوثائق ثم الانتظار والعودة مرة أخرى إلى مركز الدفع للحصول على شيك برأسمال الوفاة.

ثانيا: البوابة الرقمية للتصريح عن بعد Teledeclaration

يمثل نظام التصريح عن بُعد وسيلة بسيطة وسريعة ومكيَّفة وفق احتياجات أرباب العمل قصد احترام آجال الاستحقاق دون الحاجة إلى التنقّل إلى وكالات الصندوق لولايات انتسابهم، وذلك بتقديم الخدمات نفسها التي يوفّرها التصريح العادي.

وُضع هذا النظام تحت تصرّف أرباب العمل ابتداءً من 15 أفريل 2014 عبر الموقع لإلكتروني www.teledeclaration.cnas.dz وهو موقع مؤمَّن بدرجة عالية ومتاح 24 ساعة على 24 ساعة، و7 أيام على 7 أيام، مما يسمح لهم بالقيام بالتزاماتهم بكل سهولة وعن بُعد ودون عناء التنقّل إلى مرافق الصندوق، أصبح بمقدور أرباب العمل الدخول إلى حساباتهم الخاصة عبر الموقع الإلكتروني بعد أن منحتهم مصالح الضمان الاجتماعي كلمة السر خاصة بهم، حيث يمكنهم القيام بإحدى عشرة خدمة متمثلة فيما يأتي:

1- التصريح بأوعية الاشتراكات الشهرية والثلاثية للضمان الاجتماعي DAC

2- التصريح بحركة الأجراء (État de mouvement salariale) EMS

3- التصريح السنوي بالأجور والأجراء (Declaration annuelle des salaires) DAS

4- تسديد الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني

5- الاطلاع على شهادة أداء المستحقات واستخراجها ومطابقتها (Mise à jour)

6- طلب ترقيم وانتساب الأجراء

7- الاطلاع على شهادات الانتساب الخاصة بالأجراء واستخراجها (Attestation d'affiliation)

8- طلب بطاقة الشفاء لفائدة الأجراء

9- التحقّق من التصريحات السنوية

10- طلب جدولة دفع الديون

وتملك موقع آخر هو https://cnas.dz وهو موقع مخصص لجميع الخدمات الرقمية الخاصة بالمؤسسة.

ثالثا: الأرضية الرقمية للتعاقد

هذه الأرضية موجَّهة للتسيير الإلكتروني للعلاقات التعاقدية مع مختلف الممارسين الصحيين المتعاقدين من عيادات القلب، عيادات التوليد، مراكز تصفية الدم، ومتعاملي النقل الصحي، وتسمح هذه الخدمة بتبادل الملفات إلكترونيًّا وتحميل الوثائق وكذلك إرسال الفواتير عبر قاعدة موحَّدة للبيانات، كما تسمح بمتابعة سير عملية التعاقد.

رابعًا: منصة الدفع الإلكتروني

تبقى هذه المنصة في انتظار التفعيل؛ إذ يتم الدفع بالطريقة العادية في مراكز الدفع التابعة لصناديق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وذلك عبر الشيك أو وصل الإيداع، حاليًّا يمكن لأرباب العمل الدفع ببطاقة الدفع الإلكتروني، ولكن ليس عن بعد بل بإدخالها في القارئ المتواجد بمركز الدفع.

المطلب الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في التامين ولاية المسيلة من جهة مسؤولي المؤسسة

أولا: عرض حيثيات إجراء المقابلة

المقابل: مقران محمد

الوظيفة: رئيس مصلحة التحصيل في مديرية التحصيل

تاريخ ومدة إجراء المقابلة :2025/05/18.

المدة: ساعة ونصف

ظروف إجراء المقابلة: الظروف التي تمت فيها إجراء المقابلة جد ممتازة من حيث الاستقبال والإجابة على الأسئلة المطروحة.

ثانيا: تحليل محاور المقابلة

بعد إجراء المقابلة سوف يتم تحليلها وتبيان الإجابات.

السؤال الأول	**نص السؤال**	**ماهي الأدوات الرقمنة المعتمدة حاليا في أداء التأمينات في الصندوق الوطني للتأمينات؟**
	الجواب	حاليًا، يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على مجموعة من الأدوات الرقمية التي تُمكّن من تسيير الملفات الإدارية والخدمات التأمينية بكفاءة أكبر، من أبرزها نظام الرقمنة الداخلية المعروف باسم CASSIE، والذي يسمح بمتابعة ملفات المؤمنين اجتماعياً إلكترونيًا. كما نستخدم منصة الخدمات الإلكترونية عن بعد عبر موقع www.cnas.dz، التي تتيح للمواطنين تحميل الوثائق، تتبع الملفات، وطلب شهادات الانخراط والانتساب وغيرها. كما أننا نعتمد على خدمة التصريح عن بعد Damancom الموجهة للمستخدمين (أرباب العمل)، بالإضافة إلى نظام الأرشفة الرقمية لحفظ الملفات الورقية سابقًا وتحويلها إلى ملفات رقمية مؤرشفة وقابلة للاسترجاع بسهولة، هذه الأدوات تسهم في تحسين الخدمة وتسهيل الوصول إلى المعلومة بشكل فوري.
	التحليل	استخدام أنظمة متكاملة يدل على توجه مؤسساتي نحو الأتمتة وتقليص المعاملات الورقية
	الأثر	تحسن كبير في كفاءة الإدارة وتسهيل الخدمات للمواطنين والمؤمنين
السؤال الثاني	**نص السؤال**	**منذ متى بدأ الصندوق في اعتماد الرقمنة ضمن عملياته الإدارية؟**
	الجواب	بدأ الصندوق في اعتماد الرقمنة تدريجيًا منذ منتصف العقد الأول من الألفية (2006–2007)، ولكن التحول الجاد نحو الرقمنة الشاملة بدأ يتسارع منذ سنة 2015، تماشيًا مع السياسة الوطنية للرقمنة، خاصة بعد صدور تعليمات وزارية صارمة لتحديث الإدارة العمومية. تم إطلاق عدة مشاريع رقمية في مختلف الفروع، وكان الهدف منها تبسيط الإجراءات، تقليل الاعتماد على الورق، وتوفير الوقت لكل من الإدارة والمواطن. وبلغت

		الرقمنة ذروتها خلال جائحة كوفيد-19، حيث أصبح من الضروري العمل عن بعد وضمان استمرارية الخدمات.
	التحليل	الاعتماد المتدرج يوضح أن الرقمنة تمت وفق مراحل مدروسة
	الأثر	ساعد على تأقلم الموظفين وتفادي اضطرابات مفاجئة في العمل
السؤال الثالث	**نص السؤال**	**هل تم رقمنة جميع الخدمات أم مازالت هناك خدمات تتم بشكل يدوي؟ ولماذا؟**
	الجواب	رغم التقدم الكبير في رقمنة عدد من الخدمات الأساسية، إلا أنه ما تزال هناك بعض الخدمات تُؤدى بشكل يدوي، وذلك لأسباب متنوعة، من بينها: -تعقيد بعض الملفات التي تتطلب حضورًا ماديًا أو توافر مستندات أصلية يصعب تحميلها إلكترونيًا. -الحاجة لتوقيع المعني أو إحضار وثائق تتعلق بأطراف خارجية غير مربوطة بمنصات رقمية. -ضعف مستوى الوعي الرقمي لدى بعض المواطنين، خصوصًا في الفئات الهشة أو كبار السن، ما يجعل التعامل الرقمي صعبًا. مع ذلك، نطمح في السنوات المقبلة إلى تعميم الرقمنة تدريجيًا لتشمل كل الخدمات بدون استثناء.
	التحليل	عدم الرقمنة الكاملة يُظهر وجود عوائق تنظيمية وتقنية
	الأثر	بقاء بعض الإجراءات الورقية يحد من فعالية الرقمنة بشكل شامل
السؤال الرابع	**نص السؤال**	**كيف أثرت الرقمنة على سرعة معالجة الملفات والطلبات؟**
	الجواب	أثرت الرقمنة بشكل إيجابي وجلي على سرعة معالجة الملفات. فقبل الرقمنة، كانت معظم العمليات تتطلب مراجعات يدوية واستظهار وثائق ورقية مما يؤدي إلى التأخير والتكرار. اليوم، أصبحت معظم البيانات محفوظة ومترابطة إلكترونيًا، ما يسمح للموظف بالوصول إلى معلومات المؤمن له بلمسة زر. نستطيع القول إن الرقمنة قلّصت من المدة الزمنية التي يستغرقها طلب معالجة ملف بنسبة تتراوح بين 40 إلى 60% مقارنة بالمعالجة اليدوية التقليدية، وهذا من خلال تقليل زمن التنقل، الانتظار، والإدخال اليدوي للبيانات.
	التحليل	الأنظمة الرقمية تُمكن من الوصول الفوري إلى المعلومات
	الأثر	انخفاض كبير في وقت معالجة الطلبات وتحسين تجربة المستخدم
السؤال الخامس	**نص السؤال**	**هل لاحظتم انخفاضا في نسبة الأخطاء أو التكرار بفضل الأنظمة الرقمية؟**
	الجواب	نعم، بشكل واضح. الأنظمة الرقمية التي نعتمدها اليوم مزوّدة بآليات تحكم وتدقيق آلي تقلل من احتمالات الوقوع في الخطأ أو التكرار، خصوصًا في إدخال البيانات وتحديثها. فالنظام مثلاً يمنع إدخال رقم وطني مكرر، ويُظهر تنبيهات في حالة غياب وثائق ضرورية، وهذا لم يكن ممكنًا بنفس الكفاءة عند الاعتماد على المعالجة اليدوية.

		كما أن التحقق من صحة الملفات يتم بشكل آني، مما يُسهل اكتشاف الأخطاء وتصحيحها قبل أن تتفاقم.
	التحليل	استخدام أنظمة تحقق آلي يعزز جودة إدخال البيانات
	الأثر	تقليل نسبة الأخطاء الإدارية وتحسين موثوقية الملفات
السؤال السادس	**نص السؤال**	**هل ساهمت الرقمنة في تخفيض التكاليف التشغيلية؟ إذا نعم، كيف؟**
	الجواب	نعم، الرقمنة ساهمت في تقليص عدد كبير من التكاليف المرتبطة بالإدارة التشغيلية، مثلاً انخفضت الحاجة إلى الورق والطباعة بشكل كبير، كما تم تقليص المساحات المخصصة للأرشيف الورقي، وتم الاستغناء عن عمليات نقل الملفات بين الفروع. كما قلّ الاعتماد على اليد العاملة في بعض المهام الروتينية، ما سمح بإعادة توزيع الموارد البشرية نحو مهام أكثر استراتيجية، ناهيك عن تقليص تكاليف التنقل التي كان المواطن أو رب العمل يتكبدها من أجل القيام بإجراءات بسيطة يمكن اليوم القيام بها من الهاتف أو الحاسوب.
	التحليل	الرقمنة تقلل الموارد الورقية والبشرية المستخدمة
	الأثر	ترشيد الإنفاق وتحويل الموارد لأعمال أكثر إنتاجية
السؤال السابع	**نص السؤال**	**كيف تقيمون تجاوب الموظفين مع أنظمة الرقمنة؟ هل هناك مقاومة؟**
	الجواب	في البداية، كما هو متوقع في أي عملية تحول رقمي، واجهنا بعض المقاومة الطبيعية من طرف بعض الموظفين الذين لم يكونوا معتادين على العمل باستخدام الحاسوب أو الأنظمة الرقمية، خاصة في الفروع التي تضم موظفين ذوي أقدمية كبيرة. لكن مع مرور الوقت وتنظيم دورات تكوينية متخصصة، بدأ التغيير يظهر بوضوح، واليوم يمكن القول إن أغلب الموظفين مندمجون في النظام الرقمي ويستفيدون من سهولة وسرعة التعامل مع الملفات الرقمية، وهناك تحسن كبير في الكفاءة.
	التحليل	تغير السلوك المهني مرتبط بالتكوين والتحفيز
	الأثر	تحسن التفاعل مع الأنظمة وزيادة الفعالية الوظيفية
السؤال الثامن	**نص السؤال**	**ماهي اهم التقنيات أو منصات الرقمنة التي تعتمدون عليها في تسيير ملفات التأمينات؟**
	الجواب	نحن نعتمد على مجموعة من الأنظمة والمنصات، أهمها: -نظام CASSIE وهو نظام إلكتروني وطني يسمح بتسيير شامل لملفات المؤمنين. - منصة Damancom للتصريح عن بعد الخاصة بأرباب العمل. - نظام GED للأرشفة الرقمية واسترجاع الملفات. - منصة التصريحات الطبية الإلكترونية (e-DAAM) التي تسمح للأطباء بإرسال شهادات العطل المرضي بشكل إلكتروني. كما نعتمد على بنية تحتية خاصة بالربط بين الفروع عبر الشبكة الداخلية VPN لتسهيل التفاعل بين الولايات.

	التحليل	وجود أنظمة متخصصة ومتعددة يظهر نضجًا تقنيًا
	الأثر	تحسين التكامل بين الفروع وتسهيل الخدمة الرقمية
السؤال التاسع	**نص السؤال**	**هل تم رقمنة جميع الملفات والخدمات أم أن العملية لا تزال جزئية؟**
	الجواب	العملية ما تزال جزئية، فرغم رقمنة حوالي 80% من الملفات والخدمات الأساسية، لا تزال بعض الملفات تُعالج ورقيًا. نعمل حاليًا ضمن خطة استراتيجية لتعميم الرقمنة، لكن العملية تحتاج إلى وقت بسبب تعقيدات البنية التحتية وبعض الإكراهات التقنية والإدارية، إضافة إلى الحاجة لتكوين دائم ومستمر للموظفين.
	التحليل	الرقمنة لا تزال جزئية مما يدل على استمرار التحديات
	الأثر	خدمات غير موحدة بين الفروع تؤثر على جودة الخدمة
السؤال العاشر	**نص السؤال**	**ما مدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا لتطبيق الرقمنة بشكل فعال؟**
	الجواب	بشكل عام، لدينا بنية تحتية محترمة مقارنة بقطاعات أخرى. معظم الوكالات مجهزة بأجهزة حاسوب، خوادم مركزية، وربط إنترنت عالي التدفق. ومع ذلك، لا تزال بعض المكاتب تعاني من ضعف التغطية أو مشاكل تقنية مؤقتة. هناك مشاريع مستقبلية لتدعيم هذه البنية خاصة في المناطق الريفية وشبه الحضرية، لأن الرقمنة الفعالة تتطلب توفر موارد معلوماتية دائمة ومستقرة.
	التحليل	توفر البنية التحتية أساس لنجاح الرقمنة
	الأثر	دعم الاستمرارية وتحقيق التحول الرقمي الميداني
السؤال الحادي عشر	**نص السؤال**	**هل ساهمت الرقمنة في تسريع الإجراءات الإدارية مقارنة بالطريقة التقليدية؟**
	الجواب	نعم بشكل مؤكد. الرقمنة ساهمت في تسريع مختلف الإجراءات الإدارية، سواء المتعلقة بتقديم الطلبات، أو معالجة الملفات، أو الرد على الطعون. فاليوم، يمكن للمواطن أن يحصل على شهادة انخراط أو متابعة لملفه دون الحاجة للتنقل، وفي وقت قياسي. كما أصبح بإمكان الإدارة مراقبة الأداء بشكل لحظي ومعرفة حالات التأخير أو الخلل دون الحاجة لانتظار تقارير ورقية شهرية.
	التحليل	الأنظمة الرقمية تقلل من الخطوات الورقية والزمن الإداري
	الأثر	سرعة في الأداء وتحسين في استجابة المؤسسة
السؤال الثاني عشر	**نص السؤال**	**ما هو تأثير الرقمنة على رضا الموظفين على أداء عمليهم؟**
	الجواب	بشكل عام، ارتفع رضا الموظفين بعد فترة التأقلم مع الرقمنة، حيث أصبحت المهام أكثر وضوحًا وتنظيمًا، وتم تقليص العمل اليدوي المرهق، إضافة إلى تحسين بيئة العمل. التحدي الأكبر حاليًا هو الاستمرار في تكوينهم على التقنيات الجديدة، وضمان التحديث الدوري للأنظمة لتواكب حاجاتهم اليومية.
	التحليل	تأقلم الموظفين مع الرقمنة يعكس أهمية الدعم المؤسساتي
	الأثر	ارتفاع رضا الموظف ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمة

السؤال الثالث عشر	نص السؤال	**كيف تقيمون رضا المواطنين عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم؟**
	الجواب	المواطنون الذين يمتلكون مستوى مقبولًا من المهارات الرقمية أبدوا رضًا كبيرًا عن الخدمات الإلكترونية، واعتبروها خطوة نوعية في تسهيل حياتهم اليومية. لكن لا يزال هناك جزء من المواطنين، خاصة من كبار السن أو الذين ليست لهم دراية باستخدام الإنترنت، يعانون من صعوبات في التفاعل مع المنصات، مما يستدعي توفير مرافقة على مستوى الوكالات للمساعدة.
	التحليل	الفجوة الرقمية تؤثر على مدى استفادة المواطنين
	الأثر	تفاوت في الرضا حسب الفئة الاجتماعية والمستوى التقني
السؤال الرابع عشر	نص السؤال	**ما أبرز شكاوى المواطنين المتعلقة باستخدام المنصات الرقمية؟**
	الجواب	من أبرز الشكاوى: –صعوبة في التسجيل الأولي بسبب تعقيد بعض الخطوات. – عدم استقرار المنصات أحيانًا نتيجة الضغط. – الحاجة إلى واجهات مبسطة أكثر وبلغات محلية (أمازيغية، أو دارجة مفهومة). –ضعف الربط بالأنترنت لدى بعض المواطنين ما يمنعهم من إتمام الإجراءات عن بعد.
	التحليل	الشكاوى ناتجة عن ضعف التصميم والتكوين
	الأثر	تحديات تعيق الاستخدام الفعلي للخدمات الرقمية
السؤال الخامس عشر	نص السؤال	**هل تعتقدون أن الرقمنة عززت من شفافية التعامل بين المواطن والصندوق؟**
	الجواب	بلا شك، الرقمنة ساهمت في تعزيز الشفافية بشكل كبير، إذ أصبحت المعاملات تتم بطريقة مهيكلة ومسجلة، ويمكن تتبع كل خطوة في ملف معين، وهذا ما يقلل من احتمالات الفساد أو التلاعب، ويجعل المواطن مطلعًا على وضعية ملفه دون الحاجة إلى وساطات أو تدخلات خارج الإطار القانوني.
	التحليل	الرقمنة تعزز الرقابة والتوثيق الآلي للمعاملات
	الأثر	تقليص الفساد وتحقيق الثقة بين المواطن والإدارة
السؤال السادس عشر	نص السؤال	**ما أبرز التحديات التي يواجهونها في تطبيق الرقمنة؟**
	الجواب	أبرز التحديات تتمثل في: –نقص التكوين المستمر للموظفين في بعض الفروع. – التفاوت في جاهزية البنية التحتية من منطقة لأخرى. – ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض فئات المواطنين. – صعوبة تعميم الرقمنة في ملفات تتطلب تواصلاً مباشرًا مع المستخدم. – الحفاظ على أمن البيانات وخصوصية الملفات الرقمية في ظل التهديدات السيبرانية.
	التحليل	المشكلات متعددة (بشرية، تقنية، أمنية)
	الأثر	تباطؤ في الوصول لرقمنة شاملة وفعالة

المطلب الثالث: تحليل الوظيفة المالية ودور الرقمنة في تحقيق التوازن المالي لوكالة المسيلة

أولا: أثر الرقمنة على الإيرادات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة

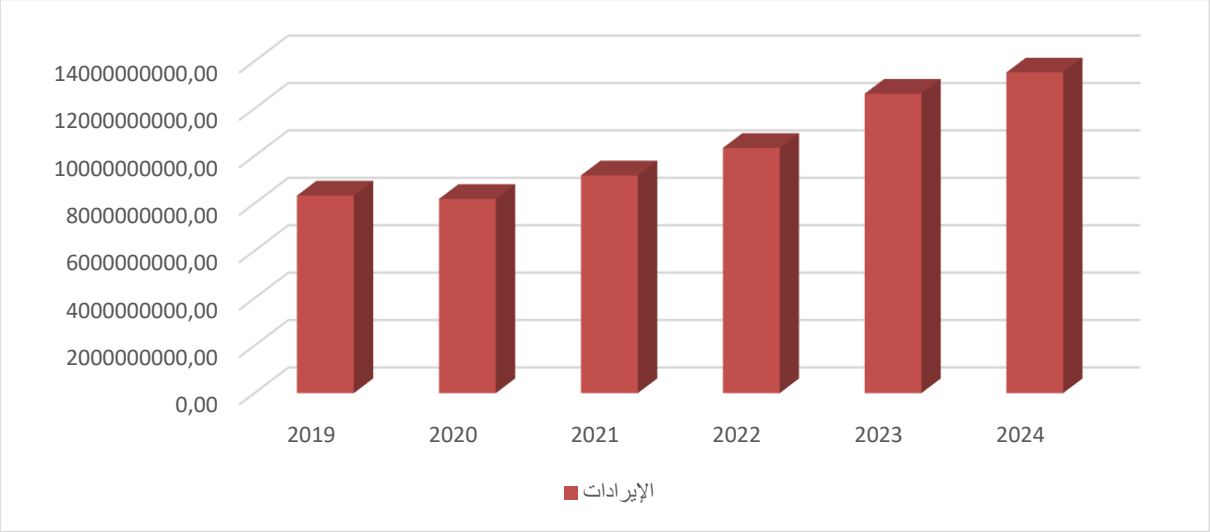
تمثل الإيرادات العنصر الهام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة، حيث تم الحصول على بيانات ستة (06) سنوات متتالية نوردها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 2-1:الإيرادات (التحصيلات) للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

السنوات	2019	2020	2021	2022	2023	2024
الإيرادات	8334848827.27	8192620368.2	9184977987.76	10346467833.16	12631604662.35	13528975843.74

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق الوكالة.

الشكل رقم 2-5: يمثل أعمدة تكرارية لتطور إيرادات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS



ولتحليل هذه الإيرادات وجب علينا حساب مؤشر التطور لمعرفة دور الرقمنة وأثرها على الإيرادات (التحصيلات).

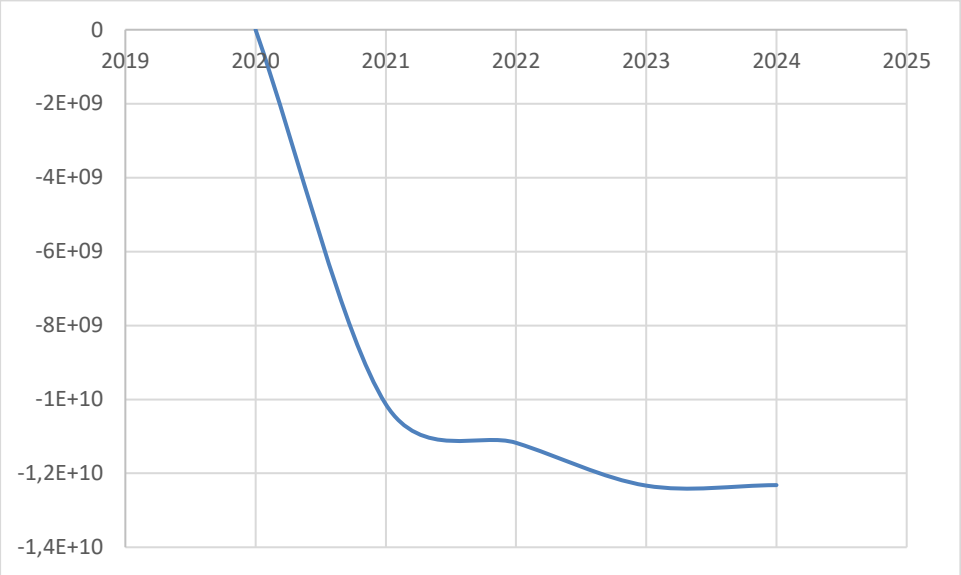
$$\text{مؤشر التطور} = \frac{\text{إيرادات N} - \text{إيرادات (N-1)}}{\text{إيرادات (N-1)}} \times 100$$

الجدول رقم 2-2: مؤشر تطور الإيرادات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

السنوات	2020	2021	2022	2023	2024
مؤشر تطور الإيرادات	0.017064312-	1.121128232	0.126455376	0.220861541	0.071041741

وانطلاقا من المعطيات في الجدول أعلاه يمكننا تمثيل ذلك بالشكل البياني التالي:

الشكل رقم 2-6: يمثل تطور الإيرادات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS



تحليل اقتصادي لتأثير الرقمنة على إيرادات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS)خلال الفترة 2019-2024

يمثل التحول الرقمي رافعة استراتيجية للمؤسسات الحكومية، لا سيما هيئات الضمان الاجتماعي التي تعتمد استدامتها المالية على كفاءة تحصيل الاشتراكات. يهدف هذا التحليل إلى قياس الأثر الاقتصادي لتطبيق إجراءات الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) على مستوى الإيرادات المحصلة. سنقوم بتحليل مقارن بين فترتين: فترة ما قبل الرقمنة (2019-2020) وفترة ما بعد الرقمنة (2022-2024)، مع اعتبار سنة 2021 سنة انتقالية ومحورية.

1-المنهجية التحليلية

لضمان الدقة العلمية، سنتبع منهجية تحليلية متعددة المراحل:

أ-**التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):** عرض البيانات وحساب معدلات النمو السنوية لتحديد الاتجاه العام للإيرادات.

ب-**التحليل المقارن (Comparative Analysis):** تقسيم الفترة الزمنية إلى مرحلتين (قبل وبعد الرقمنة) وحساب متوسط الإيرادات ومتوسط معدل النمو لكل فترة للمقارنة المباشرة.

ج-**التحليل الاستنتاجي والتفسير الاقتصادي (Inferential & Economic Interpretation):** ربط النتائج الكمية بالآليات الاقتصادية والإدارية التي أحدثتها الرقمنة.

2-تحليل البيانات وتطور الإيرادات(2019-2024)

للبدء، نقوم بحساب معدلات النمو السنوية للإيرادات لفهم ديناميكية التطور سنة بسنة.

الجدول رقم 2-3: تطور إيرادات CNAS ومعدلات النمو السنوية (2019-2024)

الوحدة: دينار جزائري(DZD)

المرحلة	معدل النمو السنوي(%)	الإيرادات (التحصيلات)	السنة
قبل الرقمنة	-	8,334,848,827.27	2019
قبل الرقمنة	**-1.71%**	8,192,620,368.20	2020
سنة التحول	**+12.11%**	9,184,977,987.76	2021
بعد الرقمنة	**+12.65%**	10,346,467,833.16	2022
بعد الرقمنة	**+22.09%**	12,631,604,662.35	2023
بعد الرقمنة	**+7.10%**	13,528,975,843.74	2024

ملاحظات أولية:

- **فترة 2019-2020** :شهدت الإيرادات انخفاضاً طفيفاً بنسبة **-1.71%** يمكن أن يُعزى هذا التراجع بشكل كبير إلى التباطؤ الاقتصادي الناجم عن جائحة كوفيد-19، والتي أثرت على التوظيف وقدرة المؤسسات على دفع الاشتراكات.
- **سنة 2021** :تمثل نقطة تحول حاسمة. شهدت الإيرادات قفزة نوعية بنسبة **+12.11%**، مما يشير إلى بداية التعافي الاقتصادي وتزامن ذلك مع بدء تطبيق الإجراءات الرقمية بشكل مكثف.
- **فترة 2022-2024** :استمر النمو بوتيرة متسارعة وقوية، حيث بلغ ذروته في عام 2023 بنسبة **+22.09%**، وهو معدل نمو استثنائي.

3-التحليل المقارن: أثر الرقمنة

لتقييم الأثر بشكل دقيق، نقارن متوسطات الأداء بين الفترتين.

أ. فترة ما قبل الرقمنة:(2019-2020)

- **متوسط الإيرادات السنوية:** (8,334,848,827.27 + 8,192,620,368.20) / 2 : **8,263,734,597.74 =دج**

- **متوسط معدل النمو السنوي= 1.71%-** :نمو سلبي/ركود.

ب. فترة ما بعد الرقمنة:(2022-2024)

- **متوسط الإيرادات السنوية=** (10,346,467,833.16 + 12,631,604,662.35 + 13,528,975,843.74) / 3 = **12,169,016,113.08دج**
- **متوسط معدل النمو السنوي =13.95%+** = (12.65% + 22.09% + 7.10%) / 3 :

النتائج المقارنة:

المؤشر	فترة ما قبل الرقمنة (2019-2020)	فترة ما بعد الرقمنة (2022-2024)	نسبة التغير
متوسط الإيرادات السنوية	8.26مليار دج	12.17مليار دج	**47.26%+**
متوسط معدل النمو السنوي	1.71%-	13.95%+	**تحول جذري من السلبي إلى الإيجابي**

تُظهر المقارنة وجود **قفزة هيكلية** في مستوى الإيرادات بعد تطبيق الرقمنة. فمتوسط الإيرادات السنوية في فترة ما بعد الرقمنة يفوق نظيره في فترة ما قبلها بنسبة **47.26%** والأهم من ذلك، هو التحول من معدل نمو سلبي إلى معدل نمو سنوي مركب وقوي يقارب **14%**.

4-التفسير الاقتصادي للنتائج: كيف ساهمت الرقمنة في نمو الإيرادات؟

النمو الملحوظ في الإيرادات بعد عام 2021 ليس مجرد صدفة أو نتيجة للتعافي الاقتصادي وحده، بل هو نتاج مباشر لآليات محددة فعلتها الرقمنة، وأهمها:

أ- **توسيع الوعاء الضريبي (الاشتراكي) وتحسين الامتثال:(Compliance) من خلال**

-**سهولة التصريح** :المنصات الرقمية مثل "تصريحاتكم" أو بوابات الدفع الإلكتروني تسهل على أرباب العمل التصريح بالعمال ودفع الاشتراكات بانتظام، مما يقلل من التأخير والتهرب غير المقصود.

-**مكافحة التهرب** : تتيح الرقمنة ربط قواعد بيانات CNAS مع هيئات أخرى (مثل الضرائب والسجل التجاري)، مما يسهل كشف المؤسسات غير المصرحة أو التي تصرح بأجور أقل من الحقيقية.

ب-**تحسين كفاءة التحصيل:(Collection Efficiency) من خلال**

-**أتمتة العمليات** : تقلل الرقمنة من الإجراءات الورقية واليدوية، مما يسرّع من معالجة التصريحات وإصدار أوامر التحصيل، ويقلل من الأخطاء البشرية.

-**المتابعة الفورية** :توفر الأنظمة الرقمية لوحات متابعة (Dashboards) تُمكّن الصندوق من تتبع المتأخرين عن الدفع بشكل فوري وإرسال إشعارات آلية، بدلاً من الانتظار لعمليات المراجعة الدورية.

ت-**تخفيض تكاليف التحصيل:(Cost Reduction)**

على الرغم من أن البيانات لا تشمل التكاليف، إلا أن الرقمنة تخفض التكاليف التشغيلية المرتبطة بالطباعة والتنقل والموارد البشرية المخصصة للمهام الروتينية، مما يزيد من صافي الإيرادات.

ث-**استخدام البيانات لاتخاذ قرارات استراتيجية:(Data-Driven Decisions)**

توفر الرقمنة بيانات دقيقة ومحدثة تسمح لصناع القرار في CNAS بتحليل الأنماط، وتحديد القطاعات الأكثر تهرباً، وتوجيه حملات التفتيش والمراقبة بفعالية أكبر.

5-محددات التحليل وتوصيات بحثية: لضمان الأمانة العلمية، يجب الإشارة إلى المحددات التالية:

- **العوامل الخارجية** :تزامن تطبيق الرقمنة مع فترة الانتعاش الاقتصادي بعد جائحة كوفيد-19. هذا الانتعاش ساهم بلا شك في زيادة التوظيف والأجور، وبالتالي زيادة الاشتراكات. من الصعب فصل أثر الرقمنة بشكل كامل عن أثر هذا الانتعاش باستخدام هذه البيانات وحدها.
- **التضخم** :الإيرادات المذكورة هي إيرادات اسمية .(Nominal) للحصول على صورة أدق للنمو الحقيقي، يجب تعديل هذه الأرقام باستخدام مؤشر أسعار المستهلك (CPI) لإزالة أثر التضخم.
- **السياسات الحكومية** :قد تكون هناك سياسات حكومية أخرى (مثل زيادة الحد الأدنى للأجور، برامج دعم التوظيف) ساهمت في زيادة الإيرادات.

يخلص التحليل إلى أن هناك **ارتباطاً إيجابياً قوياً ومؤثراً بين تطبيق استراتيجية الرقمنة والنمو الكبير والمستدام في إيرادات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء** .لقد انتقل الصندوق من حالة ركود في الإيرادات قبل الرقمنة إلى تحقيق قفزات نمو قياسية بعدها. يمكن تفسير هذا التحول من خلال الآليات التي وفرتها الرقمنة، وعلى رأسها تحسين الامتثال، ورفع كفاءة التحصيل، ومكافحة التهرب الاشتراكي. ورغم وجود عوامل اقتصادية مساعدة، إلا أن حجم القفزة وطبيعتها الهيكلية يشيران إلى أن **الرقمنة كانت عاملاً حاسماً ومحركاً رئيسياً لتعزيز الاستدامة المالية للصندوق.**

ثانيا: أثر الرقمنة على النفقات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة

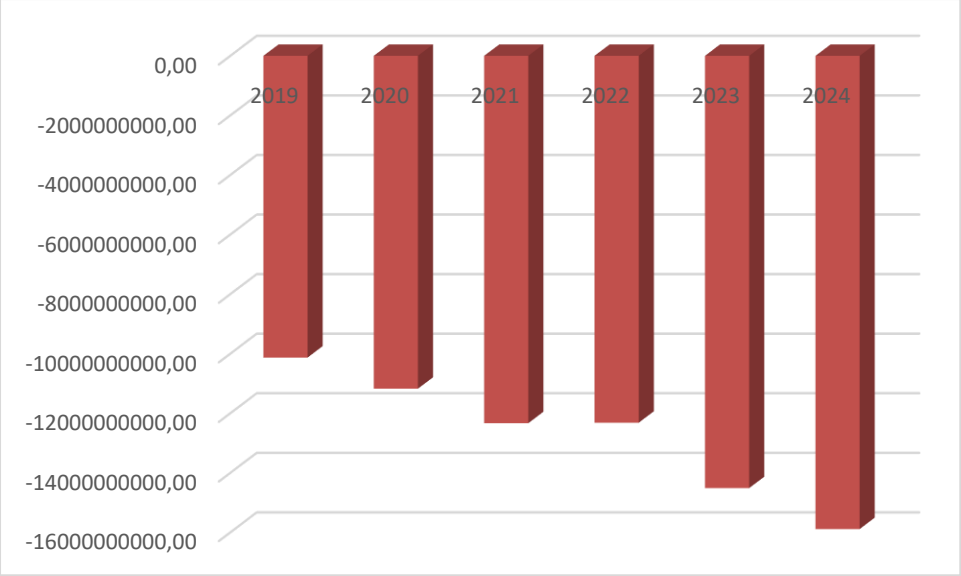
يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CANS بالمسيلة بتغطية مختلف الأخطار على سبيل المثال: المرض، العجز، حوادث العمل، أمراض مهنية، عطل أمومة، الوفاة وغيرها، وفي الجدول الموالي سنقوم بذكر النفقات لستة (06) سنوات متتالية وهي أرقام تقريبية فقط نظرا لسرية المعلومات الممنوحة من طرف الوكالة، إذ لم يتم الحصول على أرقام دقيقة بل تم إعطاؤنا أرقام تقريبية فقط، نوردها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 2-4: النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

السنوات	2019	2020	2021	2022	2023	2024
النفقات	10130683442.19-	11174750745.71-	12332313689.81-	12318310186.20-	14513016967.54-	15888604100.94-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق الوكالة.

الشكل رقم 2-7: يمثل أعمدة تكرارية لتطور النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS



ولتحليل هذه النفقات وجب علينا حساب مؤشر التطور لمعرفة دور الرقمنة وأثرها على النفقات حيث أن:

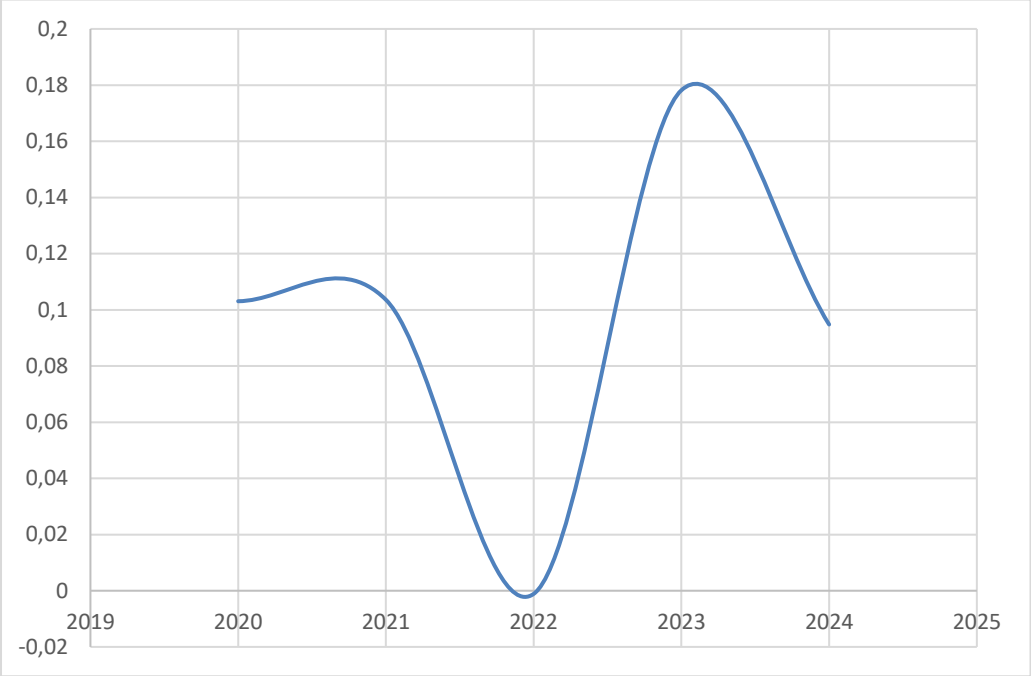
$$\text{مؤشر التطور} = \frac{\text{نفقات N} - \text{نفقات (N-1)}}{\text{نفقات (N-1)}} \times 100$$

الجدول رقم 2-5: مؤشر تطور النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

السنوات	2020	2021	2022	2023	2024
مؤشر تطور النفقات	0.103059908	0.103587361	-0.001135513	0.178166222	0.094782989

وانطلاقا من المعطيات في الجدول أعلاه يمكننا تمثيل ذلك بالشكل البياني التالي:

الشكل رقم 2-8: يمثل منحنى بياني لتطور النفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS



تحليل اقتصادي لتأثير الرقمنة على نفقات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) - (2019-2024)

بعد تحليل أثر الرقمنة على إيرادات الصندوق، من الضروري دراسة الجانب الآخر من المعادلة المالية: النفقات حيث تمثل نفقات هيئات الضمان الاجتماعي الأداءات والمنافع المقدمة للمؤمن لهم (تعويضات الأدوية، العطل المرضية، الأمومة، حوادث العمل، إلخ). يُعتقد أن للرقمنة تأثيراً مزدوجاً على النفقات؛ فمن جهة قد تزيدها عبر تسهيل الوصول للخدمات، ومن جهة أخرى قد تساهم في ترشيدها عبر مكافحة الغش وتحسين الرقابة. يهدف هذا التحليل إلى قياس هذا التأثير على نفقات CNAS.

1-المنهجية التحليلية

سنتبع نفس المنهجية العلمية المستخدمة في تحليل الإيرادات:

أ- **التحليل الوصفي** :عرض تطور النفقات وحساب معدلات النمو السنوية (مؤشر التطور).

ب-**التحليل المقارن** :مقارنة متوسط النفقات ومعدل نموها بين فترة ما قبل الرقمنة (2019-2020) وفترة ما بعد الرقمنة.(2022-2024)

ت-**التحليل التفسيري** :شرح الآليات الاقتصادية والإدارية التي أثرت بها الرقمنة على مسار النفقات.

ث-**تحليل الاستدامة المالية** :دمج تحليلي الإيرادات والنفقات لتقييم الوضع المالي الصافي للصندوق.

ملاحظة هامة :التحليل يعتمد على أرقام تقريبية، مما يستدعي الحذر في تعميم النتائج، ولكنه يظل كافياً لاستخلاص الاتجاهات العامة. سيتم التعامل مع النفقات كقيم موجبة في حسابات النمو لتسهيل الفهم.

2-تحليل تطور النفقات(2019-2024)

لتحليل تطور النفقات، نقوم بحساب معدل النمو السنوي الذي يمثل "مؤشر التطور" المطلوب.

الجدول رقم 2-6: تطور نفقات CNAS ومعدلات النمو السنوية(2019-2024)

المرحلة	معدل النمو السنوي(%)	النفقات (بالقيمة المطلقة)	السنة
قبل الرقمنة	-	10,130,683,442.19	2019
قبل الرقمنة	**+10.31%**	11,174,750,745.71	2020
سنة التحول	**+10.36%**	12,332,313,689.81	2021
بعد الرقمنة	**-0.11%**	12,318,310,186.20	2022
بعد الرقمنة	**+17.82%**	14,513,016,967.54	2023
بعد الرقمنة	**+9.48%**	15,888,604,100.94	2024

الوحدة: دينار جزائري(DZD)

ملاحظات أولية:

-**الاتجاه العام** :النفقات في تزايد مستمر على مدار الفترة، وهو أمر طبيعي في ظل التضخم، وزيادة عدد المؤمن لهم، وارتفاع تكاليف الخدمات الصحية.

- **نمو ما قبل الرقمنة :(2019-2020)** شهدت النفقات نمواً قوياً ومستقراً بنسبة **.10.31%+**

- **سنة 2022** :تمثل نقطة لافتة للانتباه، حيث شهدت النفقات **استقراراً شبه تام بل وانخفاضا طفيفا (-0.11%)** هذا الانحراف عن مسار النمو المعتاد يتزامن بشكل مباشر مع الفترة التي تلت تطبيق الرقمنة بشكل كامل، وهو ما يرجح وجود تأثير للرقمنة على التحكم في النفقات.

- **نمو ما بعد 2022** :عاد النمو للارتفاع بقوة في 2023 **(+17.82%)** ثم تباطأ نسبياً في 2024 **.(+9.48%)** قد يعود الارتفاع الكبير في 2023 إلى عوامل مثل رفع التعويضات أو زيادة الطلب على الخدمات الصحية بعد فترة كوفيد.

3-التحليل المقارن: أثر الرقمنة على النفقات

أ. فترة ما قبل الرقمنة:(2019-2020)

- **متوسط النفقات السنوية=** (10,130,683,442.19 + 11,174,750,745.71) / 2 : **10,652,717,093.95 =دج**
- **متوسط معدل النمو السنوي=+10.31%** :

ب. فترة ما بعد الرقمنة:(2022-2024)

- **متوسط النفقات السنوية=** (12,318,310,186.20 + 14,513,016,967.54 + 15,888,604,100.94) / 3 = **14,240,010,418.23دج**
- **متوسط معدل النمو السنوي =+9.06%** = (9.48% + 17.82% + -0.11%) / 3 :

النتائج المقارنة:

من الملاحظ أن **متوسط معدل نمو النفقات السنوي قد انخفض بشكل طفيف** في فترة ما بعد الرقمنة (من 10.31% إلى 9.06%). على الرغم من أن النفقات استمرت في الارتفاع بالقيمة المطلقة، إلا أن وتيرة نموها تباطأت نسبياً. هذا الاستنتاج، خاصة عند النظر إلى الاستقرار في عام 2022، يدعم فرضية أن الرقمنة بدأت تلعب دوراً في ترشيد النفقات.

4-التفسير الاقتصادي: الآلية المزدوجة لتأثير الرقمنة على النفقات

للرقمنة تأثير متناقض ظاهرياً على النفقات، يمكن تفصيله كالتالي:

أ. الآليات التي تساهم في زيادة النفقات:

- ✓ **تسهيل الوصول للخدمات** : منصات مثل "الهناء" وبطاقة "الشفاء" تجعل عملية طلب التعويضات أسرع وأسهل للمؤمن له، مما يرفع من معدل استهلاك الخدمات الصحية والتعويضات (زيادة حجم الطلبات).
- ✓ **توسيع قاعدة المستفيدين** : كما رأينا في تحليل الإيرادات، ساهمت الرقمنة في زيادة عدد المصرح بهم. كل عامل جديد يتم التصريح به يصبح مستفيداً محتملاً من خدمات الصندوق، مما يزيد من حجم النفقات الإجمالية بشكل طبيعي.

ب. الآليات التي تساهم في ترشيد والتحكم في النفقات:

- ➢ **مكافحة الغش والاحتيال** :هذا هو الأثر الأهم حيث أن الأنظمة الرقمية تتيح المراقبة الآنية والربط بين بيانات المؤمن له، الطبيب، الصيدلي، والمخبر. هذا يحد بشكل كبير من الممارسات الاحتيالية مثل:
  - الوصفات الطبية المتكررة أو الوهمية.

- الحصول على تعويضات لأشخاص غير مؤمن لهم.
- تضخيم الفواتير من قبل مقدمي الخدمات.

- **تحسين الكفاءة الإدارية** :أتمتة معالجة الملفات تقلل من تكاليف التشغيل الإدارية المرتبطة بدراسة الملفات يدوياً، مما يخفض التكلفة لكل معاملة.
- **الرقابة البعدية الذكية :(Smart A Posteriori Control)** تسمح البيانات الضخمة (Big Data) للصندوق بتحليل أنماط الاستهلاك وتحديد السلوكيات الشاذة (Anomalies) للأطباء أو الصيادلة أو المؤمن لهم، وتوجيه فرق الرقابة بدقة أكبر.

الاستنتاج التفسيري:

تُظهر البيانات أن كلا التأثيرين يعملان في نفس الوقت .**التأثير الموسّع (تسهيل الوصول)** هو السائد ويدفع النفقات للارتفاع. لكن **تأثير الترشيد (مكافحة الغش)** بدأ يظهر بوضوح، ويتجلى في **تباطؤ وتيرة النمو** وفي الاستقرار الملحوظ عام 2022.

ثالثا: المقارنة بين الإيرادات والنفقات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

1-التحليل المتكامل للاستدامة المالية للصندوق (الإيرادات مقابل النفقات)

للحصول على الصورة الكاملة، يجب مقارنة نمو الإيرادات بنمو النفقات وتقييم صافي الوضع المالي (العجز/الفائض).

الجدول رقم 2-7: الميزان المالي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية2024-2019) (CNAS)

ملاحظات على الرصيد	الرصيد الصافي (أ – ب)	النفقات (ب)	الإيرادات (أ)	السنة
عجز أولي	**-1.80**	10.13	8.33	2019
تفاقم العجز (تأثير كوفيد)	**-2.98**	11.17	8.19	2020
ذروة العجز (سنة انتقالية)	**-3.15**	12.33	9.18	2021
تحسن ملحوظ وتقليص للعجز	**-1.97**	**12.32**	**10.35**	**2022**
استمرار التحكم في العجز	**-1.88**	**14.51**	**12.63**	**2023**
عودة اتساع العجز نسبياً	**-2.36**	15.89	13.53	2024

الوحدة: مليار دينار جزائري(DZD)

2-التحليل المالي الشامل:

أ-**الأثر الحاسم للرقمنة:** يظهر الأثر الحقيقي للرقمنة بوضوح في عامي **2022 و2023** .في هاتين السنتين، كان نمو الإيرادات (12.65% و22.09%) **أعلى بكثير** من نمو النفقات (-0.11% و17.82%). هذه الديناميكية هي التي سمحت بتقليص العجز بشكل كبير من 3.15 مليار دج في 2021 إلى 1.88 مليار دج في 2023.

ب-**الرقمنة كأداة استدامة** :أثبتت الرقمنة أنها أداة فعالة لتحسين الاستدامة المالية للصندوق. فمن خلال تعظيم تحصيل الإيرادات وفي نفس الوقت البدء في ترشيد نمو النفقات، تمكن الصندوق من عكس اتجاه العجز المتزايد.

ج-**تحديات مستمرة** :على الرغم من هذا النجاح، لا يزال الصندوق يعاني من عجز هيكلي. اتساع العجز مجدداً في 2024 يشير إلى أن الضغوط الديموغرافية والاقتصادية (شيخوخة السكان، ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية) لا تزال قائمة، وأن الرقمنة وحدها قد لا تكون كافية لتحقيق التوازن المالي على المدى الطويل دون إصلاحات هيكلية أخرى.

وعليه :

يخلص التحليل إلى أن الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية (CNAS) أحدثت تحولاً هيكلياً إيجابياً في ديناميكيته المالية بين 2019 و2024.

-**على صعيد الإيرادات:** كانت الرقمنة محركا رئيسيا لنمو استثنائي من خلال تحسين الامتثال وكفاءة التحصيل

- **على صعيد النفقات** :أظهرت الرقمنة تأثيراً مزدوجاً؛ فبينما سهلت الوصول للخدمات مما زاد حجم النفقات، إلا أنها ساهمت في الوقت نفسه في ترشيد وتيرة نموها عبر آليات الرقابة ومكافحة الغش، وهو ما تجلى بوضوح في عام 2022.

الاستنتاج الأهم هو أن الأثر الصافي للرقمنة كان إيجابياً بشكل حاسم على الوضع المالي للصندوق. فقد أدت إلى نمو الإيرادات بوتيرة أسرع من نمو النفقات، مما سمح بتقليص العجز المالي بشكل ملحوظ في السنتين الأوليين بعد التطبيق الكامل. وهذا يبرهن على أن الاستثمار في التحول الرقمي ليس مجرد تحديث تقني، بل هو إصلاح استراتيجي جوهري لضمان الاستدامة المالية لأنظمة الحماية الاجتماعية.

رابعا: أثر الرقمنة على المنازعات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة

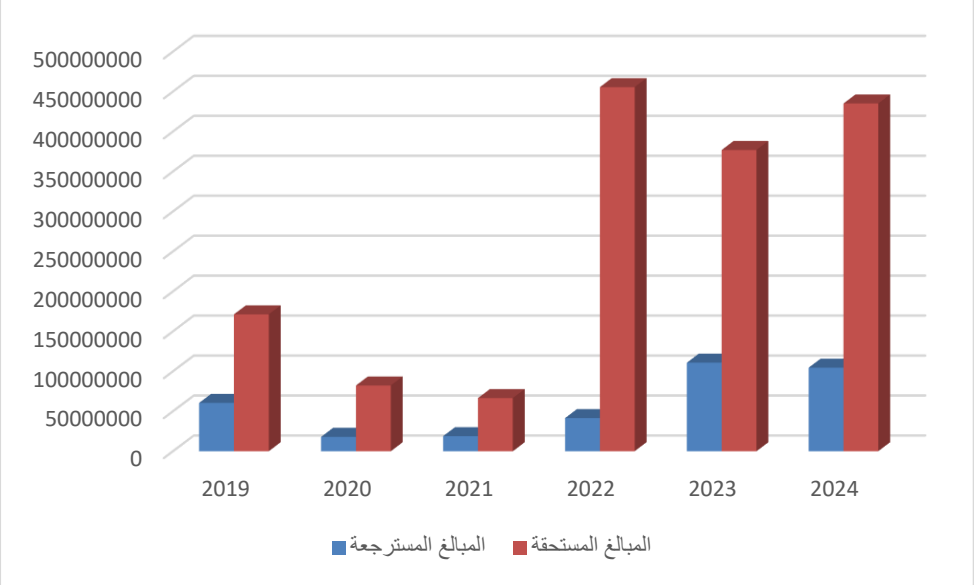
تمثل المنازعات العنصر الهام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بالمسيلة، حيث تم الحصول على بيانات ستة (06) سنوات متتالية نوردها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 2-8: المنازعات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

السنوات	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد الملفات	1319	421	548	1271	1337	2135
المبالغ المسترجعة	60495125.99	18001049.75	18784109.69	41472775.83	110817702.31	104597362.21
المبالغ المستحقة	171224110.16	82215323.88	66528236.82	455551725.18	376904559.12	435093572.81

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق الوكالة.

الشكل رقم 2-9: يمثل أعمدة تكرارية لتطور مبالغ المنازعات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS



ولتحليل هذه الإيرادات وجب علينا حساب مؤشر التطور لمعرفة دور الرقمنة وأثرها على المنازعات.

مؤشر التطور للمبالغ المسترجعة = المبالغ المسترجعة N – المبالغ المسترجعة (N-1) × 100

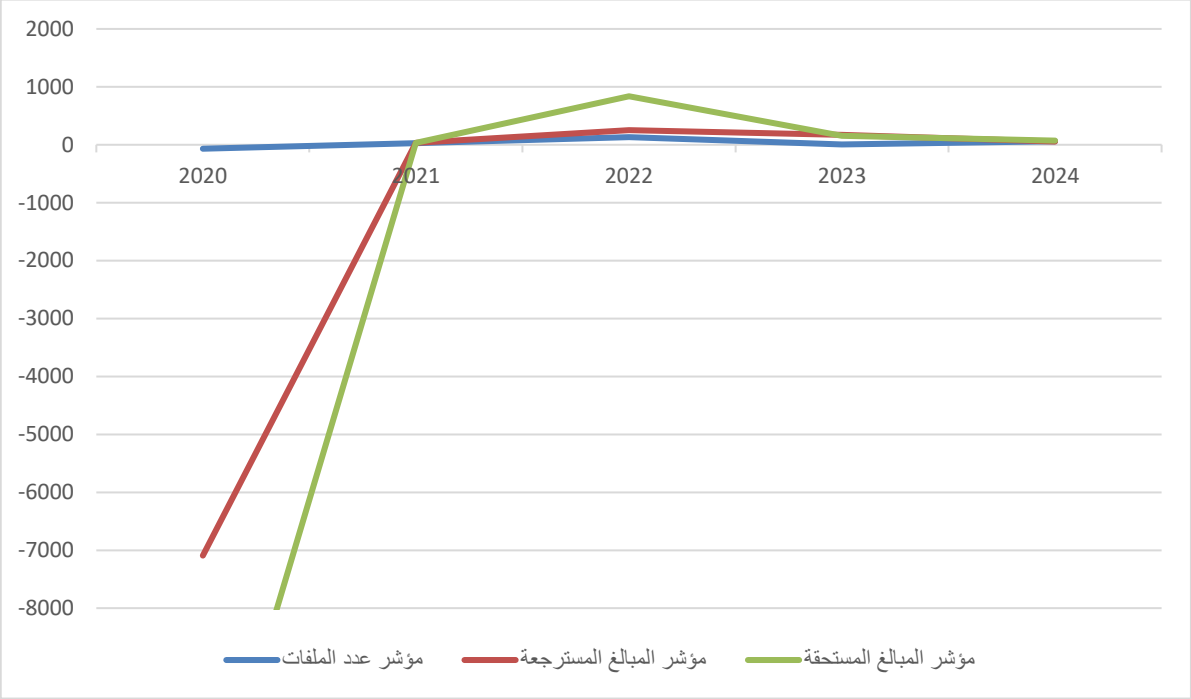
المبالغ المسترجعة (N-1)

الجدول رقم 2-9: مؤشر تطور المنازعات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

السنوات	2020	2021	2022	2023	2024
مؤشر عدد الملفات	68.08-	30.16	131.93	5.19	59.68
مؤشر المبالغ المسترجعة	7024.38-	4.35	120.78	167.2	5.61-
مؤشر المبالغ المستحقة	37.5198-	19.08-	584.74	17.26-	15.43

وانطلاقا من المعطيات في الجدول أعلاه يمكننا تمثيل ذلك بالشكل البياني التالي:

الشكل رقم 2-10: يمثل تطور مؤشر المنازعات للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS



تحليل اقتصادي لتأثير الرقمنة على إدارة المنازعات وتحصيل الديون في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية(2019-2024) - (CNAS)

تُعد إدارة المنازعات والتحصيل الجبري للديون خط الدفاع الأخير لضمان الالتزام بقانون الضمان الاجتماعي والحفاظ على التوازنات المالية للصندوق. وهي تعكس قدرة الصندوق على متابعة أرباب العمل المتقاعسين عن دفع الاشتراكات. يُفترض أن الرقمنة تُحدث نقلة نوعية في هذا المجال، ليس فقط في تسريع الإجراءات، بل في تغيير فلسفة المراقبة والتحصيل نفسها. يهدف هذا التحليل إلى قياس هذا الأثر عبر ثلاثة مؤشرات رئيسية: عدد ملفات المنازعات، المبالغ المستحقة، والمبالغ المسترجعة فعلياً.

1-المنهجية التحليلية

لتقديم تحليل علمي دقيق، سنعتمد على المنهجية التالية:

أ-**التحليل الوصفي للاتجاهات** :رصد التطور الزمني لكل من عدد الملفات، المبالغ المستحقة، والمبالغ المسترجعة.

ب-**تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)**: حساب وتفسير نسب ومؤشرات أكثر دلالة، وهي:

- **نسبة التحصيل من المنازعات :(Recovery Rate)** (المبالغ المسترجعة ÷ المبالغ المستحقة) × 100. هذا هو أهم مؤشر لقياس كفاءة عملية التحصيل.

- **متوسط قيمة الملف :(Average Case Value)** المبالغ المستحقة ÷ عدد الملفات. يقيس هذا المؤشر حجم ونوعية المخالفات المكتشفة.

- **متوسط المبلغ المسترجع لكل ملف :(Average Recovery per Case)** المبالغ المسترجعة ÷ عدد الملفات.

ج-**التحليل المقارن والتفسير الاقتصادي** :مقارنة هذه المؤشرات بين فترة ما قبل الرقمنة (2019-2020) وما بعدها (2022-2024) وربط النتائج بآليات الرقمنة.

2- تحليل البيانات وتطور مؤشرات الأداء(2019-2024)

نقوم أولاً بتنظيم البيانات وحساب مؤشرات الأداء الرئيسية.

الجدول رقم 2-10: مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المنازعات في(2019-2024) CNAS

الوحدة: دينار جزائري(DZD)

السنة	عدد الملفات	المبالغ المستحقة	المبالغ المسترجعة	نسبة التحصيل (%)	متوسط قيمة الملف (المستحقة)	متوسط المبلغ المسترجع للملف
2019	1319	171,224,110	60,495,126	**35.33%**	129,814	45,864
2020	421	82,215,324	18,001,050	**21.89%**	195,286	42,758
2021	548	66,528,237	18,784,110	**28.23%**	121,402	34,278
2022	1271	**455,551,725**	41,472,776	**9.10%**	**358,420**	32,629
2023	1337	376,904,559	**110,817,702**	**29.40%**	281,903	82,885
2024	2135	435,093,573	104,597,362	**24.04%**	203,791	48,992

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للوكالة

3-تحليل وتفسير النتائج: الأثر العميق للرقمنة على المنازعات

تكشف البيانات عن تحول جذري في طبيعة عمل المنازعات بعد عام 2021.

أ. عدد الملفات والمبالغ المستحقة: ثورة في الكشف والمراقبة

• **قبل الرقمنة :(2019–2021)** نلاحظ انخفاضاً كبيراً في عدد الملفات والمبالغ المستحقة في 2020 و2021، وهو ما يمكن إرجاعه إلى تباطؤ الأنشطة الإدارية والقضائية بسبب جائحة كوفيد–19.

• **بعد الرقمنة :(2022–2024)** نشهد **انفجاراً** في عدد الملفات والمبالغ المستحقة. ارتفع عدد الملفات بشكل كبير ليصل إلى 2135 ملفاً في 2024، وارتفعت المبالغ المستحقة بشكل هائل لتتجاوز 400 مليار دج سنوياً.

التفسير الاقتصادي :هذا الارتفاع الهائل ليس دليلاً على تزايد التهرب، بل هو دليل قاطع على **نجاح الرقمنة في تعزيز قدرة الصندوق على الكشف(Detection Capacity)** .

ومن نماذج الآليات الرقمية التي ساهمت في تعزيز قدرة الاكتشاف لدى الصندوق نجد:

• **تقاطع البيانات :(Data Cross–referencing)** الربط الآلي مع قواعد بيانات الضرائب والسجل التجاري يكشف فوراً عن الشركات النشطة غير المصرحة أو التي تصرح بأقل من الحقيقة.

• **الرقابة الآلية :(Automated Control)** تقوم الأنظمة تلقائياً بإنذار المصالح المعنية عند عدم تطابق التصريحات الشهرية أو تأخرها، مما يحول الملفات إلى قسم المنازعات بشكل أسرع.

• **تحديد الحالات ذات القيمة العالية** :نلاحظ أن **متوسط قيمة الملف** ارتفع بشكل كبير في 2022 ليصل إلى 358 ألف دج. هذا يشير إلى أن الأنظمة الرقمية لا تكشف فقط عن مخالفات أكثر، بل تكشف عن **مخالفات أكبر قيمة** كانت لا تكتشف عادة في النظام اليدوي.

ب–المبالغ المسترجعة ونسبة التحصيل: الكفاءة والتأثير المتأخر

• **المبالغ المسترجعة** :في عامي 2023 و2024، حقق الصندوق أرقام استرجاع قياسية تجاوزت 100 مليار دج سنوياً، وهو ما يفوق بكثير مستويات ما قبل الرقمنة. هذا نجاح مالي مباشر.

• **نسبة التحصيل :(Recovery Rate)** هنا يكمن التحليل الدقيق. نلاحظ **انخفاضاً حاداً** في نسبة التحصيل عام 2022 إلى 9.10% فقط، قبل أن تعاود الارتفاع إلى مستويات مقبولة (29.4% و24.04%).

التفسير الاقتصادي للانخفاض في 2022: انخفاض نسبة التحصيل في 2022 ليس مؤشر فشل، بل هو **مؤشر تأخير زمني (Time Lag)** ناتج عن نجاح عملية الكشف.

➢ **صدمة الكشف :(Detection Shock)** في عام 2022، كشفت الأنظمة الرقمية فجأة عن حجم هائل من الديون المتراكمة والمخالفات الكبيرة (455 مليار دج)، مما أدى إلى تضخم المقام (المبالغ المستحقة) بشكل أسرع بكثير من البسط (المبالغ المسترجعة).

- **دورة التحصيل الطويلة** :عملية تحصيل الديون عبر المنازعات هي عملية طويلة بطبيعتها (إشعارات، جداول ديون، إجراءات قضائية). لذلك، المبالغ التي تم كشفها في 2022 لم تبدأ بالتحصيل الفعلي إلا في أواخر 2022 وخلال 2023.
- **التعافي والفعالية** :ارتفاع نسبة التحصيل مجدداً في 2023 إلى 29.4% بالتزامن مع استرجاع مبلغ قياسي (110 مليار دج) يثبت أن قسم المنازعات بدأ يستوعب التدفق الجديد من الملفات ويعالجها بفعالية .**متوسط المبلغ المسترجع لكل ملف** قفز إلى 82,885 دج في 2023، وهو الأعلى على الإطلاق، مما يؤكد التركيز على الملفات ذات القيمة العالية التي كشفتها الرقمنة.

وعليه :

يبرهن التحليل الاقتصادي لبيانات المنازعات أن الرقمنة أحدثت تحولاً استراتيجياً في قدرة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على فرض الامتثال وحماية حقوقه المالية من خلال:

1. **الانتقال من نموذج رد الفعل إلى نموذج الفعل الاستباقي:** لقد حولت الرقمنة قسم المنازعات من قسم يتعامل مع الحالات التي تصل إليه بشكل متأخر، إلى ذراع استباقي يعتمد على الكشف الآلي والذكي للمخالفات.

2. **زيادة هائلة في فعالية المراقبة:** إن الارتفاع الكبير في عدد الملفات والمبالغ المستحقة بعد عام 2021 ليس مؤشراً سلبياً، بل هو **المقياس الحقيقي لنجاح الرقمنة** في كشف حجم التهرب الذي كان مخفياً في السابق.

3. **تأثير إيجابي صافٍ على التحصيل:** على الرغم من الانخفاض المؤقت في نسبة التحصيل بسبب "صدمة الكشف"، فإن المبالغ المطلقة المسترجعة وصلت إلى مستويات قياسية بعد الرقمنة، مما يساهم بشكل مباشر في تحسين الوضع المالي للصندوق.

4. **تحدي الكفاءة التشغيلية:** يفرض الحجم الجديد من الملفات تحدياً على قسم المنازعات لتسريع دورة التحصيل. إن الحفاظ على نسبة تحصيل جيدة مع هذا الكم الهائل من الديون المكتشفة سيكون هو المقياس المستقبلي لنجاح التكامل بين التكنولوجيا والإجراءات البشرية.

في الختام، يمكن القول بثقة إن الرقمنة لم تكن مجرد أداة لتحديث الإجراءات، بل كانت بمثابة "مُضاعِف للقوة (Force Multiplier) "لقدرات الصندوق في المراقبة والتحصيل، مما يعزز من استدامته المالية وقدرته على تطبيق القانون بفعالية أكبر.

خلاصة:

تم التناول خلال هذا الفصل مختلف جهود وكالة الضمان الاجتماعي للأجراء بالمسيلة في مجال الرقمنة وأثر ذلك على تحسين أداء التأمينات الاجتماعية لها حيث تم التطرق إلى تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، ثم بعد ذلك تم التطرق إلى رقمنة مصلحة التحصيلات والنفقات والمنازعات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة من خلال التطرق إلى البرنامج المستخدم في كل مصلحة وأهم الإجراءات المتبعة، وفي الأخير قمنا بتحليل وتقييم نتائج الرقمنة في تحسين أداء التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة المسيلة وتم التوصل الى وجود أثر كبير للرقمنة على تحسين أداء التأمينات الاجتماعية وخاصة في الإيرادات والنفقات والمنازعات .

الخاتمة

خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي سعت إلى تقييم "دور الرقمنة في تحسين أداء التأمينات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء" من خلال دراسة حالة وكالة المسيلة، يمكننا القول إن التحول الرقمي لم يعد مجرد تحديث تقني، بل هو بمثابة إصلاح هيكلي عميق ومحرك استراتيجي حاسم لضمان استدامة وفعالية أنظمة الحماية الاجتماعية. لقد كشفت الدراسة، عبر تحليل البيانات المالية والإدارية للفترة الممتدة بين 2019 و2024، عن وجود أثر إيجابي وجوهري لتطبيق الإجراءات الرقمية على مختلف جوانب إدارة الصندوق.

لقد أثبت التحليل المقارن بين فترة ما قبل الرقمنة وما بعدها أن هذا التحول قد أحدث نقلة نوعية في أداء الوكالة، حيث تمكنت من تعظيم إيراداتها، وترشيد نمو نفقاتها، ورفع كفاءة عمليات المراقبة والتحصيل بشكل غير مسبوق. وبالتالي، فقد تم إثبات صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة، مما يؤكد أن الاستثمار في الرقمنة هو استثمار استراتيجي ناجح يعزز من قدرة الصندوق على مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق أهدافه الاجتماعية والاقتصادية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والآفاق المستقبلية، يتم ذكرها فيما يلي:

أولاً: النتائج

1. أحدثت الرقمنة قفزة هيكلية في إيرادات الصندوق، حيث انتقلت من مرحلة الركود والنمو السلبي إلى تحقيق معدلات نمو سنوية قوية، وذلك بفضل تسهيل التصريح والامتثال ومكافحة التهرب الاشتراكي.
2. ساهمت الرقمنة في التحكم بوتيرة نمو النفقات، فرغم ارتفاعها بالقيمة المطلقة، إلا أن آليات الرقابة الرقمية ومكافحة الغش ساهمت في ترشيدها، وهو ما تجلى بوضوح في الاستقرار شبه التام للنفقات عام 2022.
3. كان الأثر الصافي للرقمنة إيجابياً بشكل حاسم على التوازن المالي للصندوق، حيث أدى نمو الإيرادات بوتيرة أسرع من النفقات إلى تقليص العجز المالي بشكل ملحوظ في السنتين الأوليين بعد تطبيقها الكامل.
4. أدت الرقمنة إلى ثورة في قدرة قسم المنازعات على الكشف، حيث ارتفع عدد الملفات المكتشفة والمبالغ المستحقة بشكل هائل، مما يدل على فعالية الأنظمة الرقمية في كشف المخالفات التي كانت مخفية سابقاً.
5. على الرغم من "صدمة الكشف" التي أدت إلى انخفاض مؤقت في نسبة التحصيل، إلا أن المبالغ الفعلية المسترجعة من المنازعات وصلت إلى مستويات قياسية بعد الرقمنة، مما يعزز السيولة المالية للصندوق.
6. أثبتت الرقمنة فعاليتها في تحسين الكفاءة التشغيلية عبر تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية، وتسريع معالجة الملفات، وتوفير وصول فوري للمعلومات للموظفين والمؤمن لهم على حد سواء.

7. بشكل عام، تم إثبات الفرضيات الثلاث للدراسة، حيث أظهرت النتائج أن الرقمنة أدت إلى زيادة الإيرادات، وساهمت في ترشيد النفقات، وعززت من فعالية إدارة المنازعات.

ثانياً: الاقتراحات

بناءً على نتائج الدراسة، نوصي بما يلي:

- ضرورة استكمال مسار التحول الرقمي ليشمل كافة الخدمات والملفات التي ما زالت تعالج يدوياً، لتحقيق رقمنة شاملة ومتكاملة تقضي على الازدواجية في العمل.
- تكثيف برامج التكوين والتدريب المستمر للموظفين، ليس فقط على استخدام الأنظمة الحالية، بل أيضاً لمواكبة التطورات التقنية المستقبلية وتنمية ثقافة رقمية مؤسسية.
- الاستثمار في تقوية البنية التحتية التكنولوجية في كافة الفروع والمراكز، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف في الاتصال بالإنترنت، لضمان استمرارية الخدمة وجودتها للجميع.
- إطلاق حملات توعوية موجهة للمؤمن لهم وأرباب العمل (خاصة الفئات الأقل دراية بالتكنولوجيا) للتعريف بالخدمات الرقمية المتاحة وكيفية استخدامها، لردم الفجوة الرقمية وزيادة معدل الاستفادة.

ثالثاً: الآفاق المستقبلية

تفتح هذه الدراسة الباب أمام بحوث مستقبلية أكثر تعمقاً، نقترح منها:

- إجراء دراسة مقارنة بين مختلف وكالات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عبر التراب الوطني، لتحديد مدى تباين أثر الرقمنة باختلاف الخصائص الجغرافية والاقتصادية لكل ولاية.
- تطبيق نماذج قياسية اقتصادية متقدمة (مثل تحليل الانحدار المتعدد) لعزل أثر الرقمنة بدقة عن تأثير العوامل الاقتصادية الأخرى (كنمو الناتج المحلي الإجمالي والتضخم) على أداء الصندوق.
- توسيع نطاق الدراسة ليشمل تقييم أثر الرقمنة على رضا المؤمن لهم وجودة الخدمات من وجهة نظرهم، من خلال استبيانات ومقابلات مباشرة.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أ-الكتب

1- أحمد حسن البرعي، المبادئ العامة لتأمينات الاجتماعية ط 1، القاهرة، دار النهضة العربية، 1983.

2- بشير العلاق، حميد الطائي، مبادئ التسويق الحديث، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009.

3- تيسير العفيشات العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2013

4- حسام الدين كامل الأهواني، أصول قانون التأمين الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1993

5- خالد مقابلة، التسويق الفندقي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2011.

6- راشد راشد، التأمينات البرية الخاصة في ضوء قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.

7- سامح عبد المطلب، علاء محمد سيد قنديل، التسويق الإلكتروني، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012.

8- عبير الرحماني، الإعلام الرقمي الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن، 2012

9- فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004

10- محمد الصيرفي، التسويق العقاري الإلكتروني، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2016

11- محمد حسن قاسم، التأمينات الاجتماعية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر

12- مصطفى جمال، الوسيط في التأمينات الاجتماعية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1984.

13- معراج جديدي، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ط4، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2004.

14- نظام موسى سويدان، سمير عزيز العبادي، تسويق الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011

15- زان مريم، التأمينات الاجتماعية، دروس عبر الخط موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر علوم سياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق، والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة علي لونيسي، البليدة 02، 2022، 2023.

ب-أطروحات الدكتوراه، رسائل الماجستير، مذكرات الماستر

1- أسماء زقلوي، أسماء بن عومر، أهمية الرقمنة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني للسجل التجاري، دراسة حالة الفرع المحلي لولاية أدرار، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص مالية المؤسسة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، 2020-2021.

2- أية جوادي، مرم وصيف بالناصر، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمين، دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة الشهيد محمد لخضر الوادي، 2020-2021

3- بوزيان بلال، التقاعد في الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، مذكرة لنيل شهادة تكوين ما بعد التدرج، تخصص تسيير الضمان الاجتماعي، المدرسة العليا للضمان الاجتماعي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير لجامعة الجزائر، 2002.

4- شيماء حديبي، إسهام الرقمنة في تحقيق مبادئ الحوكمة في الجامعات الجزائرية – دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي-جامعة محمد بوضياف المسيلة. 2019-2020

5- عبد الله بن سعيدي، عزاز بومعزة، دراسة تقديرية قياسية لدالة النفقات باستعمال السلاسل الزمنية والتكامل المشترك، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas بن عكنون الجزائر، مذكرة لنيل شهادة مهندس دولة في التخطيط والإحصاء، تخصص إحصاء، المعهد الوطني للتخطيط، الجزائر، دفعة 1999-2000.

6- لمقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، قطاع العدالة نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص سياسة عامة، والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي،2016-2017

7- أسماء دردور، أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية، حالة مصرف سوسييتي جنرال الجزائر، وكالات قسنطينة، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص تسويق، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2016.

8- أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2014.

9- خالد السعيد قمر، دور التسويق الإلكتروني في تنمية القدرة التنافسية على قطاع البنوك التجارية في مصر، أطروحة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنوفية، مصر، 2012.

10- زرارة صالحي الواسعة، المخاطرة المضمونة في قانون التأمينات الاجتماعية، دراسة مقارنة بين القانون الجزائري والقانون المصري رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، المنتوري، قسنطينة، 2006-2007.

11- سعود بن سعد عبد الرحمان المحارب، جرائم التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، دراسة تطبيقية مقارنة مع النظام المصري، رسالة ماجستير في العدالة الجنائية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العدالة الجنائية، الرياض، 1431هـ، 2010.

12- مجدي جمال عبده غريب، نظام مقترح لتأمين الشيخوخة والعجز والوفاة يجمع بين المزايا المحددة والاشتراكات المحددة، دراسة تحليلية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2016

13- أحمد علي، ومحمود ضرار، دور موارد التأمينات الاجتماعية في تنمية اقتصاديات الدول مع تطبيق على الاقتصاد المصري، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، القاهرة، مصر.

14- بلغيتي عبد القادر، أثر إصلاحات التأمينات الاجتماعية على الأداء المالي، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS أدرار، مذكرة ماستر تخصص مالية مؤسسة، جامعة درايعية، أدرار، 2022، 2023.

15- حاجي عبد السلام، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، تخصص إدارة أعمال شهادة ماستر، 2022-2023

16- عمر عامر، التسيير الإداري والمالي لصناديق الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر تخصص حقوق، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، 2019، 2020.

17- سعيدي نوال، معالجة عمليات التأمين وفق النظام المحاسبي المالي في شركات الضمان الاجتماعي، دارسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء casnos، مذكرة ماستر تخصص محاسبة وجباية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2020،2021.

ج-المقالات العلمية

1- بعيطيش شعبان، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقة مع الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 15، 2016.

2- حساين سامية، و د. وارث دنيا كوثر، مجلة الأستاذ الباحث للدارسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، 2019.

3- دندن جمال الدين، أفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد خاص، 2023.

4- رشيد سعد الله، وخالد قاشي، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 06، نوفمبر 2020.

5- سمير يحياوي، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، مجلة الدراسات الاقتصادية، ISSN26027925، المجلد 16، العدد 03، 2022.

6- شاوشي خيرة، خلوف زهرة، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة محاسبة التدقيق والمالية، المجلد 5، العدد 1، 2023

7- صدوقي غريسي، علي العبسي، والهشمي رضا سي الطبيب، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة، مجلة الآراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 2 (31 ديسمبر 2021)

8- عمراوي سمية، دريدي أحلام، وجمعة خيرالدين، أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات الاستشفائية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الإداريين والأطباء بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة ببسكرة، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 08، العدد 01، 2024

9- محمد بن جمعة، وزليخة سنوسي، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية، فرص وتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 14 العدد 01، 2023

10- نصيرة زاير، وخديجة عاشور، تفعيل الرقمنة في الخدمة العمومية ودورها في تثمين الأداء الإداري، مجلة المفكر، المجلد 8، العدد 1، جوان 2024

11- هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية – دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالمة – مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد 07، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2023.

12- يزيد عباسي وآخرون، الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 14، العدد 10، 2022.

13- خالد بوعزة، مساهمة تسويق الخدمات في التحول من مفهوم الصفقة إلى البعد العلائقي للتسويق، دراسة تحليلة بالتركيز على خاصية التلازمية، ونموذج زهرة الخجمات، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة أحمد دارية بأدرار، مجلد 04، العدد 01، 2020.

د-الملتقيات والمؤتمرات العلمية

1- نور الدين بطاط، واقع التعليم الرقمي بالجامعة الجزائرية، ملتقى حول الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة المسيلة نموذجا، 21-22 فيفري 2021.

2- السيد محمود غانم، مفهوم وأهداف ونشأة تطور التأمينات الاجتماعية في مصر، ورقة مقدمة لمؤتمر التأمينات الاجتماعية بين الواقع والمأمول، جامعة الأزهر، الفترة من 12-15 أكتوبر، 2002.

3- سامي نجيب، الضمان الاجتماعي وفقا لمنظور الجديد والأسلوب الأمثل للتمويل، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي للضمان الاجتماعي بعنوان، نحو سياسات اجتماعية، وتأمينية فاعلة في الوطن العربي، للفترة من 19 إلى 21 ديسمبر 2009، شرم الشيخ، مصر.

4- زيدان محمد ويعقوبي محمد، فعالية موارد التمويل المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي الجزائري في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي، ورقة مقدمة في ملتقى دولي، الصناعة التأمينية، الواقع العلمي، آفاق التطوير، تجارب الدول، المنظم من قبل فرع العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- Làrbi.Lamri , le systéème de sécurité en algerie .o.p.u.alger 2004.

الملاحق

الملحق رقم (01): إشهاد النزاهة العلمية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Finance and Accounting

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد
النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

الإسم: ...أحلام... اللقب: ...بن بكي...

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 211491224 والصادرة بتاريخ: 2025-04-28

المسجل(ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة،

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، عنوانه:

...دور الرقمنة في تحسين جاذبية المناطق السياحية في الجزائر...
...دراسة حالة مديرية السياحة لولاية المسيلة...

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2025-05-26

الإمضاء

2025 ماي 26
من رئيس المجلس الشعبي البلدي
وبتفويض منه نائب رئيس الإدارة العامة
عبد الوكيل أمال

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Finance and Accounting

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

الإسم: ..... اللقب: .....

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: ..... والصادرة بتاريخ: .....

المسجل (ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم المالية والمحاسبة،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، عنوانه:

.....

.....

.....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: .....

الإمضاء

نظر مصدق على التوقيع
السيد ..... في 26
2025
عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
وبتفويض من ملحق رئيس للإدارة العامة
عريوة أمال

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences
Department of Finance and Accounting

رقم: ...../.....

المسيلة في: 27 JAN 2026

إلى السيد المحترم: مدير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS

الموضوع: طلب الموافقة على إجراء تربص ميداني

تحية طيبة وبعد..

بهدف تزويد طلبة قسم العلوم المالية والمحاسبة بالخبرة الميدانية من خلال تطبيق معارفهم النظرية ومهاراتهم التقنية المكتسبة في الجامعة. بالإضافة إلى ذلك، إتاحة الفرصة لهم لإكتشاف معارف ومهارات جديدة، والتي لا يمكن تعلمها إلا في الميدان عن طريق الإتصال بالمهنيين ذوي الخبرة. يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم الموقرة بطلب الموافقة – للطلبة المذكورين أدناه – على إجراء تربص ميداني في مؤسستكم في حدود ما يسمح به القانون والنظام الداخلي لمؤسستكم. وذلك بغية إعداد تقرير التربص الذي يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس.

نشكركم على حسن تعاونكم. وتقبلوا منا أسمى عبارات الشكر والتقدير.

الطلبة المعنيون:

الرقم	الإسم واللقب	رقم بطاقة التعريف الوطنية	الإمضاء
1	بريكي رحمة	11 ... 99 ... 22 ...	
2	عزان أحلام	11 ... 99 ... 22 ...	
3			
4			

عنوان البحث: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية دراسة حالة وكالة المسيلة

المشرف (الإسم واللقب والإمضاء)	رئيس فرقة البحث (الختم والإمضاء)	رئيس القسم (الختم والإمضاء)
د. خزيفي حسام	بوذراع زين الدين	الأستاذ محمد الزين عزيز

Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences

السنة الجامعية 2024/25.

الملحق الثاني: وثائق التي تم الاعتماد عليها

Caisse Nationale des Assurances Sociales
des travailleurs salariés

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
للعمال الأجراء

Agence : MSILA

وكالة ٤٤٤٤٤

Déclaration et demande d'affiliation d'un assuré social

N°[illegible]

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'EMPLOYEUR OU L'ORGANISME ASSIMILE

Numéro de l'employeur : [illegible]

Nom/Prénom ou Raison sociale — الاسم / اللقب أو اسم الشركة

[illegible]
FRIENCE
ZONE INDUST [illegible] APC MSILA

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ASSURE SOCIAL

Numéro d'immatriculation [illegible]

Nom : [illegible] — الاسم

Prénom : MOSTAFA — اللقب

Date de naissance : 14 JUIN 1974 — Numéro d'acte de naissance : 00294

Sexe : Masculin — Situation familiale : Marié(e) — Groupe sanguin : A+

Prénom du père : ELCHLALI — اسم الأب الشلالي

Nom de la mère : BOURNAN — لقب الأم بورنان

Prénom de la mère : ELSADDIA — اسم الأم السعدية

Nationalité : ALGERIE

Pays de naissance : ALGERIE

Wilaya de naissance : MSILA

Commune de naissance : M'SILA

Numéro d'identification national : 00000000000000000 — RIP/RIB : 00799999001626102

Adresse complète — العنوان الكامل

CITE SIDI AMARA MSILA, M'SILA - MSILA — حي سيدي عمارة المسيلة

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'AFFILIATION

Date de recrutement : 23 SEPTEMBRE 2020 — Date de déclaration : 30 NOVEMBRE 2020

Poste occupé : -

Edité le dimanche, 18 mai 2025 à 09:34 — Page 1 /1

SECURITE SOCIALE
CNAS CNAS M'SILA

DESTINATAIRE
[redacted] ZONE INDUST [redacted] APC M'SILA

CODE AGENCE	DATE DE RECEPTION	PERIODE DE COTISATION
12000		Mars (03) 2025

NUMERO COTISANT	CLASSE
[redacted]	01

DECLARATION DE COTISATIONS

A fournir au plus tard le : même avec la mention néant

CODE	NATURE DES COTISATIONS	DECOMPTE DES COTISATIONS			MOUVEMENT DU PERSONNEL	
		ASSIETTE	TAUX	MONTANT	ENTREE	SORTIE
Rss R23	FNPOS REGIME GENERAL REGIME GENERAL	12 193 408.76 12 193 408.76	0.5% 34.5%	60 967.04 4 206 726.02	7	5
					EFFECTIF TOTAL EN EXERCICE	
					293	
		TOTAL DES COTISATIONS DUES		4 267 693.06		

ENTREE : Nombre de travailleurs embauchés durant la période de cotisation.

SORTIE : Nombre de travailleurs débauchés durant la période de cotisation.

EFFECTIF TOTAL : Nombre de travailleurs en exercice à la fin de la période de cotisation.

BORDEREAU DE VERSEMENT DES COTISATIONS				
JOURNEE	CANAL	PERIODE	Montant versé à déduire	0.00
	13	Mars (03) 2025	Montant de versement	0.00
IDENTIFICATION COTISANT [redacted] [redacted] ZONE INDUST [redacted] APC M'SILA			Montant en lettres : QUATRE MILLION DEUX CENTS SOIXANTE-SEPT MILLE SIX CENTS QUATRE-VINGT-TREIZE DINAR(S) ET SIX CENTIME(S)	

Certifié exacte à : M'SILA Le : 16/05/2025 Cachet et signature du cotisant

Caisse Nationale des Assurances Sociales
des travailleurs salariés

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
للعمال الأجراء

CNAS

Déclaration Annuelle des Salaires et des salariés (D.A.S)

Agence : M'SILA(28) N°Employeur : 28[illegible]

Nom/Prénom ou Raison sociale	Adresse
SARL FAIENCERIES ALGERIENNES PROD INDUS/P DE TOLERANCE	ZONE INDUST [illegible] APC MSILA

Déclaration pour l'exercice : 2024

Date et heure de déclaration : mercredi, 15 janvier 2025 à 16:59:57

Type de déclaration : Normale

Nombre de lignes renseignée(s) : 475

Nombre d'assurés : 464

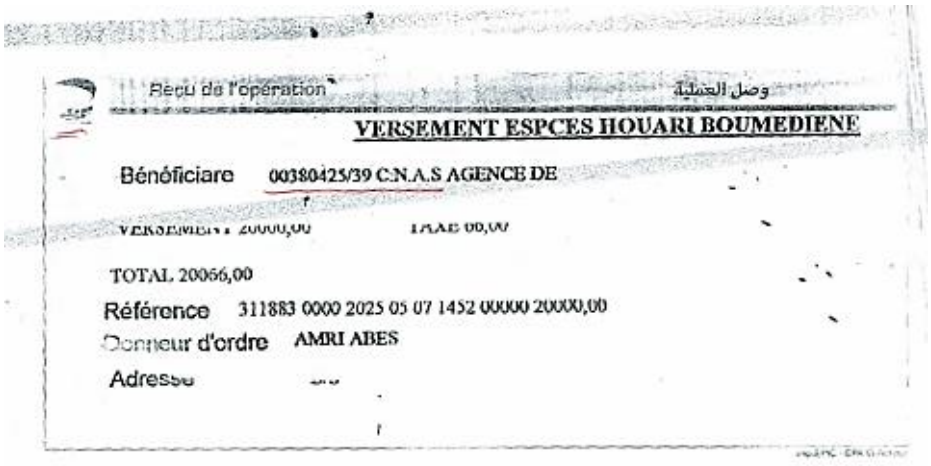
Les salaires versés se répartissent comme suit

Assiette du premier trimestre (T1)	Assiette du deuxième trimestre (T2)
37 817 074,15 DA	40 526 359,08 DA
Assiette du troisième trimestre (T3)	**Assiette du quatrième trimestre (T4)**
41 025 595,61 DA	37 766 688,17 DA

Soit un montant total annuel de

Assiette total	Assiette total en lettres
157 135 717,01 DA	CENT CINQUANTE-SEPT MILLION CENT TRENTE-CINQ MILLE SEPT CENTS DIX-SEPT DINAR(S) ET UN CENTIME(S)

Déclaration N° : 20240000000000000285991260001 Edité le : dimanche, 18 mai 2025 à 10:39:02



Reçu de l'opération وصل العملية

VERSEMENT ESPCES HOUARI BOUMEDIENE

Bénéficiaire 00380425/39 C.N.A.S AGENCE DE

VERSEMENT 20000,00 TAXE 00,00

TOTAL 20066,00

Référence 311883 0000 2025 05 07 1452 00000 20000,00

Donneur d'ordre AMRI ABES

Adresse

CNAS AGENCE DE M'SILA

FICHE DE VERSEMENT

COMPTE BNA N° : 00901 0300 002 655 91
AU NOM DE : CNAS M'SILA

MANTANT 20 875,25

Montant a verser *Vingt Mille Huit Cent Septante-Cinq Dinar Algerien Vingt-Cinq Centime*
Verser par: [redacted]
N° Employeur : 2860630654
Motif : cx

SIGNATURE

CNAS AGENCE DE M'SILA

FICHE DE VERSEMENT

COMPTE BNA N° : 00901 0300 002 655 91
AU NOM DE : CNAS M'SILA

MANTANT 20 875,25

Montant a verser *Vingt Mille Huit Cent Septante-Cinq Dinar Algerien Vingt-Cinq Centime*
Verser par: [redacted]
N° Employeur : 2860630654
Motif : cx

SIGNATURE

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعي
الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

CNAS

وكالة : مسيلة

العنوان : طريق برج بوعريريج، مسيلة

إعـــذار

(المادة 46 من القانون رقم 08-08 المؤرخ في 23 فيفري 2008
المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الإجتماعي)

المرجع : و28/م ف ت/ق م ت/00735/2024

السيد(ة) : [redacted]

الطبيعة الاجتماعية : قصابة

بلدية اولاد دراج 28100

رقم التسجيل للمستخدم 2860654644

يؤسفنا أن نسجل عدم تسديدكم للمبالغ المستحقة لهيئتنا والمقدرة بـ : 49 194,60 دينار جزائري (دج)
للفترات ذات الطبيعة التالية :

الرمز	طبيعة الدين (1)	الاشتراكات غير مسددة		الزيادات والغرامات عن التأخير (2)	
		الفترة(ات)	المبلغ(دج)	الفترة(ات)	المبلغ(دج)
	إشتراكات أساسية	2024T1-2023T4	44 520,00	2024T1-2023T4	4 674,60
	زيادات التأخير			/	/
	غرامات عن التأخير	/	/		
	مصاريف قضائية				

طبقا للمادة 46 من القانون رقم 08- 08 المؤرخ في 23 فيفري 2008، المذكور عنه ودون الإخلال بالزيادات والغرامات على التأخير التي تبقى سارية إلى غاية تحصيل مبالغ الإشتراكات الأساسية، نرجو منكم تسوية وضعيتكم في أجل ثلاثين (30) يوما إبتداء من تاريخ إستلام الإعذار وذلك بإختيار طريقة الدفع التي تناسبكم.

وفي حالة عدم إستيفاء الإشتراكات في الآجال المحددة في هذا الإعذار، يتعين على هيئة الضمان الإجتماعي اللجوء إلى تطبيق الإجراءات التنظيمية المنصوص عليها في المواد 44، 45، 62 و66 من القانون المذكور أعلاه.

غير أنه و في حالة الإعتراضات المتعلقة بالزيادات والغرامات على التأخير بعد تسديد مبالغ الإشتراكات الأساسية، يمكنكم رفع طعون أمام اللجنة المحلية المؤهلة للطعن المسبق، عندما يقل مبلغها عن مليون دينار جزائري (1.000.000دج) أو أمام اللجنة الوطنية المؤهلة للطعن المسبق، عندما يساوي مبلغها أو يفوق مليون دينار جزائري (1.000.000دج)، برسالة موصى عليها مع إشعار بالإستلام أو بعريضة تودع لدى أمانة اللجنة مقابل تسليم وصل إيداع في أجل خمسة عشرة (15) يوما إبتداء من تاريخ إستلام تبليغ القرار المعترض عليه، طبقا للمواد 7، 8، 12 و13 من القانون رقم 08- 08 المؤرخ في 23 فيفري 2008 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الإجتماعي.

تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

حرر بـ مسيلة، في 2024/09/24

الإمضاء

(1) حدد طبيعة الإشتراكات : الإشتراكات الأساسية، الإشتراكات بعنوان الصندوق الوطني لمعالجة المنازعات الإجتماعية،
الإشتراكات بعنوان الصندوق المهني للوقاية من أخطار البناء والأشغال العمومية،
صندوق الوطني لمعالجة المنازعات الإجتماعية CPREBATPH
(2) زيادات التأخير: الغرامات عن التأخير (الفترات السابقة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعي
الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

CNAS

وكالة : مسيلة
المدون : طريق برج بوعريريج، مسيلة

معارضة على حساب بنكي

المرجع : و28/م.ف.ت/ق.م.ت/02176/2024

إلى السيد مدير بنك : .....
البنك الوطني الجزائري وكالة المسيلة 00100901 الحي الاداري

رقم المستخدم : 2859053156

رقم حساب المدين : /

رقم التعريف الجبائي:null

سيدي المدير،

نبهي إلى علمكم بأن رب العمل المذكور أدناه،

السيد(ة) : [redacted] المولود(ة) بتاريخ : 08/12/1960

الطبيعة الاجتماعية : [redacted] : طلاء السيارات

المكان مقره(ا) : حي 322 مسكن المسيلة 28000

(ت) بعد مدينا لدى هيئتنا بمستحقات الضمان الاجتماعي، بمبلغ : 50 790,3 دج

لذا وطبقا لأحكام المواد 57-58-59-60 من القانون 08/08 المؤرخ في 23-02-2008 التي تجيز هيئة الضمان الإجتماعي، القيام بالمعارضة على الحسابات الجارية البنكية والبريدية، مع إلزام المؤسسات المالية بحفظ المبالغ المستحقة تحت مسؤوليتها المدنية والجزائية إبتداءا من تاريخ إستلام المعارضة .

نحن مدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، نقدم هذه المعارضة على حساب المدين المذكور أعلاه، ونطلب من سيادتكم حفظ الأموال الموجودة بالحساب وعدم التصرف فيها .

تقبلوا منا سيدي المدير فائق الإحترام والتقدير.

حرر بـ مسيلة ، في 2024/08/01

المدير

MP CNAS 09 2018 EX 05

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعي
الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

وكالة : مسيلة
العنوان : طريق برج بوعريريج، مسيلة

رفع اليد عن المعارضة

المرجع : و28/م.ف.ت/ق.م.ت/00016/2023

رقم المستخدم : 2860236551
رقم حساب المدين : /

إلى السيد مدير بنك : بنك التنمية المحلية وكالة المسيلة

سيدي المدير،

يشرفنا أن نتقدم إليكم بطلب رفع اليد فاليا عن الحساب البنكي المعارض عليه سابقا، بالإرسالية المسجلة تحت رقم2023/00316 والمؤرخة بتاريخ : 2023/02/22 بمبلغ : 528 955,0 دج

والخاصة برب العمل المذكور أدناه،

السيد(ة) : [redacted] ابن [redacted] المولود(ة) بتاريخ : 24/02/1986

الطبيعة الاجتماعية : [redacted] * مؤسسة تنظيف وصيانة

المكان مقره(ا) : حمام الضلعة 28500

والمنجزة وفقا لأحكام المواد 57-58-59-60 من القانون 08/08 المؤرخ في 23-02-2008 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الإجتماعي.

تقبلوا منا سيدي المدير فائق الإحترام والتقدير.

حرر بـ مسيلة، في 2023/03/01

المدير

IMP.CNAS 05.2016 CX.06

مسيلة
طريق برج بوعريريج، مسيلة

035.33.40.70
035.33.42.87

مسيلة في :2023/03/19

و28/م.ف.ت/ق.م.ت/00001/2023
شكوى عن إصدار شيك دون رصيد (المادة رقم 374 من قانون العقوبات)

إلـــى السيـــد :
وكـيـــــل الـجـمـــهـوريـــة

لدى محكمة المسيلة

لفائدة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة ولاية مسيلة مؤسسة عمومية ذات تسير خاص ممثلة في مديرها- الكائن مقرها طريق برج بوعريريج، مسيلة، الشاكي

ضد: [redacted] محطة خدمات [redacted]، المولود بتاريخ 1980/01/13 (مدير، مسير) محطة خدمات ، المشكو منه.

- لبطيب للسيد وكيل الجمهورية -

يتشرف العارض أن يتقدم أمام سيادتكم بطرح الوقائع التالية

حيث أن محطة خدمات ممثلة في شخص مديرها / مسيرها السيد (ة) [redacted] محطة خدمات ، صاحب النشاط الكائن مقرها بـ: اولاد سيدي ابراهيم 28211 ، ولاية مسيلة ، رقم المستخدم: 2860551256 يعد مدينا لهيئتنا في نطاق الاشتراكات التي يفرضها قانون الضمان الاجتماعي، رقم 14/83 الصادر بتاريخ 1983/07/02 المعدل و المتمم بالقانون رقم 17/04 المؤرخ في 2004/11/10 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي. سيما المادة 17 منه.

حيث أنه و لتسديد ما عليه من دين معلق بذمته لهيئة الضمان الاجتماعي - وكالة ولاية مسيلة- تقدم(ت) المعني(ة) المذكور(ة) هويته(ا) أعلاه بوضع شيك بحمل رقم :1112280 ،مسحوب على المركز الوطني للصكوك البريدية الجزائر العاصمة- بتاريخ : 2022/07/25 بقيمة : 39 500,0 دج، لتسديد الاشتراكات المطالب بها .

حيث أن الصندوق يكون قد تقدم لسحب المبلغ المذكور أعلاه كحق أصيل له.
حيث أن البنك رفض دفع قيمة الشيك المحرر من قبل المشكو منه(ا)، للسبب الآتي: شيك بدون رصيد.

حيث أن سوء نية المشكو منه(ا) أضحت جلية في عدم تسديد قيمة الشيك، سيما وان طبيعة نشاطه تلزمه بمعرفة وضعية حسابه البنكي الذي حسب البين أعلاه لا يسمح بالدفع للنقص في الرصيد، وهو من مسببات قيام جريمة إصدار شيك دون رصيد حسب مقتضيات البند رقم 01 من المادة 374 لقانون العقوبات والتي تنص :

المادة 374 قانون العقوبات: " يعاقب بالحبس من سنة إلى خمس سنوات وبغرامة لا تقل عن قيمة الشيك أو عن قيمة النقص في الرصيد.
1- كل من اصدر بسوء نية شيكا لا يقابله رصيد قائم وقابل للصرف أو كان الرصيد اقل من الشيك أو قام بسحب الرصيد كله أو بعضه بعد إصدار الشيك أو منع المسحوب عليه من صرفه ...."

لهذه الأسباب ومن أجلها :

نضع بين أيدي سيادتكم المحترمة هذه الشكوى ضد المبين هويته أعلاه، لإصداره شيكا دون رصيد و نقرن لذلك نسخة من الشيك محل الشكوى ، ونسخة عن شهادة عدم الدفع للبنك.

تـــقبلوا منا سيـادتكم فائق التـــقديـر و الإحـــترام

المديـــر

[redacted]

المرفقات:
01- نسخة من الشيك
02- نسخة عن شهادة عدم الدفع للبنك

[redacted]

مسيلة
طريق برج بوعريريج، مسيلة

035.33.40.70
035.33.42.87

مسيلة في :2023/05/03

و28/م.ف.ت/ق.م.ت/00037/2023
شكوى مع تأسيس كطرف مدني - قسط العامل -

إلـــى السيـــد :
وكـيـــــل الـجـمـــهـوريـــة
لدى محكمة المسيلة

سيدي وكيل الجمهورية،

يتشرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة مسيلة- الكائن مقره ب طريق برج بوعريريج، مسيلة و الممثل من طرف مديره بتقديم لسيادتكم المحترمة شكوى ضد المشترك:

- الاسم و اللـقب: [redacted]
- إبـــــــن : [redacted] وإبـــــــن: [redacted]
- تاريخ الـمـيـلاد: **08/12/1975** مكان الازدياد: [redacted]
- رقـم الاشـتـراك: **2860662152**
- الـنـشـــــاط: **مطعم**
- العنـــــــوان: **التجزئة الترابية 270 قطعة محل 01 المسيلة 28000**

لإمتناعه عن أداء التزاماته تجاه الصندوق المتمثلة في عدم تسديد ديونه المقدرة ب: **39 978,0 دج**

والمفصلة كالأتي :

-إشتراكات أساسية : 26 000,0 دج

-زيادات التأخيـــر : 5 158,0 دج

-غرامات التأخيـــر: 8 820,0 دج

-مصاريف التبليغ : 0,0 دج

حيث أن صاحب العمل المشتكى منه اخترق قاعدة قانونية وأحتجز دون وجه حق أقساط العمال المحددة بـ: 9% المقدرة ب:400,0 14 دج طبقا لأحكام المادتين 01 و02 من المرسوم التنفيدي رقم 50/2000 المؤرخ في 2000/03/04 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيدي رقم 187/94 المؤرخ في 1994/07/06 الذي يحدد توزيع نسبة الأشتراكات في الضمان الأجتماعي .

حيث أن دفع أشتراكات الضمان الأجتماعي تقع على ذمة صاحب العمل وهو ملزم بدفعها إلى هيئة الضمان الأجتماعي خاصة نسبة 9 % بعد أقتطاعها من أجر العامل وهو ما يعتبر تبرئة لذمته ازاء رب العمل، تطبيقا لأحكام المواد17و18و19و 20و21 من القانون 83/14 المتضمن التزامات المكلفين في مجال الضمان الأجتماعي.

حيث أن احتجاز أقساط العمال بغير حق جريمة يعاقب عليها القانون بنص المادة 23 من القانون 17/04 المؤرخ فـــي 2004/11/10 المعدلة والمتممة للمادة 42 من القانون 83/14.

حيث يعتبر عدم دفع أقساط العمال المحتجزة لدى رب العمل خيانة للأمانة، وفعلا يسبب ضررا للصندوق ، اذ أنه يقوم بدفع الأداءات للعمال دون أن يتحصل على المبالغ المالية لتغطيتها، و هذا يعرض الصندوق لعسر مالي ويؤثر على مستوى أداءه تجاه مختلف الشرائح الأجتماعية المؤمنة.

لهذه الأسباب ولأجلها

إن الصندوق يضع بين أيديكم هاته الشكوى ضد مرتكبها وذلك لتمكينه من تحصيل المبلغ المستحق و المقدر ب:460,0 42 دج [redacted] في ذلك حصة أسهم العمال وإثبات القصد الجرم بنص المادة 42 من القانون 83/14 المتضمن [redacted] المكلفين في مجال الضمان الأجتماعي والمادة 376 ومايليها من قانون العقوبات .

مسيلة
طريق برج بوعريريج، مسيلة

035.33.40.70
035.33.42.87

مسيلة في :2024/10/03

و28/م.ف.ت/ق.م.ت/00023/2024
شكوى مع تأسيس كطرف مدني لعدم التصريح بالعمال

إلـــى السيـــد :
وكـيـــــل الـجـمـــهـوريـــة
لدى محكمة عين الملح

لفائدة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة ولاية مسيلة مؤسسة عمومية ذات تسير خاص ممثلة في مديرها، الكائن مقرها طريق برج بوعريريج، مسيلة، الشاكي

ضد: [redacted]، المولود بتاريخ [redacted] (مدير، مسير) مقيم ، المشكو منه.

- لبطيب للسيد وكيل الجمهورية -

يتشرف العارض أن يتقدم أمام سيادتكم بطرح الوقائع التالية :

حيث/ أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة ولاية مسيلة- يعد دائنا للمشكو منه [redacted] ابن [redacted] و [redacted] ، المولود بتاريخ [redacted] مسير مقيم، المقيد اجتماعيا بضابط التكليف القانوني رقم 2859584735 وفقا للقانون رقم 14/83 المؤرخ في 1983/07/02 المعدل والمتمم بالقانون رقم 17/04 المؤرخ في 2004/11/10 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي.

حيث أن الدين المتعلق بذمة المشكو منه بعنوان اشتراكات الضمان الاجتماعي يشكل جنحة عدم التصريح بالعمال و البالغ عددهم 02 ،تبعا لتقرير المراقبة الصادر عن هيئة الضمان الاجتماعي و المنجز من طرف مراقب معتمد و محلف و الخاص بالفترة المبينة في تقرير المراقبة (أنظر الوثيقة المرفقة01)

حيث أنه يتوجب على رب العمل المدين أن يصرح بالعمال الموظفين لديه في ظرف (10) عشرة أيام التي تلي تاريخ توظيفهم وهذا طبقا لنص المادة 06 من القانون 14/83 المعدلة والمتممة بالمادة 08 من القانون 17/04 والمادة 10 من القانون 14/83 المعدلة والمتممة بالمادة 08 من القانون 17/04والتي تنص على:

المادة 10 من القانون 14/83 المعدلة والمتممة بالمادة 08 من القانون 17/04:
يجب على أصحاب العمل أن يوجهوا طلب انتساب المستفيدين من الضمان الاجتماعي وذلك في ظرف العشرة (10) أيام التي تلي توظيف العامل

حيث أن هذا الفعل يعد مخالفة و خرقا لقانون الضمان الاجتماعي وفقا للمادة 59 من الامر 01/15 المؤرخ في 23 جولية 2015 المتضمن قانون المالية التكميلي المعدلة بالمادة 96 من قانون 16- 14 المؤرخ في 28 ديسمبر سنة 2016 الذي يتضمن قانون المالية لسنة 2017 و التي جاء فيها :

يعاقب كل مستخدم لم يقم بالعمل على انتساب العمال الذين يوظفهم الى الضمان الاجتماعي في الآجال المنصوص عليها بموجب التشريع المعمول به بغرامة تتراوح ما بين مائتي الف دينار : 200.000دج الى اربعمائة الف دينار جزائري 400.000 دج عن كل عامل غير منتسب .
في حالة العود، يعاقب المستخدم بغرامة تتراوح بين أربعمائة الف دينار (400.000 دج)ومليون دينار(1000.000دج)عن كل عامل غير منتسب.

حيث أن عدم التصريح بالعمال يؤثر سلبا على التوازن المالي للصندوق من خلال فقدانه مصادر تمويل جديدة وبالتالي يصعب مواجهة الارتفاع المستمر للمبالغ الموجهة للتغطية الاجتماعية ناهيك عن حرمان العمال من حقوقهم القانونية والمكتسبة إثر ممارستهم نشاط مأجورا غير مصرح به. حيث أن الصندوق تضرر جراء هذه الأفعال ومعاقبة مرتكبيها من شأنه التقليل من هذه الظاهرة

لـهـــذه الأســـبـــاب ولأجـــلـــهـــا نـــلـتـمـــس من سيادتكم

قبول الشكوى مع التأسيس كطرف مدني و[redacted]:

- عدم التصريح بالعمال يعد فعلا مخالفا للتشريعات المعمول بها في مجال الضمان الأجتماعي وبالتالي فهو جرم يعاقب عليه القانون.

- إلزام المشتكى منه بالالتزام بالتشريعات المعمول بها في مجال الضمان الاجتماعي في الباب المتعلق بالتزامات المكلف [redacted] الضمان الاجتماعي وتسوية المستحقات المقدرة بـ 352 800,0 دج .

[redacted]

المديـــــــر

المرفقات:
- محضر المراقبة رقم 2024/654 المؤرخ في 2024/03/12 .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي

هيئة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء
الوكالة : المسيلة
العنوان : طريق برج بوعريريج
المرجع :1931/ م م / 2018
الرقم : ..

مديرية الضرائب الولائية : المسيلة
قباضة : .....

(لتحصيل المبالغ المستحقة لهيئات الضمان الاجتماعي)

إن مدير هيئة الضمان الاجتماعي ،

- بمقتضى القانون رقم 83-14 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو 1983 و المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي المعدل و المتمم ،
- وبمقتضى القانون رقم 01-21 المؤرخ في 7 شوال عام 1422 الموافق 22 ديسمبر سنة 2001 و المتضمن قانون المالية لسنة 2002 لا سيما المادة 40 منه
- وبمقتضى القانون 08-08 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008 و المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي لا سيما المواد 46 و 47 و 48 و 49 و 50 منه.
- وبمقتضى القانون رقم 12-07 المؤرخ في 7 ربيع الثاني عام 1433 الموافق 29 فبراير سنة 2012 و المتعلق بالولاية.
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1412 الموافق 4 يناير سنة 1992 والمتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي و التنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي.
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94-188 المؤرخ في [redacted] محرم عام [redacted] المتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة ، المعدل والمتمم.

- وبعد الإعذار المؤرخ في : 2018/07/04
- بعد هذا الجدول الذي يحدد الدين ، ضده،
- اللقب والاسم أو الاسم التجاري : [redacted] ابن [redacted] و [redacted] / مولود في [redacted] بـ بوسعادة
- رقم التسجيل للضمان الاجتماعي : 2859041260
النشاط : مقاولة
- العنوان : هي 270 مسكن المسيلة 28000

المكلف ، مدين بالمبالغ المستحقة بعنوان الاشتراكات الأساسية والزيادات و / أو الغرامات على التأخير ، المتعلقة بالفترات: 2015
والمفصلة كالتالي :

- اشتراكات أساسية : [redacted] 90 347,93 دج
- زيادات على التأخير : 34 223,90 دج
- غرامات على التأخير : [redacted] 54 047,10 دج
- المجموع : 178 618,93 دج
- بحدد مبلغ هذا الجدول بـ (بالحروف): مائة وثمانية وسبعون الف وستمائة وثمانية عشر دينار جزائري و 93 سنتيم

حرر بالمسيلة في : 18 نوفمبر 2018
المدير

المادة 47 : يتم تحصيل المبالغ المستحقة من قبل مصالح الضرائب بمقتضى جدول محدد كدين،
بعد الجدول من قبل مصالح هيئة الضمان الاجتماعي وفق نموذج محدد عن طريق التنظيم،
ويوقع عليه مدير وكالة هيئة الضمان الاجتماعي المعنية تحت مسؤوليته الشخصية،
يودع الجدول من طرف الوالي في أجل ثمانية (8) أيام من تاريخ توقيعه ويصبح نافذا.
المادة 48 : يبلغ الجدول و يؤشر عليه قانونا طبق للأحكام المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجبائية،
بعد مصالح الضرائب المختصة إقليميا الجدول، ضمن الأشكال المنصوص عليها في تحصيل الضرائب.
المادة 49 : يكون الجدول محل أمر بالدفع عن كل طرق الطعن.
المادة 50 : يحظر الجدول أن يكون محل طعن أمام الجهات القضائية المختصة في أجل ثلاثين (30) يوما ابتداء من تاريخ استلام

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية المسيلة

ان والي ولاية المسيلة

- بمقتضى القانون رقم 83-14 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، المعدل و المتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 01-21 المؤرخ في 7 شوال عام 1422 الموافق 22 ديسمبر سنة 2001 والمتضمن قانون المالية لسنة 2002 لا سيما المادة 40 منه.
- وبمقتضى القانون رقم 08-08 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008 والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي ، لا سيما المواد 46 و 47 و 48 و 49 و 50 منه.
- وبمقتضى القانون رقم 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق 21 فبراير سنة 2012 والمتعلق بالولاية.
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 05-10-2016 المتضمن تعيين السيد حاج مقداد واليا لولاية المسيلة.
- وبعد الاطلاع على الجدول المذكور على الجانب،

يـــؤشر،

على الجدول المعد لتحصيل المبالغ المستحقة بعنوان اشتراكات الضمان الاجتماعي والزيادات و/أو الغرامات على التأخير من طرف المكلف المدين:

- اللقب و الاسم أو الاسم التجاري : [redacted] / مولود في [redacted] بـ بوسعادة
- العنوان : حي 270 مسكن المسيلة 28000
- لدى بحساب مبلغ : مائة وثمانية وسبعون الف وستمائة وثمانية عشر دينار جزائري و 93 سنتيم

لفائدة مصالح الضرائب المختصة اقليميا، هذا الجدول طبقا للأحكام المنصوص عليها في تحصيل الضرائب.

[redacted]

حرر بـ : ..... 18 نوفمبر 2018

الوالـــــي

[redacted]

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

CNAS

وكالة : مسيلة
العنوان : طريق برج بوعريريج، مسيلة
و28/م.ف.ت.ق.ج.ت/00314/2024

ملاحقة

(لتحصيل المبالغ المستحقة هيئة الضمان الاجتماعي)

إن مدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، لوكالة : مسيلة

- بمقتضى القانون رقم 83-14 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى القانون رقم 08-08 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008 والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، لاسيما المواد 46 و51 و52 و53 و54 و55 و56 منه،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1412 الموافق 4 يناير سنة 1992 والمتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94-188 المؤرخ في 26 محرم عام 1415 الموافق 6 يوليو سنة 1994 والمتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، المعدل والمتمم،
- وبعد الإعذار المؤرخ في : 2024/09/24 المتعلق بـ : 49 194,60 دج

يعد هذه الملاحقة ضد :

- اللقب والإسم أو الإسم التجاري : [redacted]
- رقم السجل للضمان الإجتماعي : 2860654644
- النشاط : [redacted]
- العنوان : بلدية اولاد دراج 28100

مكلف، مدين بالمبالغ المستحقة بعنوان الاشتراكات الأساسية والزيادات وآثار الغرامات على التأخير المرتبطة بها وكذا مصاريف التبليغ المتعلقة بالفترة : 2023T4 الى غاية 2024T1 والمفصلة كالآتي :

- اشتراكات أساسية : 44 520,00 دج
- زيادات عن التأخير : 4 674,60 دج
- غرامات عن التأخير : 0,00 دج
- مصاريف التبليغ : 0,00 دج
- المجموع : 49 194,60 دج

- حدد مبلغ هذه الملاحقة بمبلغ (بالحروف) : تسع وأربعون ألف ومائة وأربع وتسعون دينار جزائري وستون سنتيم

حرر بـ مسيلة في 2024/11/04

المدير

مستخرج من القانون رقم 08-08 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008 والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي :

- المادة 46 : يتعين على هيئة الضمان الاجتماعي قبل اللجوء إلى تطبيق الإجراءات المذكورة أعلاه، أو أي دعوى أخرى أو متابعة، إعذار المدين ودعوته إلى تسوية وضعيته في أجل ثلاثين (30) يوما. يجب أن يتضمن الإعذار، تحت طائلة البطلان، البيانات الآتية :
  - اللقب والإسم التجاري للمدين،
  - المبالغ المستحقة حسب طبيعتها و حسب فترة الاستحقاق،
  - الأحكام التشريعية والتنظيمية المطبقة بالتحصيل الجبري، وكذا العقوبات المترتبة عنها في حالة عدم الدفع.

يبلغ الإعذار إما برسالة موصى عليها مع وصل بالاستلام و إما بواسطة محضر قضائي أو عون مراقبة معتمد لدى الضمان الاجتماعي بمحضر بإستلام.

- المادة 51 : تعد المنازعة من طرف مصالح هيئة الضمان الاجتماعي وفق استمارة يعدها تسوية بها عن طريق التبليغ ويوقع عليها مدير وكالة هيئة الضمان الاجتماعي المختصة تحت مسؤوليته الشخصية.
- المادة 52 : يؤشر رئيس المحكمة التي يوجد بدائرة اختصاصها مكان إقامة المدين، على الملاحقة في أجل عشرة (10) أيام، بدون مصاريف وتصبح نافذة.
- المادة 53 : تبلغ الملاحقة للمدين بواسطة عون مراقبة معتمد لدى الضمان الاجتماعي بمحضر بإستلام أو بواسطة محضر قضائي.
- المادة 54 : تلغى الملاحقة ولها الأحكام وآثار الإجراءات القانونية والإدارية في مجال التنفيذ الجبري.
- المادة 55 : تكون الملاحقة معجلة النفاذ بقوة القانون عن كل طرق الطعن.
- المادة 56 : يمكن أن تكون الملاحقة محل طعن أمام الجهة القضائية التي أشرت عليها في أجل ثلاثين (30) يوما ابتداء من تاريخ بإستلام التبليغ.

CNAS-CTAS-05-2021 - EX-03

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

مجلس قضاء : .....

رئيس محكمة : .....

رقـــم : .....

نحن ..... رئيس محكمة : .....

- بمقتضى القانون رقم 83-14 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتزامـــات المكلفيـــن في مجـــال الضمان الاجتماعي، المعدل والمتمم،
- وبمقتضى القانون رقم 08-08 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 1983 والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، لاسيما المواد 46 و51 و52 و53 و54 و55 و56 منه،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1412 الموافق 4 يناير سنة 1992 والمتضمن الوضع القانوني لصناديـــق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي،
- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94-188 المؤرخ في 26 محرم عام 1415 الموافق 19 أكتوبر سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي للصنـــدوق الوطني للتأميـــن عن البطالـــة، المعـــدل والمتمـــم،
- وبعد الإطلاع على الملاحظة المذكورة على الجانب،

[redacted]

نؤشر على هذه الملاحظة لتحصيل المبالغ بعنوان الإشتراكات الأساسية والزيادات و / أو الغرامات على التأخير المستحقة من طرف المكلف المدين :

- اللقب والإسم أو الإسم التجاري : [redacted]
- العنوان : بلدية اولاد دراج 28100
- والمقدرة مبلغ إجمالـــي بـــ (بالحروف والأرقام) : 49 194,60 دج
تسع وأربعون ألف ومائة وأربع وتسعون دينار جزائري وستون سنتيم

حـــرر بـــ ..... في .....

رئيس المحكمة

وبناء على ما تقدم، فإن الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تدعو وتأمر جميع المحضرين وكذا كل الأعوان الذين طلب إليهم ذلك، تنفيذ هذه الملاحظة وعلى النواب العامين ووكلاء الجمهورية لدى المحاكم مد يد المســـاعدة اللازمة لتنفيذها، وعلى جميع قادة وضباط القوة العمومية تقديم المساعدة اللازمة لتنفيذها بالقوة عند الإقتضاء، إذا طلب إليهم ذلك بصفة قانونية.

رئيس أمناء الضبط

الملحق

CNAS AGENCE,MSILA

DE BBA MSILA M'SILA
N° D'IDENTIFICATION:

COMPTE DE RESULTAT/NATURE

LIBELLE	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Cotisation affectée à la gestion des risques	13 525 487 702,77	12 631 213 554,35	10 345 283 265,16	9 183 236 171,76	8 191 534 584,20	8 330 640 164,06
Autres Prestations de service	3 468 141,00	391 068,00	1 184 568,00	1 741 816,00	1 085 784,00	4 208 663,21
Subventions d'exploitation						
التحصيلات (1)	13 528 975 843,77	12 631 604 622,35	10 346 467 833,16	9 184 977 987,76	8 192 620 368,20	8 334 848 827,27
Prestations - Forfait aux hopitaux	-3 302 449 319,85	-3 055 815 800,87	-2 733 296 843,71	-2 190 196 958,75	-1 944 399 254,16	-1 774 138 977,00
Prestations - Assurances Maladie	-11 926 058 514,36	-10 868 270 836,14	-9 020 971 602,70	-9 644 348 043,45	-8 751 774 555,27	-7 895 197 644,32
Prestations - Accidents de travail et MP	-660 096 266,73	-588 930 330,13	-564 041 739,79	-497 768 687,61	-478 576 936,28	-461 346 820,87
Prestations - Conventions Internationnales						
Prestations - Fonds d'aide et de secours						
Cotisations diverses						
النفقات (2)	-15 888 604 100,94	-14 513 016 967,14	-12 318 310 186,20	-12 332 313 689,81	-11 174 750 745,71	-10 130 683 442,19
النتيجة (1) - (2)	-2 359 628 257,17	-1 881 412 345,19	-1 971 842 353,04	-3 147 335 702,05	-2 982 130 377,51	-1 795 834 614,92

CNAS MSILA

Procédures		Privee 2020		
		Nbr	Montants engagés	Montants recouvrés
Opposition		114	47 953 635,12	11 742 856,51
Contrainte		42	21 900 620,80	1 035 960,16
Pliainte	P , O	130	7 441 836,88	1 070 857,08
	CH IMP	135	4 922 231,08	4 151 376,03
	D D	0	-	-
Role		0	-	-
		421	82215323,88	18001049,78

CNAS MSILA

Procédures		Pub 2019		
		Nbr	Montants engagés	Montants recouvrés
Opposition		308	48 211 470,63	12 177 119,27
Contrainte		147	90 811 366,50	4 151 034,34
Pliainte	P , O	364	8 271 306,84	4 612 409,27
	CH IMP	400	23 929 966,19	43 705 563,11
	D D	0	-	-
Role		100	15 470 121,35	-
		1319	171224110,16	60495125,99

CNAS MSILA

Procédures		2021		
		Nbr	Montants engagés	Montants recouvrés
Opposition		141	34 347 820,42	4 648 173,08
Contrainte		96	14 181 604,79	6 634 503,40
Pliainte	P , O	226	15 199 886,15	2 411 513,15
	CH IMP	85	2 798 925,46	5 089 920,06
	D D	0	-	-
Role		0	-	-
	total	548	66 528 236,82	18 784 109,69

CNAS MSILA

Procédures		2022		
		Nbr	Montants engagés	Montants recouvrés
Opposition		324	297 842 638,63	16 102 409,69
Contrainte		417	118 062 427,06	3 330 476,08
Pliainte	P , O	172	10 726 456,27	1 093 775,02
	CH IMP	351	18 976 007,69	20 946 115,04
	D D	5	-	-
Role		2	9 944 195,53	-
Total		1271	455 551 725,18	41 472 775,83

JANVIER AU 30 Novembre 2024

Procédures		Prive Janviér Au Novembre 2024		
		Nbr	Montants engagés	Montants recouvrés
Mise En Demeur		839	199 719 009,53	28 277 729,54
Opposition		250	126 690 921,23	11 517 451,49
Contrainte		288	36 969 865,82	6 176 101,68
CH IMP		339	16 129 519,05	19 959 858,36
Pliainte	P , O	358	23 453 412,87	4 558 081,82
	CH IMP	9	1 454 705,96	321 801,01
	D D	17	-	-
Role		0	-	-
Echéancier		35	30 676 138,35	33 786 338,31
Total		2135	435 093 572,81	104 597 362,21

CNAS M SILA

Statistique JANVIER AU 30 Novembre 2023

Procédures		Prive Janviér Au Novembre 2023		
		Nbr	Montants engagés	Montants recouvrés
Mise En Demeur		540	153 744 152,32	29 344 467,37
Opposition		115	61 472 840,65	1 922 075,64
Contrainte		105	67 563 581,39	12 948 382,12
CH IMP		313	16 734 587,23	18 325 992,27
Pliainte	P , O	184	4 254 547,14	2 261 650,28
	CH IMP	16	568 177,25	387 562,50
	D D	4	-	-
Role		9	42 201 863,48	-
Echéancier		51	30 364 809,66	45 627 572,13
Total		1337	376 904 559,12	110 817 702,31