

رداية

امعة غ

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قس م: مالية ومحاسبة

تخصص: تكنولوجيا مالية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس

دور التطبيقات الرقمية في تعزيز التكنولوجيا المالية في الصناديق
الاجتماعية

تحت إشراف الأستاذة(ة):
-رشيدة حمراي -الشيخ بن قايد
-فاطمة بن عودة

من إن إعداد الطالبان:

المؤطر في المؤسسة:

-

السنة الجامعية: 2024-2025م

إهداء

أشكر الله العلي القدير الذي انعم علي بالعقل والدين

أهدي تخرجي إلي من علمني أن أعطي ولمن أحمل
اسمه بكل فخر وأتمنى أن يطيل الله في عمره حتى
يرى ثمارا حان وقت حصادها بعد إنتظار طويل " أبي
العزیز "

وإلى ملاكي في الحياة وإلى الحب والحنان
والإخلاص وإلى التي كان دعاءها سر نجاحي
وتقدمي أطال الله في عمرك وجعلك تاج فوق رأسي
"أمي حبيبتي "

ولمن تعلمت منهم تشجيع ومساندة إخوتي وأخواتي
خاصة أخي الغالي كان سند لي أحمد وأختي لحبيبة
صبرين وكل باسمه قاسم ابتسام سعاد وفتاتي
أماني حفظهم الله لي ولا أنسى كل من أحبني بصدق
وكانو عوناً لي في كل وقت
لحمد لله التي تتم بنعمته الصالحات

فاطمة

إهداء

م أن الح م د ل ل ه ر ب الع ال م ين " الحمد لله عند
البدء وعند الختام من قال أنا لها نالها

لقد كانت طريقا طويلة مليئة بالإخفاقات و النجاحات
فخورين بكفاحنا لتحقيق أحلامنا
لحظة لطالما انتظرتها وحلمت بها في حكاية اكتملت
فصولها إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل
إسمه بكل افتخار إلى من كلفه الله بالهيبة والوقار والذي
العزیز حفظه الله ورعاه
إلى حبيبتي قرة عيني إلى القلب النابض إلى من كانت
سر نجاحي أمي الغالية إلى أختي
(أحمد صالح صادق وهشام) سندي في الحياة ها
أدامكم الله ضلعا ثابتا لي إلي أختي صغيرتان
(خلودة إنتصار) إلى كل أفراد عائلتي الكبيرة و إلى
كل أصدقائي بدون استثناء إلى كل الأساتذة الأفاضل
الذين قدموا لنا يد المساعدة إلى كل هؤلاء أهدي هذا
العمل وفقني الله وإياكم إلى الخير

رشيدة

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبعونه وتوفيقه
تم هذا العمل

وأود أن أعرب عن عميق امتناني للمشرف السيد الدكتور
بن قايد الشيخ لى جهوده ونصائحه القيمة ودعمه طوال
إعداد هذه الرسالة

وأوجه بالشكر أيضا إلى أساتذة قسم المالية والمحاسبة
بجامعة غرداية على جودة تدريسهم ومساهماتهم في
تكويني الأكاديمي

وأود أن أشكر بشكل خاص عائلتي على دعمهم
المتواصل وتشجيعهم المتواصل. وأخيرا أتقدم بخالص
الشكر والامتنان لكل من ساهم بشكل مباشر أو غير
مباشر في إنجاز هذا العمل

الملخص:

تهدف الدراسة الى الكشف عن دور تطبيقات الرقمية في تعزيز التكنولوجيا المالية في شركات التأمين محاولة القاء الضوء على الاطار النظري للتأمين التعرف على التكنولوجيا في شركات التأمين فهم كيفية استخدام التطبيقات الرقمية في شركات التأمين تحديد فرص الابتكار في صناعة التأمين باستخدام التطبيقات الرقمية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة الى نتائج اهمها: تساهم الرقمنة بشكل مباشر في تحسين كفاءة العمليات داخل شركات التأمين من خلال تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء وتقليل التكاليف التشغيلية. تمثل التطبيقات الرقمية أداة فعالة لتعزيز التكنولوجيا المالية حيث تسهل تقديم منتجات مبتكرة تواكب احتياجات العملاء مثل التأمين الذكي وهناك علاقة طردية بين تطور الرقمنة وتحسين أداء الضمان الاجتماعي لا سيما في جانب تسريع الخدمات وتعزيز الشفافية. الكلمات المفتاحية: تأمين ضمان رقمنة تطبيقات.

Abstract:

The study aims to explore the role of digital applications in enhancing financial technology within insurance companies. It seeks to shed light on the theoretical framework of insurance, examine the integration of technology in the insurance sector, understand how digital applications are utilized by insurance companies, and identify opportunities for innovation in the industry through the use of digital tools.

The research adopts a descriptive and analytical methodology.

Key findings reveal that digitalization directly contributes to improving operational efficiency within insurance companies by accelerating transactions, reducing errors, and lowering operational costs. Digital applications serve as effective tools in advancing financial technology by enabling the delivery of innovative products tailored to customer needs, such as smart insurance. Moreover, the study found a positive correlation between the advancement of digitalization and the performance of social security systems, particularly in speeding up service delivery and enhancing transparency.

Keywords: Insurance, Social Security, Digitization, Applications.

فهرس المحتويات

الإهداء 1

الإهداء 2

الملخص

الشكر

مقدمة

الفصل الأول: الاطار النظري لرقمنة و خدمات الضمان الاجتماعي

تمهيد	3
المبحث الأول: ماهية التطبيقات الرقمية	3
<u>المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأهميتها</u>	3
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة	3
المطلب الثالث: مزايا الرقمية	6
لمبحث الثاني: ماهية خدمات الضمان الاجتماعي	8
المطلب الأول: نشأة وتطور التأمين الاجتماعي	9
<u>المطلب الثاني: مفهوم الضمان الاجتماعي</u>	14
المطلب الثالث: تطبيقات الرقمية لضمان الاجتماعي	14
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	15
المطلب الأول: دراسات العربية	16
<u>المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية</u>	24
<u>المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة</u>	26
<u>خلاصة</u>	32

الفصل الثاني:

<u>تمهيد</u>	43
المبحث الأول: التعريف بالصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الغير الاجراء	35
<u>المطلب الأول: التعريف بالوكالة الولائية غرداية</u>	35
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة غرداية	36
المبحث الثاني: التطبيقات الرقمية المعتمدة من طرف الوكالة	47
المطلب الأول: تطبيقات الواب	47
الفرع الأول: الشروع في التأطير القانوني للمؤسسات	47

الناشئة	
الفرع الثاني: تحليل المؤشرات الخاصة بالتعليم وفق برنامج الأمم المتحدة	48
<u>المطلب الثاني: تطبيقات سطح مكتب</u>	50
<u>خلاصة</u>	56
<u>الخاتمة</u>	58
قائمة المراجع	61

قائمة الأشكال
والجداول
والملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
05	فهرس المحتويات	(1)
25	مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسات الحالية	(02)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
38	منصة الضمانكم	1.
39	منصة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير اجراء	2.
40	نموذج طلب الحصول على شهادة عدم انتساب	3.
42	تفاصيل في نموذج المحاكاة	4.
45	تفاصيل في نموذج الهناء	5.
46	برنامج تسير الاشتراكات والمنازعات	6.
47	برنامج تسير العجز	7.
48	أرضية التأمينات الاجتماعية	8.

مقدمة

توطئة

في ظل التطور السريع لتحول الرقمي أصبح التأمين في عصر التكنولوجيا يمثل تحولا جذريا يدمج الابتكار التكنولوجي في صميم خدمات التأمين حيث تساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية عبر الأتمتة والذكاء الاصطناعي حيث تبسط العمليات وتقلل من الأخطاء البشرية وتعزز تجربة العملاء حيث تتيح لهم الوصول الى الخدمات بطريقة سهلة وسريعة من خلال الانترنت حيث تقدم حلول مخصصة لتلبية احتياجاتهم الفردية وتساهم في التقليل من التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الحاجة الي المعاملات الورقية . كما تتيح تطوير منتجات التأمين للجديدة ال مبتكرة مثل : التأمين القائم على الاستخدام و التأمين حسب الطلب . تعد تطبيقات الهاتف المحمول أحد الوساي ل التي يتم من خلالها تقديم هذه المنتجات المبتكرة حيث تسهل الوصول الى الخدمات وتحسن تجربة المستخدم , تستخدم تكنولوجيا التأمينيين مجموعات متنوعة من التقنيات الحديثة حيث توفر لنا خدمات متقدمة مثل : الذكاء الاصطناعي والتحليلات المالية والدفع الرقمي مما يساعد الشركات التأمين في تحسين كفاءتها وتعزيز تجربة العملاء , كما تسهم هذه التطبيقات في تعزيز الأمان والخصوصية للعملاء من خلال استخدام تقنيات التشفير والتحقق من الهوية وكذلك تساعد في تحسين الانتاجية وتقليل التكاليف من خلال تقليل الحاجة الى العمليات الورقية والتواصل الشخصي.

أولا: الاشكالية

و انطلاقا مما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية :

ماهو دور التطبيقات الرقمية في تكنولوجيا المالية في شركة التأمين

ومن هذه الاشكالية قمنا بطرح الاسى لة الفرعية التالية :

- ماهي الرقمنة

- ماهو التأمين و ما المقصود بتكنولوجيا المالية

- ما علاقة الرقمنة بضمان اجتماعي من خلال التطور التكنولوجي

ثانيا: فرضيات الدراسة

لمعالجة الاشكالية وتسهيل الاجابة على الاسى لة المطروحة تم ايداع فرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية:

الرقمنة تساهم في تحسين كفاءة شركات التأمين من خلال تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف وزيادة دقة العمليات عبر الأتمتة.

الفرضيات الفرعية √

الفرضية 1: الرقمنة هي تحول المعلومات من شكلها التقليدي إلي شكل رقمي

الفرضية 2: التأمين هو عقد قانوني بين شخصين أو مؤسسة تقوم فيه شركة التأمين بتعويض الطرف الأخر عن خساي ر

تكنولوجيا المالية هي مجموعة من الابتكارات المتطورة في تطبيقات وخدمات من أجل توسيع وتحسين نطاق قديم المنتجات والخدمات المالية.

الفرضية 3: التطبيقات الرقمية تلعب دور ا حيوي ا في دعم التكنولوجيا المالية داخل

شركات التأمين من خلال تحسين تجربة المستخدم وتوفير حلول ذكية وتمكين

الوصول الفوري والأمن إلى الخدمات التأمينية.

التأمين

ثالثا: هدف الدراسة

- الكشف عن دور تطبيقات الرقمية في تعزيز التكنولوجيا المالية في شركات
- محاولة القاء الضوء على

الاطار النظري لتأمين

- التعرف على التكنولوجيا في شركات التأمين

- فهم كيفية استخدام التطبيقات الرقمية في شركات التأمين

- تحديد فرص الابتكار في صناعة التأمين باستخدام التطبيقات الرقمية

رابعا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في المساهمة في تطوير المعرفة في مجال التكنولوجيا المالية
وصناعة التأمين واعتباره من المواضيع المهمة والحديثة .

ويمكن ان يساعد في تحسين الثقة بين العملاء من خلال استخدام التطبيقات الرقمية
لتحسين الخدمات وتقديم تجارب أفضل للعملاء .

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

-الاهتمام الشخصي بهذا الموضوع

- يندرج هذا الموضوع في مجال تخصصي

- معرفة الصعوبات التي تقف امام تطبيق تكنولوجيا مالية في مؤسسات التأمين

-الرغبة في معرفة مدى الاعتماد على التكنولوجيا في مؤسسات التأمين

- الرغبة بمعرفة دور واهمية التكنولوجيا في قطاع التأمين.

سادسا: حدود الدراسة

أ-الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى الوكالة للضمان الاجتماعي (CNAS)
بغرداية

ب-الحدود الزمانية: تمت الدراسة من 10/04 /2025 .إلي 03/05/2025

سابتا: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

ثامنا: صعوبات الدراسة

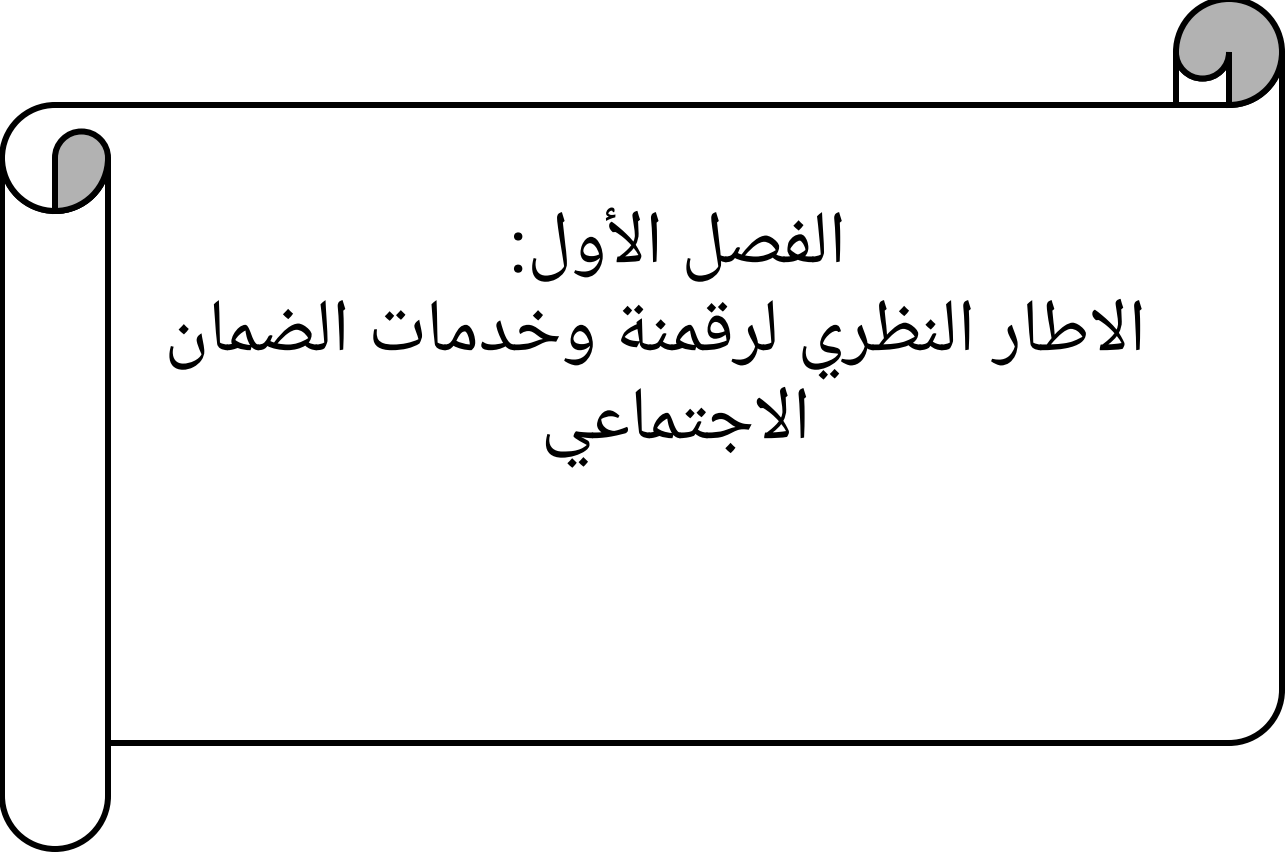
تتمثل اهم الصعوبات التي واجهتنا في ما يلي:

1- قلة المراجع والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية في قطاع-1
التأمين خصوصا باللغة العربية.

2- صعوبة الحصول على بيانات ميدانية دقيقة من شركات التأمين بسبب تحفظها في-2
مشاركة معلوماتها الداخلية.

3- الطبيعة المتغيرة والسريعة للتكنولوجيا مما يستلزم مواكبة مستمرة لأحدث-3
الابتكارات والتطورات.

4- ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض شركات التأمين مما يجعل من الصعب تقييم-4
أثر التطبيقات الرقمية بشكل شامل.



الفصل الأول:
الاطار النظري لرقمنة وخدمات الضمان
الاجتماعي

تمهيد:

في عصرنا الحالي أصبح مفهوم الرقمنة جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية حيث أنها تؤثر بشكل كبير على جميع الى الرقمنة جوانب الاقتصاد والمجتمع, كما أنها تشير الى تحويل عمليات تقليدية والانظمة الى صيغ رقمية بالاعتماد على تقنيات حديثة مثل الانترنت و البيانات الضخمة وغير منها تقنيات .

كما أنه لم يكن هذا التحول مقتصرًا على قطاع معين فقط بل شمل عدة قطاعات منها : التعليم , الصحة , الخدمات المالية وغيرها من قطاعات

ولقد اتسعت مجالات التطبيقات الالكترونية بصورة ليس لها مثيل , كما توفرت شتى القدرات لانتاج ومعالجة وحفظ واسترجاع المعلومات ونقلها وتبادلها ومشاركتها بأشكال قدر من مصادر المل متنوعة .

يعتبر ضمان الاجتماعي من ركاي ز الأساسية في توفير حماية اجتماعية للأفراد وحتى المجتمعات , بحيث تهدف الى دعم المالي و الخدمات الصحية للأشخاص في حالات معينة مثل : مرض , العجز. ومع تقدم التكنولوجيا خلق تبادل بين الرقمنة و ضمان الاجتماعي بشكل واضح حيث ادت الرقمنة الى تحسين نظام من خلال تعزيز الكفاءة في تقديم الخدمات وتسهيل الوصول اليها وتقليل البيروقراطية ,

وعليه سنقوم في هذا الفصل بدراسة الرقمنة وخدمات الضمان الاجتماعي:

المبحث الاول : ماهية التطبيقات الرقمية

المبحث الثاني : اطار النظري للخدمات ضمان الاجتماعي

المبحث الثالث : دراسات السابقة

المبحث الأول : ماهية التطبيقات الرقمية

تعتبر الرقمنة احد القوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات والتي استحدثت سبل وطرق لحفظ المعلومات وتمثل قلبا جذريا للأنظمة المعلوماتية .

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة و أهميتها

الفرع الأول : مفهوم الرقمنة

الرقمنة هي عملية الكترونية لانتاج رموز سواء رقمية أوالالكترونية من خلال وثيقة أو أي شي مادي ومن خلال اشارات تنظرية الكترونية

عرفها الأستاذ الدكتور فتحي عبد الهادي 2010 الرقمنة على أنها عملية نقل أو تحويل

البيانات الى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الألي وفي نظم المعلومات عادة

مايشار الى الرقمنة أنها تحويل النص المطبوع أو الصور)الصور المطبوعة

والفوتوغرافية والايضاحات و الخراى ط

الى اشارات ثنائى ية باستخدام وسيلة للمسح الضوى ي وفي الاتصالات عن بعد يقصد

بالرقمنة تحويل الاشارات التناظرية المسمرة الى اشارات رقمية

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات على أنها عملية الكترونية لخلق رموز رقمية

سواء من خلال وثيقة أو شيء ملموس أو من خلال اشارات.

الفرع الثاني : أهمية الرقمنة

لرقمنة أهمية كبيرة في عدة مجالات نذكر منها :

- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة واصدار صور طبق الاصل منها
- القدرة على فتح مجالات لتطوير حلول تكنولوجيا جديدة
- تكوين شبكات الاتصال
- زيادة الانتاج وتقليل النفقات
- كل هذا لأنها تتميز عن غيرها من تكنولوجيا الأخرى بتضييق الوقت والمكان اقتسام المهام الفكرية مع الألة تكوين شبكات الاتصال التفاعلية اللاتزامنية اللامركزية الشبكية والانتشار.

المطلب الثاني :متطلبات تطبيق الرقمنة

تمثل هذه المتطلبات الرقمية فيما يلي :

متطلبات المالية: تعتبر من الموارد المادية اللة زمة لتحقيق أهداف وتنفيذ مشروع تشمل أموال التي يجب تخصيصها لتغطية التكاليف ونفقات متعلقة بالاشطة .كما ان الرقمنة تتطلب حجم مالي قوي لكي تضمن نجاح تحول رقمي مما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء الوسائ ل الأزيمة و التجهيزات وحتى الألات الضرورية وجميع مايتطلبه مشروع الرقمنة.

المتطلبات المادية :

ان المتطلبات الرقمية المادية تشير الى البنية التحتية و التجهيزات التقنية الأزيمة

لدعم عمليات رقمية وتشمل :

الحواسيب desktops : هي من أهم الأدوات المستخدمة في تطبيق الرقمنة ولا بد من توفير من أجل استخدامها في مشروع الرقمنة ومن سمات اللزمة بالحاسوب هي ذاكرة الحية قدرى على تخزين والعرض.

الماسحات الضوئية : هي جهاز الكتروني يستخدم لتحويل مستندات و صور او

نصوص مطبوعة الى صيغ رقمية يتم معالجتها وتخزينها في ذاكرة الحاسوب.

تقنية التعرف الضوئية على احروف :عبارة عن تقنية تستخدم لاستخراج من الصور

ومستندات الممسوحة ضوى يا نصوصا وتحويلها الى نصا رقمي.

المتطلبات البشرية : تشمل مهارات ومعارف التي تلزم اويحتاجها الفرد لأداء مهام معينة

بفعالية في نظام معين ويعد من أهم العناصر لي قيام بالمشروع.

المتطلبات التشريعية : يجب على كل مؤسسة تسعى الى انشأ عملية رقمية أخذ في

عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية اي وضع الزامات لحفظ حقوق المؤلفين في

الاستخدام الألي بالمشروع والنشر.

المطلب الثالث : مزايا الرقمنة

للقمنة مزايا عديدة نذكر منها مايلي :

1. اتاحة الدخول للمعلومة بصورة شاسعة
2. نقص تكاليف للحصول على معلومات
3. تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام تطبيقات الكترونية
4. الشفافية في التعامل والغاء الوساطة والمحسوبية

5. القضاء على البيروقراطية متواجدة في ادارات التقليدية
6. امكانية التكامل مع الوسائى ل الأخرى (الضوء الصورة الفيديو

المبحث الثاني: اطار نظري للخدمات التأمين الاجتماعي:
ي عد التأمين الاجتماعي أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها نظم الحماية الاجتماعية في مختلف الدول كونه يشكل آلية تضامنية تهدف إلى تحقيق الأمان الاقتصادي والاجتماعي للفرد والأسرة في مواجهة المخاطر المحتملة التي قد تعيق قدرة الفرد على الكسب كالعجز المرض الشيخوخة أو الوفاة. وي عد هذا النظام انعكاس المدى التزام الدولة بتحقيق مبادئ العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص بين المواطنين.

لقد تطور مفهوم التأمين الاجتماعي عبر الزمن متأثرًا بالتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي شهدتها المجتمعات مما استدعى تطوير تشريعات وأنظمة قانونية تنظم هذا المجال الحيوي وتحدد الجهات القائمة عليه والفئات المستفيدة والحقوق والالتزامات المترتبة على كل طرف. ويهدف هذا المبحث إلى تناول الإطار النظري للخدمات التأمينية الاجتماعية من خلال التعريف بالمفاهيم الأساسية المرتبطة به وبيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها واستعراض المبادئ التي يقوم عليها بالإضافة إلى التطرق إلى الأنواع الرئيسية لهذه الخدمات والفئات التي تشملها تمهيداً لفهم أعمق لدور هذه الخدمات في دعم الاستقرار الاجتماعي والتنمية المستدامة.

المطلب الاول: نشأة وتطور التأمين الاجتماعي

التأمين الاجتماعي هو فكرة نشأة لحماية أفراد المجتمع من المخاطر الاجتماعية التي تلحق الضرر بالذمة المالية للأفراد سواء بزيادة نفقاته او انقاص دخله وأيضا لحماية من كافة المخاطر الأخرى مهما كانت اسبابها شخصية او اجتماعية او مهنية وقد ظهرت فكرة التأمين الاجتماعي من مفهوم "التأمين" حيث يظهر لنا ان هذا اللفظ حديث ولكن من يبحث في تاريخ نشأة وتطور التأمين الاجتماعي يرى أن لكلمة "التأمين" مدلولين مدلولاً لغوي ومدلولاً اصطلاحياً .

لغة : التأمين معناه لأمان وهو ضد كلمة الخوف أما اصطلاحاً: فعرفه الامام الجرجاني بأنه عدم توقع المكروه في الزمان الآتي.

أما المفهوم المتعارف عليه في العصر الحديث هو أن التأمين الاجتماعي هو ذلك النظام او الوسيلة التي تتضمن للفرد

الدخل الناتج من نشاطه الحرفي او المهني بحيث يحل المعاش او التعويض محل ما يفقده المؤمن من الاجر.

ولتحديد التداخل بين هذه المصطلحات لا بد لنا ان نعرف كل على حدا :

أولاً: مفهوم شامل لتأمين الاجتماعي :

أول ظهور لتأمينات الاجتماعية في اوربا كان مع بداية الثور الصناعية في اول القرن التاسع عشر عندما برزت الطبقة العاملة كطبقة كبيرة تعتمد على اجورها في معيشتها والتأمينات الاجتماعية نظام قانوني حيث ظهرت في بعد الحرب العالمية الثانية ويمكن تعريف التأمين الاجتماعي بأنه: هو نظام خاص بحماية العاملين في حالة تعرضهم للمخاطر الاجتماعية التي تأخذ اهتماما كبيرا باستخدام مجموعة حلول وأساليب الخاصة بهذا النظام .

المطلب الثاني: مفهوم الضمان الاجتماعي

الفرع الاول: مفهوم الضمان الاجتماعي

الضمان الاجتماعي هو احد المصطلحات التي تهدف الي تحقيق تكافل المعيشي الذي أمرنا ديننا الحنيف به واقامه على اساس الضمان الاجتماعي ولهذا هنالك عدة تعاريف لضمان الاجتماعي:

يمكن تعريف الضمان الاجتماعي على انه: "نظام ضمان عيش الفرد في حده الأدنى المعقول عن طريق تأمين العمل له وحمايته على القدرة عليه وتعويضه عن دخله المفقود في حالة انقطاعه عن عنه للأسباب خارج عن إرادته وتغطية النفقات الاستثنائية التي تترتب عن المرض او العجز او الوفاة وكذلك نفقات الاعباء العائلية ". وهناك من عرفه على انه: "كل تأمين اجباري من الدولة يهدف إلي حماية الطبقة الاضعف في المجتمع في حالة تعرضهم للمخاطر و ليس في قدرتهم تحملها كالمرض او العجز او حوادث العمل او الوفاة المبكرة او بطالة او وصلهم لسن الشيخوخة

الفرع الثاني: خصائص الضمان الاجتماعي:

لضمان الاجتماعي خصائص بها عن غيره وابرزها :

- انه وظيفة اجتماعية ويقصدون بذلك ان الحاجة الاجتماعية تقتضيه
- انه تأمين اجباري لمن يشملهم هذا النظام
- انه تأمين مغلق اي انه محدود من حيث نوعية المؤمن لهم فهو لا يضم تحت مضلته الا من يدخلون في حسة هذا النظام فهم فئة من الناس يعملون بأيديهم لكسب مشعاتهم
- أقساطه منخفضة القيمة ولا تختص المؤمن له وحده بتسديدها بل انه قد يساهم صاحب العمل او الدولة او كلاهما في تسديدها .
- ضمان استمرار الدخل في التأمين عندما يقل الدخل او ينقطع للعجز أو الشيخوخة او الوفاة وتوفير تكاليف العلاج اثناء المرض مما يؤدي الي توفير الامن الاقتصادي للإنسان في مستقبل حياته أو لذويه بعد وفاته مما يجعله مطمئنا .
- تحقيق التكافل وتعاون بين أفراد المجتمع باعتبارها قيمة عالية تعمل على تماسك المجتمع واستقراره .
- إعادة توزيع الدخل بين أفراد المجتمع لان المشترك يدفع مبالغ قليلة ويحصل على مزايا متعددة .
- استمرار الدخل للمواطنين بعد التقاعد يوفر لهم قوة شرائية تساهم في تنشيط حركة السوق ومواجهة الركود.

المطلب الثالث: التطبيقات الرقمية لضمان الاجتماعي:

دائما ما يسعى قطاع الضمان الاجتماعي إلى التحسين المتواصل للخدمة العمومية عن طريق إدراج مجموعة من الخدمات الرقمية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات والذي يشكل دور مهم في مخطط نشاطه وتقدم هذه الخدمات عبر مجموعة من المنصات رقمية والتي تأتي لتحقيق إجراءات الحصول على الأداءات والخدمات. وهناك عدة منصات رقمية تنقسم إلى أربعة بوابات أساسية كالآتي:

أولا : بوابة الهناء : وهي موجهة لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا وكذا ذوي حقوقهم والمتوفرة عبر الموقع الإلكتروني للصندوق el.hanna.cnas.dz وكذلك تطبيق الاندرويد وتساعد على تسهيل الإجراءات الإدارية المنتهجة من طرف الصندوق لفائدة مستعمليه حيث يتم الولوج إلى هذه الخدمة عبر خطوات سهلة من خلال التسجيل بالمنصة ثم الحصول على حساب خاص مما يتيح للمؤمن لهم اجتماعيا الاطلاع على الملفات الخاصة بهم ومتابعتها وكذلك الاستفادة من الخدمات التالية:

1- طلب بطاقة الشفاء : وهي بطاقة إلكترونية للضمان الاجتماعي تسمح بالتعرف على - المؤمن له اجتماعيا حتى تتاح لهم الاستفادة من خدمات الضمان الاجتماعي. تتضمن هذه البطاقة معلومات خاصة حول المؤمن له اجتماعيا الحالة الصحية المتابعة الطبية تعويض الأدوية ومجمل الفحوصات و يعتبر نظام الشفاء المشروع المتميز في مجال التأمينات الاجتماعية وبرنامج إلكتروني يواكب العصرنة و يعتمد على مجال تكنولوجيا حيث قدم لمسة فريدة من نوعها 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 بكثرة 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 الأجيبة بالتصريح عن بعد بعطلة الأمومة أي أنها بإمكانها الولوج إلى الخدمة عبر حسابها الشخصي الهناء وفق خطوات محددة ثم في الأخير يتم تحميل وصل الإيداع وبذلك تكون قد صرحت بعطلة الأمومة من دون التنقل إلى مركز انتسابها لإيداع الوثائق اللازمة للاستفادة من حقها في التامين على الأمومة.

3- نسبة التغطية الاجتماعية وتاريخ نهاية الأحقية في الأداءات: وهي بوابة الكترونية موجهة لتسيير الإلكتروني للعلاقة التعاقدية مع التعاقدات الاجتماعية المتعاقدة مع الصندوق. يسمح برقمنة ارسال المعطيات المتعلقة بالمنخرطين بالتحيين الآلي للحقوق في مجال التكفل بنسبة 20%.

4- معرفة استهلاكية الأدوية: تمكننا هذه الخدمة من معرفة استهلاك الأدوية والتعويضات عن الادوية .

5- طبع كشوفات الحساب الخاصة بالأداءات المقدمة:

6. تلقي مختلف الاشعارات مثل استدعاء المراقبة الطبية-

7- استخراج شهادة الانتساب من الضمان الاجتماعي.

طلب تعويض العطلة المرضية حيث يمكن للعامل دفع طلب العطلة المرضية عن بعد-

خلال 48 ساعة من أجل الا يفقد حقه في التعويض وتجب معانات التنقل .
طلب رأسمال الوفاة عن بعد: يمكن للمعنى طلب من منحة الوفاة دون التنقل-9
للسندوق حيث يقوم بمسح الوثائق المطلوبة في الملف وارسالها 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 هذا النظام التصريح عن بعد وسيلة سهلة وسريعة ومكيفة وفق احتياجات أرباب
العمل من أجل احترام آجال الاستحقاق دون الحاجة إلى التنقل إلى وكالات الصندوق
لولايات انتسابهم وهذا بتقديم نفس الخدمات التي يقدمها التصريح العادي.
يسمح هذا النظام الذي وضع تحت تصرف أرباب العمل ابتداء من تاريخ 15 أفريل
والذي يوفر www.teledeclaration.cnas.dz عبر الموقع الإلكتروني 2014
خدمات على مدار 24 ساعة على 24 ساعة و 7 أيام على 7 أيام مما يسمح لهم القيام
بالتزاماتهم بكل سهولة وعن بعد ومن دون التنقل إلى مرافق الضمان الاجتماعي حيث
أصبح بمقدور أرباب العمل الدخول إلى حساباتهم الخاصة عبر الموقع الإلكتروني بعد أن
منحتهم مصالح الضمان الاجتماعي كلمة السر الخاصة بهم حيث يمكن القيام ب 11
خدمة تتمثل في :

1. DAC التصريح بأوعية الاشتراكات الشهرية والثلاثية للضمان الاجتماعي .
- التصريح بحركة الأجراء 2 EMS Etat de mouvement salariale .
- 3 . DAS Déclaration annuelle des salaires التصريح السنوي بالأجور والأجراء .
4. تسديد الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني .
5. Mise à jour الاطلاع على شهادة أداء المستحقات واستخراجها ومطابقتها .
6. طلب ترقيم وانتساب الأجراء .
7. Attestation . الاطلاع على شهادات الانتساب الخاصة بالأجراء واستخراجها
d'affiliation
8. طلب بطاقة الشفاء لفائدة الأجراء .
9. التحقق من التصريحات السنوية .
10. طلب جدولة دفع الديون .

ثالثا : الأرضية الرقمية للتعاقد :

هذه الأرضية موجهة للتسيير الإلكتروني للعلاقات التعاقدية مع جل الممارسين
الصحيين المتعاقدين من عيادات التوليد عيادات القلب ومتعاملي النقل الصحي
وتتيح هذه الخدمة تبادل الملفات الكترونيا وتحميل الوثائق وكذلك ارسال الفواتير عبر
قاعدة موحدة للبيانات كما تسمح بمتابعة سير العملية .

رابعا : منصة الدفع الإلكتروني :

تفعل هذه المنصة عن طريق دفع بالطريقة العادية في مراكز الدفع التابعة لصناديق
التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وذلك عبر الشيك أو وصل إيداع ويمكن لأرباب
العمل الدفع بطاقة الدفع الإلكتروني ولكن ليس عن بعد بل بإدخالها في القارئ المتواجد
بمركز الدفع وهذه الخدمة قيد التطوير.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يتضمن هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة منها الوطنية ومنها الاجنبية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة والتي سنعرف من خلالها المنهج الصحيح والوصول الي اهم النتائج .

المطلب الاول : الدراسات السابقة العربية

دراسة لواج منير بوالريحان فاروق" واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق.1 الوطني لضمان الاجتماعي في الجزائر " مجلة الامتياز للبحوث ولاقتصاد والادارة/ المجلد 04 العدد02 جامعة محمد بن الصديق جيجل 2020. ٢.المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف _ميلة .

تهدف هذه الدراسة لإبراز واقع الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي في الجزائر بالاعتماد على المنهج الوصفي في الجزء النظري واعتمد على منهجية التحليل الوصفي في الجانب التطبيقي حيث شملت العينة المدروسة 40 مستجيب من رؤساء المصالح العاملين على مستوى فروع الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي بولاية ميلة والذين لهم علاقة مباشرة بتطبيق الشفاء للإجابة على الاشكالية المطروحة وهي :ما هو واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي في الجزائر حيث ان الباحث قام بالدراسة وتحليل الاحصائي لإجابات المبحوثين ولخصت هذه الدراسة ابرز النتائج في ما يلي :

-تأثيرات إيجابية متعددة تمس الجانب الاداري يؤدي الي رفع أداء الصندوق والجانب النوعي للخدمات المقدمة فيما نبهت إلي ضرورة إن تدعم ادارة الصندوق تجسيد تطبيق الادارة الالكترونية بتوفير التجهيزات اللازمة والموارد البشرية المؤهلة فنيا وتقنيا لتطبيقها .

دراسة قرشي جميلة خيار الهام "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية .2 في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر جامعة أمحمد بوقرة -بومرداس -

تندرج هذه الدراسة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي علوم اقتصادية حيث تتكون هذه الدراسة من فصلين فصل نظري تطرق فيه مفاهيم حول الرقمنة وجودة الخدمات التأمينية وفصل التطبيقي تم تطرق فيه إلي الفصل الثاني دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الأجراء CNAS وتمحورت إشكالية هذه الدراسة في مامدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS في وكالة بومرداس وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي باعتباره مناسباً لجمع الحقائق والمعلومات والتعريف بمختلف المفاهيم بينما تم إتباع المنهج التحليلي للجانب الميداني للدراسة وذلك من خلال إسقاط للجوانب النظرية على الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة بومرداس.

دراسة خديجة عجال فريدة جفال "التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات 3. المؤسسة العمومية" مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي CNAS لولاية ورقلة نموذجاً " مذكرة مقدمة لاستكم ال متطلبات شهادة م استر أكاديمي الطور الثاني جامعة قاصدي مرباح ورقلة _الجزائر.

تندرج هذه الدراسة ضمن متطلبات نيل شهادة م استر العلوم الانسانية والاجتماعية تتكون هذه الدراسة وتهدف إلي الاجابة عن الاشكالية المطروحة: ما هو دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المؤسسة لولاية ورقلة نموذجاً و لتحقيق أهداف الدراسة CNAS العمومية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتمت الدراسة في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي بورقلة على عينة متمثلة في 48 موظف داخل المؤسسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات استخدمت عدة أساليب إحصائية تضمنت مقاييس الاحصاء الوصفي حيث توصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها: الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي بورقلة يعمل على تطبيق عملية التحول الرقمي في تقديم مختلف خدماتها والاستفادة من المزايا الرقمنة لتسيير ومواكبة التطور التكنولوجي وأن المؤسسة تهتم بتوفير مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات المقدمة وقد ساهم التحول الرقمي المؤسسة

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

-1 Morten Meyerhoff Nielsen (2023). The Digital Transformation of Social Security Administration and Services: A Comparative Analysis of Australia, Canada, Denmark, and France. International Labour Organization (ILO) in collaboration with the United Nations University Operating Unit on e-Governance (UNU-EGOV), Geneva, Switzerland.

(ورتن مايرهوف نيلسن)2023) بعنوان: التحول الرقمي لإدارة وخدمات الضمان الاجتماعي: تحليل مقارنة لأستراليا كندا الدنمارك وفرنسا منظمة العمل الدولية (ILO) بالتعاون مع وحدة الأمم المتحدة للحكم الإلكتروني (UNU-EGOV) جنيف سويسرا. هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية تنفيذ التحول الرقمي في أنظمة الضمان الاجتماعي في أربع دول متقدمة تحديد العوامل المحفزة والتحديات المشتركة في رقمنة الخدمات الاجتماعية استخلاص الدروس المستفادة لتوجيه السياسات المستقبلية في

هذا المجال. اعتمدت الدراسة على منهجية المقارنة تعتمد على تحليل دراسات حالة لكل من أستراليا كندا الدنمارك وفرنسا. وقد توصلت الى نتائج أهمها وجود أطر قانونية وتنظيمية تدعم التحول الرقمي تطوير بنية تحتية تكنولوجية مرنة وقابلة للتوسع تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.

-2 Anna Nylander Vujkovic et al. (2023). Digitalisation and its Impact on Social Protection Programmes Effectiveness: A Case from South Africa. Presented at the Conference on Innovation in Industrial and Computer Sciences, and published in Procedia Computer Science, South Africa.

(أنا نيلاندر فويكوفيتش وآخرون) (2023) الرقمنة وتأثيرها على فعالية برامج الحماية الاجتماعية: حالة من جنوب إفريقيا تم تقديم الدراسة في مؤتمر الابتكار في علوم الصناعة وعلوم الحاسوب ونشرت في مجلة Procedia Computer Science جنوب إفريقيا).

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير الرقمنة على فعالية برامج الحماية الاجتماعية في جنوب إفريقيا. وتقييم العلاقة بين الوصول الرقمي والمالي والمشاركة في برامج الحماية الاجتماعية. واستكشاف التحديات والفرص المرتبطة برقمنة خدمات الحماية الاجتماعية. واعتمدت الدراسة على المقارنة بحيث تعتمد على تحليل دراسات حالة لكل من أستراليا كندا الدنمارك وفرنسا. وتوصلت إلى نتائج أهمها: أدى التحول الرقمي إلى تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي. مكنت التكنولوجيا الرقمية من تقديم خدمات أكثر تخصيصاً واستجابة بالإضافة إلى منح المستخدمين مزيداً من التحكم في بياناتهم وتفاعلاتهم مع وكالات الضمان الاجتماعي تضمنت التحديات مخاوف تتعلق بخصوصية البيانات وأمانها والإقصاء الرقمي للفئات غير المتمكنة تكنولوجياً ومقاومة التغيير من بعض الموظفين والمستفيدين.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
الجدول رقم (01): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

رقم	عنوان الدراسة	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	ما تم الاستفادة منه
1	دراسة لواج منير بوالريحان فاروق (2020)	تركز الدراسة الحالية على الفعالية الاقتصادية والاجتماعية للتحول الرقمي وليس فقط الجانب الإداري.	توضيح الواقع الفعلي لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي في الجزائر.
2	دراسة قرشي جميلة خيار إلهام	الدراسة الحالية تتوسع لتشمل الفعالية العامة وليس فقط الجودة كما تشمل زمني وتحليل اقياسي ا.	إبراز أثر الرقمنة على جودة الخدمات التأمينية.

3 دراسة خديجة مجال فريدة جفال
الدراسة الحالية أكثر تركيزاً على الفعالية عبر أدوات تحليل كمية وتقنيات حديثة.
دور التحول الرقمي في تطوير خدمات مؤسسة CNAS.

4 Morten Meyerhoff Nielsen (2023)
تركز الدراسة الحالية على السياق الجزائري فقط وباستعمال نماذج إحصائية بينما تلك الدراسة دولية تحليلية مقارنة.
تحليل مقارنة دولي شامل يعرض الإطار التنظيمي والتكنولوجي للتحول الرقمي.

5 Anna Nylander Vujkovic et al. (2023)
تركز الدراسة الحالية على الضمان الاجتماعي في الجزائر مع اختلاف في البيئة الاجتماعية والاقتصادية.
تقييم شامل لفعالية الرقمنة في برامج الحماية الاجتماعية في جنوب إفريقيا.

خلاصة الفصل

نستخلص من دراستنا النظرية أن رقمنة خدمات الضمان الاجتماعي تشير إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة ملحة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين حيث تسهم الرقمنة في تسريع الإجراءات وتقليل البيروقراطية من خلال تبني تقنيات حديثة مثل الأرشفة الإلكترونية والتطبيقات الذكية وأنظمة إدارة الملفات الرقمية. كما تساهم في تعزيز الشفافية والكفاءة داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي وتسهل من عملية الوصول إلى المعلومات والخدمات بالنسبة للمستفيدين. وتعد الرقمنة أداة استراتيجية لضمان استدامة النظام وتحقيق العدالة الاجتماعية خاصة من خلال تحسين المتابعة وتقليل الأخطاء وتوفير الوقت والجهد.

الفصل الثاني:

إطار تطبيقي حول دور التطبيقان
الرقمية في تعزيز التكنولوجيا المالية
في شركة الضمان الاجتماعي CNAS

تمهيد

بعد تطرقنا في الاطار النظري لأهم محاور الرقمنة وأهميتها ومتطلبات تطبيقها وتطبيقات الرقمية ودورها في تعزيز تكنولوجيا المالية في شركات الضمان الاجتماعي سنحاول في الجانب التطبيقي دراسة واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الغير الاجراء والدور الذي ألحقته بخدماتها المقدمة حيث أخذنا صندوق ولاية غرداية كميدان لإجراء هذه الدراسة.

لهذا هذا الفصل يأتي للإسقاط الميداني لما جاء به الفصل النظري وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين يتم من خلالهما التطرق إلى التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء CNAS و تقديم الوكالة محل الدراسة وهيكلها التنظيمي والتطبيقات الرقمية المعتمدة من طرف الصندوق مما يسمح لنا بالوصول إلى اختبار فرضيات هذه الدراسة والتحقق من صحتها و منه فإن مباحث هذا الفصل ستكون كالآتي:

المبحث الاول: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الغير الاجراء ✓
وهيكلة التنظيمي

المبحث الثاني: التطبيقات الرقمية لضمان الاجتماعي للعمال الغير الاجراء ✓

المبحث الاول: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الغير الاجراء
وهيكلة التنظيمي

دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء:

سنحاول التطرق للتنظيم الإداري للصندوق بصفة عامة و الوكالة الولائية بغرداية بصفة خاصة مع دراسة هيكلها التنظيمي وتعريف مختلف المصالح مع إبراز المهام التي تقوم بها.
المطلب الاول : التنظيم الإداري للصندوق

يعتبر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية المسيرة من طرف القوانين والتنظيمات الخاصة بها هذا ماجاء به المرسوم رقم 0792 المؤرخ في 04 جانفي 1992 والمتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي.

لنظام القانوني للصندوق.1.1

لقد تأسس صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء كنظام إجباري من سنة 1958 إلى نهاية سنة 1974 و كان يغطي الإداءات التقاعد (VS) و ابتداء من سنة 1975 أصبحت التغطية لتشمل التأمينات الاجتماعية و في سنة 1983 عند إعادة الأمومة العجز المرض الوفاة (AS) إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي أدمج صندوق الضمان الاجتماعي لغير

الأجراء) CASNOS (في النظام الواحد والموحد حيث أوكلت مهام تسيير التقاعد للصندوق الوطني للتقاعد) CNR (و مهام تسيير التأمينات الاجتماعية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية) CNAS .

وتعود نشأة الصندوق كغيره من شبكات النظام إلى تاريخ استقلاله عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء) CNAS (الذي بدأ التحضير له بتاريخ 04 جانفي 1992 وذلك في إطار الاجتماع الإداري الذي حضره أعضاء الصندوق البالغ عددهم واحد و عشرين عضوا وهم:

ستة) 06) أعضاء ممثلين عن الأعمال التجارية الأكثر فعالية على 7 مستوى الوطن.

أربع) 04) أعضاء ممثلين عن الأعمال الفلاحية الأكثر فعالية على 7 مستوى الوطن.

أربع () 04) أعضاء ممثلين عن الأعمال الحرفية. 7

أربع () 04) أعضاء ممثلين عن المهن الحرة على أساس عضو واحد 7 من كل فئة من الفئات

الآتية: الصحة نقابة المحامين ومكاتب الدراسات التقنية والمعمارية والمالية والمحاسبة

ويتم تعيينهم من قبل منظماتهم المهنية الأكثر تمثيلا على المستوى الوطني

عضوين) 02) ممثلين عن الأعضاء الصناعيين .

عضو) 01) ممثل لمستخدمي الصندوق تعيينه لجنة المساهمة . المنصوص عليها في التشريع

والتنظيم المعمول بهما.

لقد استمر الصندوق تحت الوصاية التنظيمية و المهنية و المالية للصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي للعمال للأجراء) CNAS (إلى غاية سنة 1995 من تاريخ استقلالية CASNOS

وبداية نشاطه كجهاز مستقل متكون من وحدة مركزية (مديرية مركزية مقرها الاجتماعي

بنهج فيكتور هيجو بالجزائر و وكالات جهوية و فروع ولائية و شبابيك مختصة .

التعريف بالوكالة الولائية لغرداية 2.1

أولا: التعريف بالصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية

إن الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء casnos (بغرداية هي مؤسسة إدارية

تنظيمية ذات طابع خاص تعمل على تأمين الفئة الغير مأجورة للولاية أي كل العمال الذين

يمارسون نشاطات مهنية غير مأجورة في إطار التشريع الخاص بأعمال المنظمة المهن

الخاضعة للقيود في السجل التجاري) الخاصة بولاية غرداية و التي تعني :

- الصناعيين .
- الحرفيين .
- التجار .
- الفلاحين .
- أصحاب المهن الحرة) محامين خبراء محاسبين صيادلة أطباء و غيرهم).
- السائقين بمختلف أنواعهم القطاع الخاص).
- أصحاب المؤسسات الخاصة) SARL, EURL, SNC

أما عن الحدود الجغرافية للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية فهي

تغطي جميع بلديات الولاية وذلك من خلال الشبائيك المختصة التابعة للوكالة .:

شباك مختص لدائرة بريان الذي يغطي بلدية بريان تم فتحه 7 شهر جويلية 2003 و عدد

عماله اثنان) 02) و لديهم مستوى جامعي.

شباك مختص لدائرة متليلي الذي يغطي جميع بلديات 7 متليلي بما فيهم دائرة زلفانة تم

فتحه في شهر أفريل 2005 و عدد عماله ثلاثة) 03(اثنان جامعيين و الآخر لديه مستوى ثانوي.

شباك مختص لدائرة القرارة الذي يغطي بلدية القرارة و تم 7 فتحه في شهر جويلية 2001 و عدد عماله ثلاثة) 03(و لديهم مستوى جامعي

أما وكالة غرداية فهي تغطي جميع بلديات الدوائر المتبقية . مثل دائرة بنورة العطف -غرداية الضاية بن ضحوة.

إن الوكالة الولائية تضم) 44(أربعة و أربعون موظفا موزعين على الوكالة الولائية و على الشبائيك المختصة التابعة للوكالة من بينهم) 31(واحد و ثلاثون لديهم مستوى جامعي.

ثانيا: مهام الوكالة الولائية للصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء :

تندرج مهام الوكالة ضمن الأهداف العامة للصندوق الضمان الاجتماعي الغير الأجراء ويمكن أن نجمل هذه المهام في النقاط التالية:

-تسيير الإعانات الطبيعية والمالية للتأمين الاجتماعي لغير الأجراء .

-على مستوى الولاية والشبائيك المختصة .

-استلام وتسوية و صرف منح و معاشات المتقاعدين التابعين . للصندوق الضمان

الاجتماعي لغير الأجراء.

-ضمان التحصيل للاشتراكات المراقبة والمتابعة القضائية عند الاقتضاء.

-تقديم الوثائق اللازمة للمنخرطين شهادات التحيين لإثبات . وضعياتهم اتجاه الصندوق

وتقديمها للمؤسسات أو الإدارات الأخرى (mise à jour) ولغير المنخرطين لإثبات عدم

انتمائهم عن طريق شهادات عدم الانتساب (attestation de non affiliation).

-تسيير و تنظيم المراقبة الطبية لكل التعويضات .

-تقديم الإحصائيات وتقارير عن النشاط الشهري والسنوي للمديرية . العامة.

-متابعة ملفات المنخرطين للولاية .

-ترقيم ملفات المعنيين على مستوى الولاية .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة وتحليله

1: مدير الوكالة:

يتربع على رأس الصندوق مديرا عين بقرار وزاري منذ سبتمبر 2015 حيث أن له كل

الصلاحيات في اتخاذ القرارات المناسبة و المتعلقة بالصندوق. وذلك في حدود الأطر

التنظيمية والقانونية المتعامل بها وبالتالي فهو يتكفل بما يلي:

متابعة كل مهام الصندوق والتصديق على كل الوثائق و 7 البيانات والصكوك وكل وثيقة

رسمية تجاه مختلف وحدات الولاية.

متابعة نشاط وأعمال الصندوق تقديم التقارير وتمثيل .

الصندوق في المناسبات والجهات الرسمية.

نيابة المديرية الفرعية للتحصيل والمراقبة والمنازعات

تتكون من أربعة مصالح بحيث تقوم بالمهام التالية:

2: مصلحة الترقيم والتسجيل:

وتبرز مهامها في متابعة ملفات المشتركين من حيث التسجيل الترقيم الشطب إعادة النشاط

امتتهان نشاطات تجارية أخرى وأيضا تطهير وتصفية الملفات. هذا ما يجعل هذه المصلحة ذات أهمية بالغة لأنه هو الذي يقوم بتأسيس الملف وبالتالي قيام عناصر التكليف.

3. Service contrôle المصلحة مراقبة المشتركين

يأتي عمل ودور هذه المصلحة بعد المصلحة السالفة الذكر إذ يعتبر جوهر المراقبة العمل الميداني وذلك بتنظيم مراقبة التجار من خلال مقرات عملهم والتأكد من استيفائهم لكافة التزاماتهم وديونهم تجاه الصندوق أو تسجيل المتأخرين والممتنعين عن الانخراط وفقا لأحكام القوانين السارية المفعول تقديم الإحصائيات عن النشاط .

4. (Service de recouvrement) مصلحة التحصيلات

حيث يهتم هذا القسم بمتابعة وضعية الاشتراك والمشاركين بدراسة الملفات وتحديد ما يلي:

التأكد من استيفاء كل المشتركين لاشتراكاتهم ومتطلباتها ضفالى . ذلك زيادة التأخير الناتجة عن تأخير دفع الاشتراكات في مواعيدها عقوبات التأخير المتعلقة بعدم التصريح بالنشاط في Pénalisation de retard, majoration de retard (الاجال القانونية retard) وفي حالة وجود امتناع عن الدفع يقوم القسم بإصدار الإنذارات الموجهة إلى المعنيين التي تقدم فيما بعد إلى مصلحة المراقبة كي تباشر من جهتها عملها الميداني. تحصيل الاشتراكات: وهي أهم وظيفة للقسم حيث يقوم بإصدار . كشف الحساب للمؤمن المتضمن للاشتراكات الواجب تسديدها ومستحققاتها والتي يقوم المشترك بتسديدها على مستوى صندوق الشبكة لدى شبك التخليص إصدار وثائق الانتساب واستيفاء الاشتراكات (Mise a jour) وفقا . لطلب المؤمن وذلك حسب الحالة مثل:

(وثيقة الانتساب والاستيفاء mise à jour (et) attestation affiliation

وثيقة الانتساب والاستيفاء والشطب v attestation de Radiation

وثيقة الانتساب والاستيفاء للبنك (. attestation affiliation Pour la banque)

قصد (Situation de cotisation) كشف سنوات العمل.

طلب منحة التقاعد.

كما تلتزم بتقديم وثائق عدم الانتساب (Non للمواطنين على مستوى الولاية وهذا بعد

التحقق affiliation من عدم انخراطهم بهدف استخدامها وفق الحاجة.

مصلحة المنازعات تقوم هذه المصلحة بمتابعة القضايا على 4. مستوى المحاكم مهمة

أساسية وهامة بالنسبة للصندوق ولذلك يمكن إجمال هذه المهام فيما يلي:

المتابعة القضائية بمختلف أنواعها وخصوصا ما يتعلق بالممتنعين عن الدفع الذين يرفضون

دفع مستحققاتهم بالطرق السلمية هذا ما يجبر الصندوق على تطبيق القانون عن طريق الجبر

الذي قد يصل إلى حد مصادرة الأملاك أو السجن حفاظا على هيبة الصندوق من جهة

وحماية مصادر تمويله من جهة أخرى.

متابعة أعمال لجنة الطعن المسبق (CRP) وهي اللجنة التي تتكفل . بمتابعة الطعون التي

يقدمها مشتركو الصندوق عند عدم رضاهم على تطبيق بعض القوانين

متابعة الصكوك البريدية والبنكية غير القابلة للدفع (Cheques .) و إعادة تحصيلها (.

impayes

3. نيابة المديرية الفرعية للأداءات:

و التي تتولى مايلي:

- ضمان تنظيم وتنسيق العمليات المرتبطة بدفع أداءات
- التأمينات الاجتماعية ومعاشات ومنح التقاعد المنجزة.
- ضمان متابعة وتنفيذ جهاز التكفل بالعلاجات الصحية.
- تقييم نشاطات الشبيبيك المختصة التابعة للوكالة الولائية.
- السهر على تطبيق النصوص المسيرة للأداءات الاجتماعية.

و تضم هذه المديرية عدة مصالح :

1. مصلحة أداءات التأمينات الاجتماعية.

تشرف هذه المصلحة على تقديم مختلف التعويضات و الأداءات للمنخرطين وذلك باستلام الوثائق التي تسمح لهم بالحقوق ومعالجتها وتحديد مبالغ التعويضات وتشرف المصلحة

على:

- أداء تعويضات المرض المشار إليها سابقا.
- أداءات الأمومة.
- منحة رأسمال الوفاة.
- استقبال الملفات المكونة قصد الحصول على منح العجز بعد
- موافقة الطبيب المستشار و إصدار القرارات المناسبة في حقها.

للعلم المصلحة يشرف على تسييرها رئيس مصلحة و أربع أعوان وتكمن الوظائف التي

تؤديها فيما يلي:

- استلام الوثائق اللازمة من المنخرطين.
- مراقبة الوثائق والتأكد من استيفاء الأخير لكافة اشتراكاته ومستلزماته.
- دراسة الوثائق وتحديد ما يكفله الصندوق من تعويض للمؤمنين ودوي حقوقهم.
- إصدار الوثائق اللازمة للتخليص الذي يتم وفق حساب جاري بريدي
- إرسال الملفات إلى مصلحة المالية و المحاسبة للقيام بعملية التخليص.
- تقديم الإحصائيات و المعلومات شهريا و سنويا للمدير الفرعي للأداءات للتصديق عليها وإرسالها إلى المديرية العامة.

2. مصلحة للأداءات التقاعد: من مهام هذه المصلحة نجد استقبال الملفات المكونة قصد

الحصول على منح ومعاشات التقاعد أو التقاعد المنقول ومعالجتها و إصدار القرارات المناسبة لذلك.

تقديم الإحصائيات والمعلومات شهريا و سنويا للمدير الفرعي للأداءات للتصديق عليها وإرسالها إلى المديرية العامة

3. مصلحة المراقبة الطبية :

لقد سبقت الإشارة إلى مهام هذه المصلحة بطريقة غير مباشرة وتتكون هذه المصلحة من طبيبان مستشاران وسكرتيرة وتعتبر مهامها مكملة لأعمال مصلحة التعويضات والأداءات و

جوهره يكمن في:

1. إبرام الاتفاقيات مع المرافق الصحية.
2. التأكد من قائمة الأدوية القابلة للتعويض والغير قابلة للتعويض.
3. الموافقة على قائمة الأجهزة و الأعضاء الاصطناعية القابلة للتعويض.
4. إدارة الملفات الطبية.

5. منح بطاقات اقتناء الدواء بنسبة 80 % و 100 %
6. التأشير على الأداءات الواجبة الدفع و رفض الأداءات المخالفة للقانون أو غير المدفوعة (الغش الإفراط) التي قد تحدث من المؤمن أو حتى من الطبيب.
7. إعادة فحص المرضى والتأكد من سلامة الوثائق الطبية الممنوحة لهم والتي تؤدي في بعض الأحيان إلى اللجوء إلى طبيب الخبرة.

4. مصلحة المحاسبة و المالية :

- يؤدي هذا الجهاز دورا هاما و أساسيا في نشاط الصندوق فهو بمثابة شريانه أو القلب النابض له و تكمن مهامه الأساسية فيما يلي:
- إعداد مختلف الإحصائيات المتعلقة بالوكالة فيما يخص .
 - إحصائيات المداخيل الاشتراكات (.) Les encaissements
 - إحصائيات تحويلات رؤوس الأموال Les . virements
 - (إحصائيات الشيكات غير القابلة للدفع) Les chèques impayés
 - إحصائيات حالة الخزينة Etat de trésorerie))
 - ضبط حالات الصندوق و رصيده) Les P.V caisse
 - جداول كشوف المراقبة Les états de rapprochements
 - حالات الأداءات والتعويضات Les états de prestation
 - كما يعمل على تسجيل كل العمليات المحاسبية و المالية للوكالة.
 - استقبال الصكوك غير القابلة للدفع لتحويلها فيما بعد إلى مصلحة المنازعات وذلك لاتخاذ التدابير اللازمة.
 - دفع مخالصات رأس مال الوفاة .) Capitaux décès) كما تسيير المصلحة أربع حسابات بنكية :
 - حساب جاري بريدي مخصص لدفع مختلف الأداءات والتعويضات المؤشر عليها .
 - حساب بنكي في البنك الجزائري الخارجي (BEA) وهو حساب تجاري يستقبل مختلف الاشتراكات المدفوعة عن طريق الشيكات.
 - حساب بنكي في البنك الجزائري الخارجي (BEA) خاص . بالتعويضات الطبية للصيديات المتعاقدة مع الصندوق.
 - حساب في القرض الشعبي الجزائري (CPA).
 - ولتسهيل عمليات المصلحة فانها تقوم بتسيير صندوقين
 - الصندوق الرئيسي (Caisse principale) والتي تتعلق باشتراكات المنخرطين.
 - الصندوق الثانوي (Caisse regie) (المخصص لتمويل بعض النفقات الصغيرة للوكالة أيضا نجد من بين المهام الرئيسية للمصلحة إعداد الميزانية السنوية للصندوق و ضمان متابعة تنفيذها.
 - ضمان العمليات المالية و المحاسبة .
 - السهر على المسك المنتظم لحسابات الصندوق و تحيينها.
 - ضمان تنظيم المحاسبة و المالية و تسييرها و تنسيقها ومراقبتها .
 - إعداد وثائق التلخيص المتعلقة بتسيير المحاسبة.
 - مصلحة الموارد البشرية والوسائل و تتولى ما يلي 5.

تنظيم وتسيير الموارد البشرية والمادية وكذا أملاك الصندوق.

إعداد التسيير التقديري للموارد البشرية . .

متابعة تسيير الموارد البشرية وخطط المسار المهني و تنظيمها.

تسيير و متابعة المنازعات في مجال علاقات العمل.

المبحث الثاني: التطبيقات الرقمية لضمان الاجتماعي للعمال الغير الاجراء

دائما ما تهدف التطبيقات الرقمية لضمان الاجتماعي للعمال الغير الاجراء إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين تجربة المستخدم وزيادة كفاءة إدارة البيانات. وتوفر لنا

هذه التطبيقات خدمات إلكترونية مثل التسجيل إدارة الملفات دفع الاشتراكات والاستفادة من الخدمات الصحية والمالية مما يقلل الوقت والجهد ويحسن الشفافية

والكفاءة وهناك صنفان من التطبيقات :

المطلب الاول :تطبيقات الواب للعمال الغير الاجراء

1. هي منصة إلكترونية أطلقها الصندوق الوطني لضمان :CASNOS – "منصة ضمانكم

الاجتماعي لغير الاجراء في الجزائر ت مك ن المشتركين من الاستفادة من خدمات الضمان

الاجتماعي عن ب عد. تهدف المنصة إلى تسهيل الإجراءات الإدارية وتوفير الوقت والجهد من

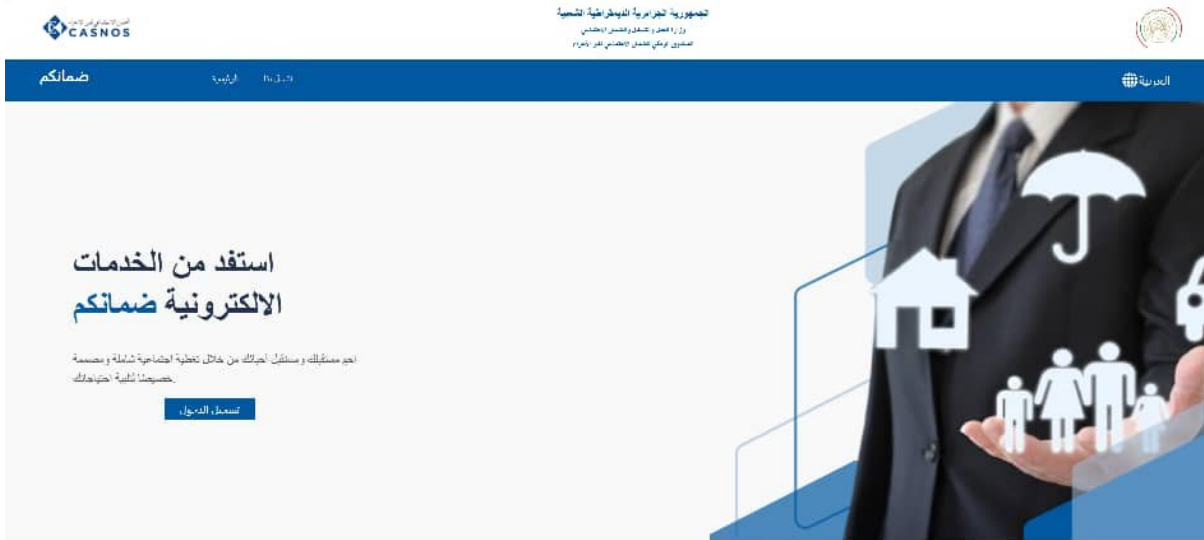
خلال تقديم خدمات رقمية مثل التصريح بالدخل الاطلاع على الوضعية الإدارية طلب

الوثائق وتسديد الاشتراكات تهدف هذه المنصة الي :

رقمنة الخدمات لتقريب الإدارة من المواطن.

تبسيط الإجراءات وتفاذي التنقل إلى المراكز.

تحسين العلاقة بين الصندوق والمشاركين.



وكما

هو موضح في صورة اسفله فهو بوابة هذه المنصة :

(الشكل رقم 01):

المصدر: معلومات المؤسسة

2. (CASNOS) الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء

هو مؤسسة عمومية جزائرية ذات أهمية بالغة تتولى مسؤولية إدارة نظام الضمان

الاجتماعي الخاص بالأفراد الذين يمارسون أنشطة لحسابهم الخاص ولا يرتبطون بعلاقة

عمل تبعية مع أي جهة سواء كانت شركة أو إدارة حكومية. يمكن تشبيه دور CASNOS

بدور شبكة الأمان الاجتماعي للعاملين المستقلين والمهنيين الحرة والحرفيين والفلاحين والصناع وأصحاب المؤسسات الصغيرة في الجزائر.

: الوظائف الرئيسية CASNOS

- * توفير الحماية الصحية للعاملين غير الأجراء وعائلاتهم.
 - * دفع معاشات التقاعد للمتسببين عند بلوغ السن القانوني.
 - * تقديم تعويضات في حالات العجز والوفاة.
 - * تحصيل الاشتراكات من المؤمن عليهم.
 - * تسجيل وانتساب العاملين غير الأجراء
 - * إدارة نظام الضمان
- وهذه هي واجهة البوابة :
الشكل رقم (02): واجهة البوابة



المصدر:

معلومات المؤسسة

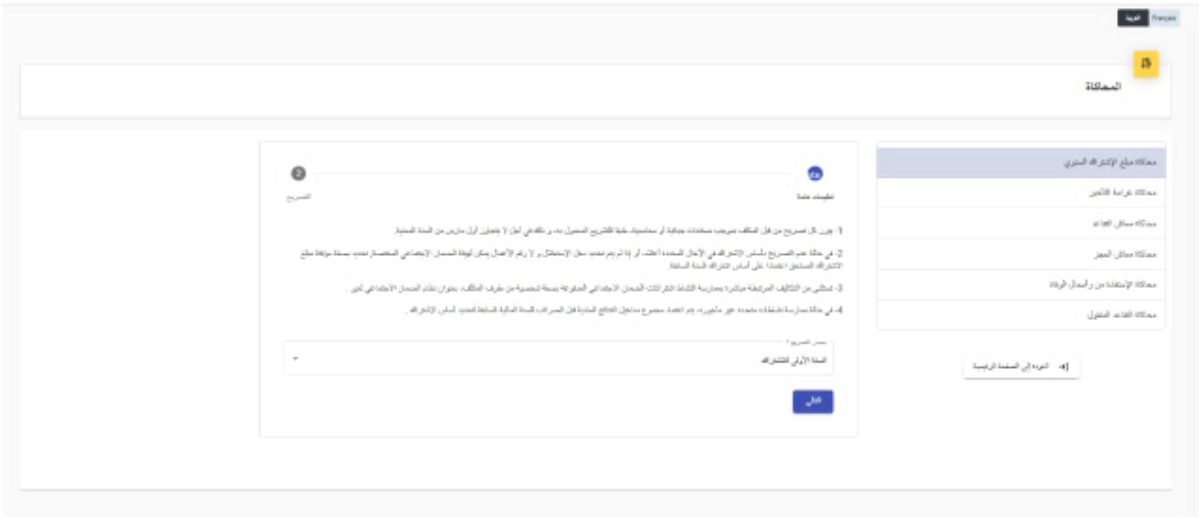
3: النموذج الإلكتروني الجزائري لشهادة عدم الانتساب

شهادة عدم الانتساب هي وثيقة رسمية تثبت أن الشخص المعني غير منتسب إلى نظام الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) أو نظام الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء في الجزائر (CASNOS).

المعلومات المطلوبة في النموذج الظاهر في الصورة:

النموذج الظاهر في الصورة هو نموذج طلب للحصول على شهادة عدم الانتساب عبر الإنترنت. يتطلب تعبئة البيانات التالية:

- * رقم التعريف الوطني (: الرقم التعريفي الوطني الخاص بالشخص المعني) NIN
- * (اللقب (: لقب الشخص المعني) بالأحرف اللاتينية) Nom
- * اسم الأم (: اسم الأم) Nom de la mère
- * اسم الأب (: اسم الأب) Prénom du père
- * (الاسم (: اسم الشخص المعني) بالأحرف اللاتينية) Prénom
- * ولاية الميلاد (: الولاية التي ولد فيها الشخص) Wilaya de naissance



*

التفاصيل: قد توفر المحاكاة تفاصيل حول كيفية حساب المبلغ السنوي مثل تفصيل الرسوم والضرائب والخصومات.
الشكل رقم (04): تفاصيل في نموذج طلب الحصول على شهادة عدم الانتساب

5. فضاء الهناء :

هو عبارة عن منصة إلكترونية أو بوابة رقمية تهدف إلى تسهيل وصول المواطنين أو المستفيدين إلى خدمات الضمان الاجتماعي أو الخدمات الحكومية الأخرى ذات الصلة في الجزائر.

1. الغرض والهدف:

* تسهيل الوصول للخدمات: توفير نقطة وصول مركزية ومريحة للمستخدمين للاستفادة من مختلف الخدمات دون الحاجة إلى التنقل المادي إلى المكاتب.

* تبسيط الإجراءات: رقمنة العمليات والإجراءات المتعلقة بالضمان الاجتماعي أو الخدمات الحكومية مما يقلل من التعقيدات والوقت والجهد.

* توفير المعلومات: تقديم معلومات واضحة وشاملة حول الخدمات المتاحة والشروط والإجراءات اللازمة للاستفادة منها.

* التفاعل الإلكتروني: تمكين المستخدمين من التفاعل مع الجهات المعنية إلكترونياً مثل تقديم الطلبات والاستعلام عن الملفات والحصول على الوثائق.

2. (الخدمات المحتملة) بناء على العناصر الظاهرة:

* تسجيل الدخول: وجود حقول لإدخال "رقم الضمان الاجتماعي" و "كلمة المرور" يشير

إلى أن المستخدمين المسجلين يمكنهم الوصول إلى حساباتهم الشخصية وخدمات مخصصة.

* خيارات تسجيل جديدة: وجود خيارات مثل "هل نسيت كلمة المرور" "شهادة عدم

الانتساب" "التحقق من شهادة عدم الانتساب" و "التحقق من شهادة الانتساب" يدل على

أن المنصة توفر خدمات تتعلق بشهادات الانتساب وعدم الانتساب للضمان الاجتماعي.

* تنزيل تطبيق الهناء على الجوال: يشير إلى وجود تطبيق للهواتف الذكية يتيح الوصول

إلى خدمات المنصة عبر الأجهزة المحمولة مما يزيد من سهولة الاستخدام والوصول في أي وقت ومكان.

3. المستخدمون المستهدفون:

* المواطنون الجزائريون: الأفراد الذين يحتاجون إلى الاستفادة من خدمات الضمان

الاجتماعي أو الخدمات الحكومية الأخرى ذات الصلة.
* المؤمن لهم اجتماعيا : الأفراد المشتركون في نظام الضمان الاجتماعي والذين يحتاجون إلى الوصول إلى معلوماتهم وخدماتهم.
* أصحاب العمل: قد توفر المنصة خدمات لأصحاب العمل فيما يتعلق بإدارة اشتراكات العاملين لديهم.
باختصار "فضاء الهناء" يمثل مبادرة للتحويل الرقمي في قطاع الضمان الاجتماعي أو الخدمات الحكومية في الجزائر ويهدف إلى توفير تجربة مستخدم أفضل وأكثر كفاءة من خلال توفير الخدمات والمعلومات إلكترونيًا وعبر تطبيقات الهواتف الذكية.
الشكل رقم (05): فضاء الهناء



المبحث الثاني: تطبيقات سطح مكتب
1. SYSCAS برنامج تسيير الاشتراكات والمنازعات:
برنامج "SYSCAS" هو نظام معلومات إلكتروني (محواسب) يستخدم بشكل خاص في صناديق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء مثل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) في الجزائر.
الأهداف:
- تحسين شفافية وفعالية عمليات تحصيل المساهمات.
- دعم اتخاذ القرارات من خلال تقارير قوية.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمنخرطين.

- زيادة الكفاءة والدقة في تسيير الاشتراكات ومعالجة المنازعات.

Systeme Integre pour la Gestion du Recouvrement et du Contentieux - SysCar 6.6.0



الشكل

رقم (06): برنامج تسيير الاشتراكات والمنازعات

2. (Platform Invudite) برنامج تسيير العجز :

هو تطبيق برمجي مصمم لإدارة وتتبع النقص أو العجز في الموارد المختلفة مثل المخزون الموارد البشرية الأصول والتمويل.

أهداف:

- *تتبع ومراقبة الموارد: مراقبة مستويات المخزون والموارد في الوقت الفعلي.
- *تنبيهات النقص: إرسال إشعارات تلقائية عند وصول مستوى معين من المخزون أو الموارد إلى حد يتطلب إعادة التعبئة أو اتخاذ إجراء.
- *تحليل البيانات والتقارير: تقديم تحليلات حول أنماط الاستهلاك والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية.
- *إدارة الطلبات والموردين: تسهيل عملية تقديم الطلبات الجديدة من الموردين وسد النقص.

- *تحقيق

الكفاءة التشغيلية: *تقليل الخسائر الناتجة عن نقص الموارد وضمان استمرارية العمليات بسلاسة.

الشكل رقم (07): برنامج تسيير العجز

3: (Retirement Management Software) برنامج تسيير التقاعد:

هو نظام برمجي مصمم لمساعدة الأفراد أو المؤسسات على إدارة وتخطيط واستعراض كل ما يتعلق بمعاشات التقاعد والمدخرات التقاعدية.

أهداف:

- *إدارة بيانات الأعضاء/المستفيدين: *تسجيل وتحديث معلومات المشتركين والمتقاعدين وتتبع المساهمات المدفوعة.

- *حساب المعاشات: *إجراء حسابات دقيقة للمعاشات التقاعدية بناء على القوانين واللوائح وخطط التقاعد المحددة.

- *إدارة الدفعات: *جدولة وإدارة دفعات المعاشات الدورية للمتقاعدين والتعامل مع الخصومات.

- *إعداد التقارير والتحليلات: *إنشاء تقارير مالية وإحصائية وتشغيلية حول أداء الصندوق وحالة الأعضاء.


- *الامتثال التنظيمي: *ضمان التزام الصندوق بجميع القوانين واللوائح الحكومية المتعلقة بالتقاعد.

- *تحسين خدمة العملاء: *تمكين الأعضاء من الوصول إلى معلوماتهم بسهولة وسرعة من خلال بوابة آمنة.

الشكل رقم (08): برنامج تسيير التقاعد

Connexion SysRet

Authentification des Utilisateurs



Utilisateur :

Mot de Passe :

4. (Social Security Platform) أرضية التأمينات الاجتماعية:

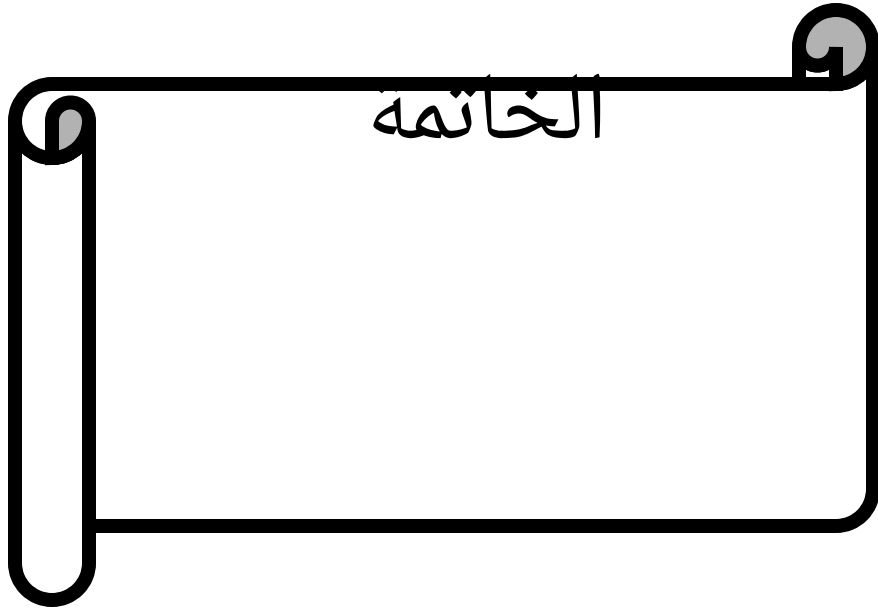
هي نظام متكامل يهدف إلى إدارة وتشغيل جميع جوانب نظام التأمينات الاجتماعية في الجزائر.

أهداف:

- *جمع الاشتراكات: إدارة تحصيل الاشتراكات من الموظفين وأصحاب العمل.
- *إدارة البيانات: حفظ وتحديث سجلات المؤمن عليهم ومساهماتهم.
- *صرف الاستحقاقات: معالجة وصرف مختلف أنواع المنافع أو الاستحقاقات.
- *الامتثال القانوني: ضمان أن جميع العمليات تتماشى مع القوانين واللوائح الوطنية.
- *تقديم الخدمات: توفير قنوات للتواصل مع المؤمن عليهم وأصحاب العمل.
- *الكفاءة والسرعة: تسريع معالجة الطلبات وصرف الاستحقاقات.
- *الدقة: تقليل الأخطاء البشرية في الحسابات وإدارة السجلات.
- *الشفافية: توفير معلومات واضحة للمؤمن عليهم والجهات الرقابية.
- *الاستدامة: المساعدة في التخطيط المالي وضمان استمرارية النظام.
- *الشمولية: تسهيل وصول عدد أكبر من المواطنين إلى خدمات التأمينات الاجتماعية.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل دراسة ميدانية لواقع الرقمنة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء من خلال وكالة غرداية كنموذج تطبيقي. يهدف إلى تحليل الهيكل التنظيمي للصندوق ومهامه الأساسية في تقديم الخدمات الاجتماعية والتأمينية للفئات غير الأجراء. كما يسلط الضوء على مختلف المصالح التابعة للوكالة مثل مصلحة التحصيل المنازعات الأداءات والمراقبة الطبية إضافة إلى الموارد البشرية والمالية. في الجانب الرقمي ركز الفصل على منصة "ضمانكم" كأداة رقمية لتبسيط الإجراءات وتحسين العلاقة مع المنخرطين. تسهم هذه الرقمنة في تحسين الكفاءة وتقريب الخدمات من المواطنين.



في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم أصبحت التكنولوجيا المالية تمثل أحد أهم الأدوات التي تعيد تشكيل مختلف القطاعات وعلى رأسها قطاع التأمين. فقد باتت الرقمنة ضرورة وليست خياراً نظراً لما توفره من مزايا تنافسية هائلة سواء على مستوى تحسين الأداء الداخلي أو على مستوى تفاعل المؤسسة مع العملاء. وقد أظهرت هذه الدراسة أن استخدام التطبيقات الرقمية وتكاملها مع التكنولوجيا المالية له تأثير عميق في تطوير الخدمات التأمينية وتيسير الوصول إليها كما يعزز الشفافية والسرعة في الإجراءات ويوفر حلولاً مخصصة تتلاءم مع تطلعات الأفراد والمؤسسات. إن دمج الذكاء الاصطناعي تقنيات التشفير التحليلات المالية ومنصات الدفع الرقمي في نظام التأمين قد أسهم بشكل واضح في خلق منتجات جديدة مثل التأمين حسب الاستخدام أو حسب الطلب وهي أنماط لم تكن ممكنة في السابق ضمن الأنظمة التقليدية. ومن خلال دراسة ميدانية أجريت على مستوى وكالة الضمان الاجتماعي بغرداية تم التوصل إلى أن هناك تقدم ملموس في تبني بعض التطبيقات (CNAS) الرقمية رغم وجود عوائق مرتبطة بالبنية التحتية والجانب التنظيمي. توضح هذه النتائج بجلاء أن التطبيقات الرقمية ليست مجرد وسيلة تقنية بل أصبحت عنصر استراتيجي في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع التأمين وزيادة ثقة الزبائن وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف التشغيل. وقد توصلنا من خلال دراستنا إلى نتائج:

أولاً: نتائج الدراسة

1. تساهم الرقمنة بشكل مباشر في تحسين كفاءة العمليات داخل شركات التأمين من خلال تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء وتقليل التكاليف التشغيلية.
2. تمثل التطبيقات الرقمية أداة فعالة لتعزيز التكنولوجيا المالية حيث تسهل تقديم منتجات مبتكرة تواكب احتياجات العملاء مثل التأمين الذكي.
3. هناك علاقة طردية بين تطور الرقمنة وتحسين أداء الضمان الاجتماعي لا سيما في جانب تسريع الخدمات وتعزيز الشفافية.
4. لا تزال بعض شركات التأمين تواجه صعوبات في التبني الكامل للتكنولوجيا المالية بسبب ضعف البنية التحتية أو مقاومة التغيير المؤسسي.

ثانياً: توصيات الدراسة

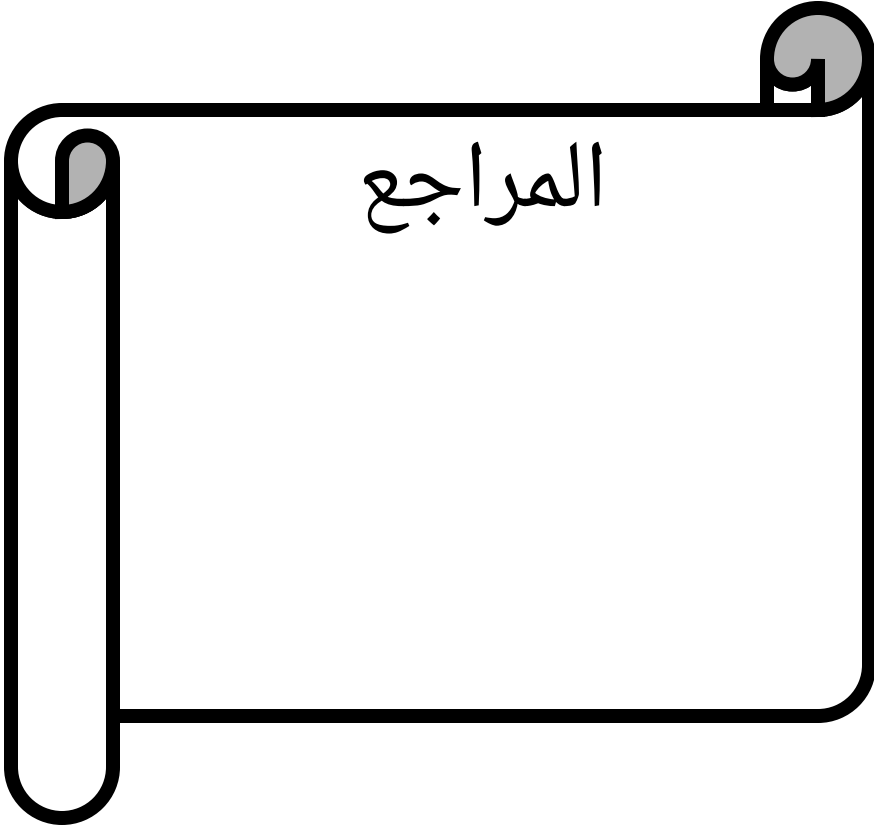
قدمنا توصيات أهمها:

1. ضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية لشركات التأمين خاصة على مستوى الأنظمة السحابية والأمن السيبراني.
2. العمل على رفع وعي الموظفين والمستخدمين بأهمية التكنولوجيا المالية عبر دورات تدريبية وبرامج تأهيل رقمية.
3. تشجيع المؤسسات التأمينية على تطوير شراكات مع شركات التكنولوجيا الناشئة بهدف تسريع وتيرة الابتكار. (FinTech)
4. الدعوة إلى تبني سياسات تنظيمية وتشريعية مرنة تواكب التطورات الرقمية دون أن تعرقل الابتكار.

ثالثاً: آفاق الدراسة

يفتح هذا الموضوع آفاقاً بحثية واسعة في المستقبل من بينها:

- دراسة أثر الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة على تقييم المخاطر التأمينية وتسعيرها.
- بحث مدى رضا العملاء عن استخدام التطبيقات الرقمية في التأمين وتأثيره على ولائهم.
- تحليل التجارب الدولية في تكنولوجيا التأمين واستخلاص الدروس المستفادة لتطبيقها في السياق الجزائري.
- دراسة الجدوى الاقتصادية من الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية داخل شركات التأمين من حيث العائد على الاستثمار ROI.



أولاً: المراجع باللغة العربية
أ-الكتب

ب-الرسائل والبحوث الجامعية

هناك ذخا في مذكرة اتجاهات عمال ورقلة تطبيق نظام الرقمنة في ظل بعض المتغيرات

الديمغرافية والتنظيمية 2021

_محمد السيد . جودة الشاعر . الايطار النظري لضمان الاجتماعي كلية الحقوق علوم سياسية

جامعة منصورية 2019

_العبيد ريمة . بورباله رانيا دور هيئات الضمان الاجتماعي في تقديم الحماية في الجزائر

كلية الحقوق علوم سياسية جامعة البويرة 2021 / 2020

_كنزة بالعياط . منذر طباح دور الرقمنة في تعزيز صناديق الضمان الاجتماعي كلية علوم

اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير . جامعة ميله 2022/2023

_قريشي جميلة . خيار الهام دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الصندوق

الوطني التأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء كلية علوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

جامعة بومرداس 2021/2022

_مليكة بوخاري , سمير يحيوي , 2022,

_ايمان بغدادي,سمية رماش, 2022,

_مذكرة طارق مجذوب 2002

_دريس مرابطي,مبروك بورحلاي 2022

ج-المجلات

مشفرة بن ذخيل الله خثعمي بمشاريع وتجارب التحول الرقمي بمجلة RIST 2011