

دور نظم المعلومات الالكترونية في تحسين أداء صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة - دراسة تطبيقية على نظام (SYSCAS).

شوقي جدي (*)

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،
جامعة العربي التبسي، تبسة - الجزائر

الحاج عرابية (**)

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

ملخص : يهتم هذا البحث بدراسة أثر نظم المعلومات الإلكترونية (المحوسبة) على الأداء العام لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة تبسة؛ من خلال دراسة نظام المعلومات (SYSCAS) المطبق حديثا في هذا الصندوق والذي يهدف إلى تسيير كل العمليات الخاصة بالمديرية الفرعية الخاصة بالتحصيل، إدارة المراقبة والمنازعات التابعة لصندوق (CASNOS)، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مساهمة هذا النظام (SYSCAS) بشكل فعال في الرفع من أداء الصندوق من خلال الدقة والسرعة في معالجة العمليات، كما أوصت الدراسة بتدريب مشغلي النظام بشكل مستمر وتطوير نسخة أقل تعقيدا للنظام مزودة بخاصية الاتصال بالمنخرطين عبر الانترنت من أجل تخفيض تكاليف الطباعة، وتم اقتراح تطوير نسخة خفيفة (SYSCAS Light Version) متوافقة مع أجهزة الهاتف المحمول لتسهيل العمل الميداني للمراقبين وربطهم بالنظام الأم للصندوق، مما ينعكس إيجابا على أداء الصندوق.

الكلمات المفتاح : نظام معلومات، ضمان اجتماعي، SYSCAS، صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، تبسة.

تصنيف JEL : H55، D83، L86.

I. تمهيد:

لقد عرفت الإنسانية الحماية والتكافل الاجتماعي كممارسة منذ زمن بعيد؛ حيث كان الفرد سابقا وعند تعرضه لأي نوع من أنواع المخاطر تبادر المجموعة التي ينتمي إليها سواء العائلة أو القبيلة إلى حمايته والتكفل به. ثم تطورت الحماية الاجتماعية بتطور العمل إلى أن أصبحت في وقتنا الحاضر صناعة قائمة بحد ذاتها، لها مؤسساتها وقوانينها الخاصة بها. هذه الصناعة تسمى في كثير من الاقتصاديات بالضمان الاجتماعي -التأمين الاجتماعي - وهي تعتبر من أبرز القطاعات التي لها مكانة مهمة في النسيج الاقتصادي لأي دولة حديثة، وهذا ما جعل لها تأثيرا كبيرا وواضحا على الحياة الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع ككل. وما زال الضمان الاجتماعي يشكل منظومة حساسة ومهمة وبدونها تصير حياة العمال وذويهم صعبة وغير آمنة، مما جعل المجتمعات تهتم بإنشاء مؤسسات وهيئات وصناديق متخصصة في الضمان الاجتماعي، كما تهتم بتزويدها بكفاءات إدارية وفنية وتكنولوجية، من أجل ضمان تقديم مختلف الخدمات التأمينية لمنسوبيها من جهة، وتحسين أداءها.

من جهة أخرى، وجدت نظم المعلومات في المؤسسات قبل ظهور تكنولوجيا المعلومات، ولا تزال إلى وقتنا الحالي الكثير من المؤسسات في الجزائر تستخدم نظم معلومات تقليدية تحتوي على الحد الأدنى من التكنولوجيا، مما جعلها تواجه صعوبات كبيرة في التكيف والتأقلم مع المتطلبات الجديدة التي فرضتها الثورة التكنولوجية المعاصرة. وكنتيجة حتمية لمواكبة هذا الواقع الجديد استعانت المؤسسات الجزائرية بتكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير طريقة عملها، وتحديث أنظمة معلوماتها من خلال اعتمادها على التقنية والحوسيب في بناء وتصميم وهندسة نظم المعلومات. حيث تعتبر نظم المعلومات الالكترونية المعدة للتشغيل الآلي أكثر فعالية وكفاءة بالمقارنة مع النظم الأقل تعقيدا؛ الأمر الذي دفع بالمؤسسات إلى الاستفادة من التقنيات الحديثة في مجال المعلوماتية، من خلال استبدال النظم اليدوية للمعلومات بنظم محوسبة أكثر سرعة ودقة وكفاءة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن الحديث عن نظام المعلومات بصورته التقليدية ليس بالجديد، بل إن حوسبة نظام المعلومات هو الجديد، حيث ظهر الحاسب؛ الشبكات والبرمجيات وغيرها كأبعاد جديدة في نظم المعلومات، وقد عرف (Turban) نظام المعلومات المحوسب (الالكتروني) بأنه "النظام الذي يستخدم تكنولوجيا الحاسب لأداء بعض أو كل الأعمال المطلوبة"¹.

صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، تأسس في الجزائر كنظام إجباري منذ سنة 1958 وإلى غاية سنة 1974 لم يكن يغطي هذا الصندوق إلا أداءات التقاعد فقط، وابتداء من سنة 1975 صارت التغطية تشمل التأمينات الاجتماعية الأخرى (المرض، الأمومة، العجز والوفاة). وفي سنة 1983 تم إعادة هيكلة المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي، مما نتج عنه إدماج الضمان الاجتماعي للأجراء ولغير الأجراء في نظام واحد. أما صندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) بشكله الحالي فقد تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي (407/92) بتاريخ جانفي 1992 استجابة للتحويلات الاقتصادية الكبرى التي شهدتها البلاد في تلك الفترة، ويعتبر هذا الصندوق هو المسؤول عن الرعاية الاجتماعية للفئات المهنية غير المأجورة والتي تشمل التجار، الحرفيين، الصناعيين، الفلاحين وأصحاب المهن الحرة. ويقوم هذا الصندوق بمجموعة مهام رئيسية على رأسها القيام بتسيير الخدمات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية المقدمة لغير الأجراء، وتسيير معاشات ومنح المتقاعدين. كما أن من مهامه تنظيم، ممارسة وتنسيق الرقابة الطبية كما يقوم بأعمال الوقاية، الإعلام الصحي وتسيير صندوق المساعدات والإسعاف.² ويتكون صندوق (CASNOS) من مديرية عامة يرأسها مدير عام ويساعده مدراء مركزيين مكلفين، كما يضم الصندوق مجموعة من الوكالات الولائية والنقاط والمكاتب موزعة عبر كامل التراب الوطني، ويعتمد الصندوق على تكنولوجيا المعلومات في تطويره لنظم المعلومات الخاصة بها، وهو يسعى باستمرار لاستخدام هذه التكنولوجيا في مختلف عملياتها الإدارية الخاصة بتسيير مواردها وترشيد نفقاتها، وتحسين خدماتها المقدمة لشريحة واسعة من المنخرطين لديها. ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات المحوسبة ذات الكفاءة والفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات، حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي.³

تتأكد أهمية نظم المعلومات الالكترونية من خلال كونها تساهم في زيادة الأداء، كما تساهم في تطوير أساليب الإدارة والعمل بشكل عام، ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤل الرئيسي التالي:

ما هو الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الالكترونية (نظام SYSCAS تحديدا) في تحسين أداء صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة؟

وقد تمت دراسة هذا الموضوع بهدف التعرف على طبيعة وأنواع نظم المعلومات المحوسبة (الالكترونية) المستخدمة في تسيير صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة، ودورها الهادف إلى تحسين مستويات الأداء لدى هذا الصندوق من خلال استخدامه لنظام (SYSCAS).

تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع إشكالية البحث، حيث ركز (السعودي) سنة 2005 على دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، إذ قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (369) عضوا، حيث توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي، كما توصلت لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين للأداء الوظيفي وللمستلزمات نظام المعلومات تعزى للمتغيرات الديمغرافية⁴. أما دراسة (العمرى) سنة 2009 فهدفت دراسته إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية، حيث تمت دراسة عينة بحثية مكونة من (310) موظف، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات المحوسبة على أداء العاملين.⁵

أما عن أسباب اختيار الدراسة فهي عدم وجود أي دراسة حسب علم الباحثين تبحث في نظم المعلومات المحوسبة (الالكترونية) وأثرها على مؤسسات الضمان الاجتماعي الجزائرية، وهو ما دفعهما إلى إسقاط هذه الدراسة على صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة.

II. الطريقة والأدوات المستخدمة:

اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي وكذا أداة المقابلة الشخصية مع مجموعة من العمال والمديرين على مستوى المؤسسة محل الدراسة، كما تم الاعتماد على أداة الملاحظة للظروف والوقائع الخاصة بمجال البحث. أما بالنسبة لطريقة الدراسة فقد قامت على الخطوات التالية:

1. التعريف بالوكالة الولائية تبسة: كانت هذه الوكالة وحتى وقت قريب عبارة عن فرع (ANTENNE) يتبع الوكالة الجهوية بقسنطينة، وقد تم مؤخرا القيام بإعادة هيكلتها وترقيتها لتصبح وكالة (AGENCE) ولائية أنظر الشكل رقم (01) تابعة للمديرية العامة (CASNOS) بالجزائر العاصمة، تضم 53 إطارا وعمالا، ويقع مقر الوكالة ببلدية تبسة وبالضبط في المركز الجديد بشارع هواري بومدين، كما تمتلك ثلاث فروع (الشريعة، الوزرة وبئر العاتر)، وشباكين موحدين (GUICHET UNIQUE).

2. تدفق المعلومات الخاصة بالأنشطة الرئيسية بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة: تعد المعلومات مورداً نادراً على غرار الموارد الأخرى التي يجب على المنظمات التحكم فيها وتسييرها، فهي عامل إنتاج وترابط، خاصة أنها تشكل القاعدة الأساسية التي تقوم عليها عملية اتخاذ القرارات.⁶ وقد نوه الباحثين والممارسين إلى ضرورة تبادل وتشارك المعلومات والأفكار وصولاً إلى تبادل المعرفة في حد ذاتها،⁷ وللوقوف على واقع تدفق

المعلومات الخاصة بالأنشطة والعمليات في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة، وقد تمت ملاحظة وجود كم هائل وكبير من المعطيات والمعلومات المتدفقة الخاصة بالصندوق والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

1.2. تدفق المعلومات على مستوى المديرية الفرعية للتحويل، المراقبة والمنازعات: تعتبر هذه المديرية الفرعية مسؤولة عن تسجيل، ترفيق، متابعة، مراقبة وتحصيل الاشتراكات المستحقة على المنخرطين لدى الصندوق؛ ولكي تتم هذه العملية على أكمل وجه يتم تجميع، توليد، تخزين حزمة كبيرة من البيانات وتتم معالجتها يدويا وآليا (باستخدام نظام SYSCAS)، كما يتم تبادل المعلومات وتدفقها عبر أربع مصالح فرعية، كما يلي:

◀ **تدفق المعلومات على مستوى مصلحة الترفيق:** تقوم هذه المصلحة بعملية تسجيل وترقيم وبناء الملفات القاعدية للمنخرطين وهذا ما يتطلب مجموعة من المعلومات والوثائق الخاصة بالمنخرطين (معلومات أساسية/ معلومات حول النشاط)، ويتم تجميع البيانات والمعلومات المطلوبة من أجل تكوين ملف قاعدي (ورقي/الالكتروني) خاص، كما يتم منح رقم تعريفى للمنخرط يميزه عن بقية المنخرطين لدى الصندوق، كما تقوم هذه المصلحة باستخدام وتوليد معلومات مختلفة من أجل القيام بإجراءات الشطب، التعديل، التجديد والإلغاء النهائي لترقيم المنخرطين.

◀ **تدفق المعلومات على مستوى مصلحة الاشتراكات:** تهتم هذه المصلحة بعملية متابعة وضعية المستحقات المالية التي يقدمها المنخرطون للصندوق، حيث يتم تبادل المعلومات التي تتعلق بحجم الاشتراكات ودرجة الوفاء بها، كما يتم على مستوى هذه المصلحة حساب مبالغ الزيادات، العقوبات المالية، المصاريف والمبالغ النقدية التي يمكن أن يطلب من المنخرطين تسديدها لحساب الصندوق. ومن الملاحظ أن هذه المصلحة تستمد المعلومات من خلال الاطلاع على وثائق الإثبات مثل الشيكات أو الحوالات، كما يتم الاعتماد على وثائق يتم طلبها من المنخرط مباشرة مثل مستند التصريح بالأرباح، كما تقدم هذه المصلحة مجموعة من المعلومات الخاصة بالحالة العامة للمنخرطين لديها ويتم طباعتها عند الطلب في شكل وثائق رسمية على غرار شهادة الانتساب والوفاء لأغراض مختلفة مثل التعويضات، المناقصات، الشطب من السجل التجاري، كما يتم تبادل للبيانات والمعلومات مع هيئات خارجية مثل إدارة الضرائب والسجل التجاري.

◀ **تدفق المعلومات على مستوى مصلحة المراقبة:** يتمثل دور هذه المصلحة في المراقبة والتحقق الميداني لكل المعلومات والوثائق التي يقدمها المنخرطين للصندوق، من خلال القيام بزيارة مقرات الشركات، المحلات التجارية، الحرفيين وغيرهم، كما تقوم بتنفيذ مهام على مستوى البنوك ومديريات الضرائب لجمع المعلومات الخاصة بالتصريحات الضريبية ومطابقتها مع التصريحات التي قدمها المنخرط للصندوق، ويتم تسجيل كل المعلومات السابقة في ملف الكتروني خاص يلحق بالملف القاعدي للمنخرط لدى الصندوق.

◀ **تدفق المعلومات على مستوى مصلحة المنازعات والشؤون القانونية:** تهتم هذه المصلحة بتسيير النزاعات التي قد تنشأ بين الصندوق والمنخرطين، تبادل المعلومات مع المحاكم والمحضرين القضائيين، جمع ومعالجة المعلومات الخاصة بالشيكات الغير قابلة للتحويل، كما تقوم بترتيب الملفات والإجراءات الخاصة بلجنة الطعون وإخطار الجهات المسؤولة والتي لها علاقة بالقرارات والأحكام الخاصة.

2.2. تدفق المعلومات على مستوى المديرية الفرعية للأداءات: هذه المديرية مسؤولة على ترتيب كل العمليات المتعلقة بالتعويضات بمختلف أنواعها وإدارة ملفات التقاعد وتنشيط مصلحة الشفاء. ولكي تتم هذه العمليات السابقة على أكمل وجه يتم توليد وتبادل حزمة من البيانات والمعلومات عبر ثلاث مصالح فرعية، كما يلي:

◀ **تدفق المعلومات على مستوى مصلحة الشفاء:** تعتبر مصلحة الشفاء من أهم المصالح وذلك بعد عصرنتها من خلال نظام البطاقات الالكترونية شفاء، وتهتم هذه المصلحة بتسيير طلبات (الملف الإداري) بطاقات الشفاء (بطاقة مغناطيسية) كما يتمثل دورها في: حجز، بناء، تشغيل، تعديل، توزيع هذه البطاقات على مستحقيها من المؤمنين، وهذا ما ينجر عنه تبادل يدوي والالكتروني (باستخدام برنامج PASCAM) للبيانات والمعلومات وتخزينها عند كل عملية إنشاء وتشغيل بطاقة من بطاقات الشفاء.

◀ **تدفق المعلومات على مستوى مصلحة التعويضات:** بعد حصول المؤمن له اجتماعيا على بطاقات الشفاء فانه يستعملها لاقتناء الدواء؛ حيث يقوم الصيدلي المتعاقد مع الصندوق (يعتبر وسيط معلوماتي) بتحرير فاتورة بالدواء يتم تخزينها الكترونيا مع طباعتها، كما يقوم الصيدلي بحفظ وصفة الدواء مع لصق قسيمة الدواء في ظهر الوصفة (دليل مادي)، ثم يتم التوجه إلى مصلحة التعويضات لدى الصندوق للقيام بتقديم ملف الكتروني (يتم معالجته باستخدام برنامج⁸ PASCAM) مدعم بملف ورقي، ينقل من خلالها البيانات المتعلقة بالفواتير والمعلومات الخاصة بالأدوية إلى المصلحة ليتم تدقيقها الكترونيا ويدويا من قبل أعوان مختصين، وبعد التأكد من صحتها يتم تحرير وطباعة مجموعة من الفواتير وأوامر بالدفع لفائدة الصيدلي (قائمة إجمالية للوصفات، قائمة الدفع البنكي لحقوق الصيدلية وطلب التسديد) وعند رفض الوصفات يتم أيضا تحرير وطباعة قائمة بالوصفات المرفوضة.

◀ **تدفق المعلومات على مستوى مصلحة التقاعد:** تهتم هذه المصلحة بعملية تسيير ومتابعة ملفات التقاعد، حيث يتم تقسيم هذه الملفات إلى نوعين رئيسيين: الأول يسمى بالتقاعد المباشر؛ الذي يحتوي بدوره على معاش التقاعد (الانخراط والاشتراك من 15 سنة فأكثر لدى الصندوق)، ومنحة التقاعد (الانخراط والاشتراك من 5 سنوات إلى 14 سنة لدى الصندوق)، أما النوع الثاني من التقاعد يسمى بالتقاعد المنقول: ينشأ عند تحويل منحة أو معاش التقاعد إلى ورثة المنخرط في حالة الوفاة. ومن الملاحظ أن العمليات السابقة تولد وتستعمل حزمة من البيانات والمعلومات، وتتم معالجتها وإدارتها يدويا وآليا (باستخدام برنامج⁹ SYSERET).

3.2. تدفق المعلومات على مستوى مصلحة المراقبة الطبية: تقوم هذه المصلحة بالتحقيق والمراقبة الطبية؛ هذه العملية التي تكتسي طابعا خاصا يتعلق بإعادة تشخيص أو التحقيق في المعلومات الواردة في الوصفات أو دراسة الملفات الطبية والتقارير المتعلقة بالحوادث والإجازات وتحديد نسب العجز.

4.2. تدفق المعلومات على مستوى مصلحة المحاسبة: تهتم هذه المصلحة بالإدارة المحاسبية لإيرادات ونفقات الصندوق، من خلال تسجيل المعلومات المحاسبية الخاصة بالإيرادات الإجمالية التي يتلقاها الصندوق والنفقات التي يلتزم الصندوق بدفعها قصد تلبية التزاماته.

5.2. تدفق المعلومات الأفقي والراسي بين المديرية الفرعية والمصالح الأساسية: يتم تدفق المعلومات بشكل أفقي بين المصالح الأساسية المشكلة للمديرية الفرعية الواحدة من جهة، ومن جهة أخرى يتم تدفق المعلومات بين المصالح المتناظرة والمديرية الفرعية المتوازنة، حيث يتم تبادل المعلومات بشكل الكتروني وتقليدي بين المصالح المكونة للمديرية الفرعية للتحويل، المنازعات والمراقبة، وفي نفس الوقت يتم تبادل المعلومات مع المصالح المتناظرة المتواجدة على مستوى المديرية الفرعية للأداءات، الشفاء، التعويضات والمراقبة الطبية.

6.2. تدفق المعلومات على مستوى مصلحة الإعلام الآلي: تقوم هذه المصلحة بتشغيل، تركيب، صيانة أجهزة الإعلام الآلي في الوكالة الولائية والفروع والشبائيك التابعة لها، كما يتم تزويدها بالتطبيقات والتحديثات الجديدة التي تقدمها المديرية المركزية للإعلام الآلي بالعاصمة.

7.2. تدفق المعلومات على مستوى مصلحة الموارد البشرية والوسائل: يتمثل دور هذه المصلحة في تسيير المورد البشري والمحافظة على وسائل الوكالة الولائية للصندوق، مما يولد معلومات خاصة بتطور وطبيعة الموارد البشرية التي تمتلكها الوكالة، كما توفر معلومات عن الوسائل والمعدات الخاصة بالوكالة.

8.2. تدفق المعلومات بين مقر الوكالة الولائية والفروع والشبائيك الجوارية: تقوم الفروع والشبائيك التابعة للوكالة بتبادل المعلومات الكترونيا وتقليديا (ورقيا، هاتفيا، فاكس .. الخ) مع مقر الوكالة بتبسة بشكل آني حيث تم ربط هذه الفروع والشبائيك الكترونيا بمقر الوكالة.

9.2. تدفق المعلومات بين الوكالة الولائية والمديرية العامة: يتم رفع التقارير والإحصاءات الخاصة بكل العمليات التي يقوم بها الصندوق على مستوى الوكالة إلى المديرية العامة عبر قنوات الكترونية مثل برنامج (OUTLOOK)، وعبر قنوات تقليدية مثل التقارير الورقية والبرقيات والتحويل المادي للمعلومات إلى المديرية المسؤولة.

10.2. تدفق المعلومات بين الوكالة الولائية والهيئات الخارجية ذات العلاقة: يتم تبادل المعلومات بشكل يومي بين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) ممثلا في وكالة تبسة وبعض الهيئات ذات العلاقة مثل مديرية الضرائب، السجل التجاري وصندوق التقاعد بشكل تقليدي، عن طريق وسائط الكترونية محمولة، كما يتم تبادل المعلومات عند الطلب بين الصندوق وبعض الجهات الرسمية التي يخول لها القانون الوصول إلى معلومات حول المنخرطين، يدويا وكترونيا.

3. مكونات نظم المعلومات في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة: تتكون نظم المعلومات الخاصة بصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة - من الناحية البنيوية - من مجموعة أجهزة: حواسيب شخصية (hp/Dell) عددها (23) بالإضافة إلى حاسوب خادم واحد، كما تحتوي على 09 طابعات من نوع (Canon/Epson)، ومجموعة عددها (05) من قارئات ومفاتيح الكترونية خاصة ببطاقات الشفاء (Tokan/Lecteur)، وجهاز واحد خاص بالبصمة الالكترونية. كما تحتوي نظم المعلومات الخاصة بالصندوق على برمجيات تتمثل في: نظم تشغيل (Windows) وبرامج مكتبية خاصة بالطابعات والملحقات الأخرى، كما يعتمد الصندوق على ثلاث (03) برامج أساسية، نظام (SYSCAS) والذي يستخدم في تسيير العمليات الخاصة بالمديرية الفرعية للأداءات والمراقبة والمراقبة التابعة للصندوق، وبرنامج (PASCAM) الخاص بتسيير المديرية الفرعية للأداءات والمراقبة الطبية، وبرنامج (SYSERET) لتسيير ملفات التقاعد كما يحتوي النظام العام على برمجيات التطبيقات التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج الرقابة والمتابعة. يستعمل الصندوق قواعد بيانات تتم إدارتها عن طريق خادم (Server) وهي مجموعة من البيانات المرتبطة ببعضها والمنظمة بطريقة تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين. ويعتمد الصندوق على مجموعة وسائط للاتصال ونقل البيانات مثل الألياف البصرية، الشبكات الداخلية (Intranet) شبكات اتصال متعددة (Outlook)، الفاكس، الهاتف، والوسائط التقليدية المستخدمة في نقل المعلومات والبيانات، كما يعتمد النظام على أفراد يمثلون المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، يقومون بإدخال البيانات وتشغيل البرامج وإدارة نظم المعلومات.

III. النتائج ومناقشتها:

سيتم في هذا المحور التطرق إلى نظام المعلومات المحوسب (SYSCAS) الذي يستخدم في تسيير العمليات الخاصة بالمديرية الفرعية للتحويل، المنازعات والمراقبة التابعة للصندوق، مع مناقشة النتائج الخاصة بمخرجات تطبيق هذا النظام ومعرفة مستويات الأداء التي يضيفها هذا النظام الالكتروني باعتبارها قيمة مضافة للصندوق.

1. تعريف نظام المعلومات الإلكتروني (SYSCAS): هو نظام معلومات محوسب (الالكتروني) في شكل برنامج تفاعلي يسمى سيسكاس (SYSCAS) يتوافق مع نظام تشغيل ويندوز (windows)، تم تطويره من قبل خبراء ومختصين في المديرية المركزية للدراسات، التنظيم والإعلام الآلي، التابعة للمديرية العامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالجزائر العاصمة، يهتم بتسيير كل العمليات الخاصة بالمديرية والمصالح الخاصة بالتحصيل، المنازعات والمراقبة التابعة للصندوق.

2. العمليات الآلية لنظام (SYSCAS):

1.1.2. عملية المعالجة الآلية للترقيم والتسجيل (Immatriculation): تسمح هذه العملية عند تفعيلها بالترقيم والمتابعة الآلية للمنخرطين لدى الصندوق سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين، أنظر الشكل رقم (02)، وتتيح عملية المعالجة الآلية للترقيم والتسجيل تحرير وطباعة شهادات عدم الانخراط (Non affiliation) عند الطلب إحصائيا قام نظام (SYSCAS) بتحرير 25322 شهادة عدم انخراط لسنة 2015 لوحدها كما هو موضح في الجدول رقم (01) وهذا ما يبين القدرة الكبيرة لهذا النظام ومساهمته في زيادة أداء مصلحة الترقيم، وتقوم عملية المعالجة الآلية للترقيم والتسجيل على عدة عمليات جزئية، هي:

1.1.2.1. المعالجة الآلية للتعريف بالمنخرط (Module Adhérent): يتيح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين بعملية التسجيل والذين يتبعون مصلحة التحصيل بتسجيل وترقيم ومتابعة نشاطات المنخرطين الطبيعيين لدى الصندوق، وتتطلب هذه العملية القيام بإدخال البيانات المتعلقة بالمنخرطين بشكل صحيح، كما تمر بأربع مراحل جزئية هي:

- **التعريف الإلكتروني قبل الانخراط (P'Identification avant P'affiliation):** يتيح هذا الإجراء القيام بالتعريف الآلي بالأشخاص الذين يطلبون الانخراط في الصندوق؛

- **التسجيل الآلي للمعلومات الأساسية للمنخرطين (Affiliation d'un adhérent):** يتيح هذا الإجراء القيام بتسجيل الأشخاص الطبيعيين الذين يطلبون الانخراط في الصندوق من خلال إدخال البيانات الأساسية الخاصة بهم مثل الاسم واللقب، تاريخ ومكان الميلاد، العنوان، الجنس، الحالة العائلية، ... الخ؛

- **التسجيل الآلي لنشاطات المنخرطين (Saisie):** يتيح هذا الإجراء للأعوان المكلفين القيام بإدخال كل المعلومات الخاصة بالنشاط الذي يمارسه المنخرطين الطبيعيين الجدد؛

- **اعتماد وتثبيت معلومات المنخرطين (Validation):** يتيح هذا الإجراء لرئيس المصلحة القيام بتثبيت واعتماد المعلومات الخاصة بالمنخرطين الطبيعيين الجدد، كما يتيح هذا الإجراء للأعوان المكلفين بالتسجيل والقيام بتعديل أو إلغاء منخرط قديم، كما يقوم النظام بحفظ كل عمليات التغيير أو الحذف التي يقوم بها الأعوان، ويوضح الجدول رقم (02) مساهمة نظام (SYSCAS) في التسجيل الآلي لـ 135 منخرط جديد لشهر جانفي 2016 لوحده وهذا ما يوضح مساهمة هذا البرنامج في الرفع من كفاءة وأداء مصلحة التسجيل.

2.1.2. المتابعة الآلية للأشخاص المعنويين (Module suivi des personnes morales): يتيح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين أو رئيس المصلحة بإنشاء، تحديث أو القيام بمتابعة آلية للأشخاص المعنويين، من خلال:

- **إنشاء ملف قاعدي للأشخاص المعنويين (Création):** يتيح هذا الإجراء القيام بإنشاء ملف قاعدي للأشخاص المعنويين الذين يطلبون الانخراط في الصندوق، ويتطلب هذا الإجراء إدخال كافة المعلومات الأساسية ومعلومات عن طبيعة النشاط الذي تمارسه هذه المؤسسات.

- **إضافة شركاء في الملف القاعدي للأشخاص المعنويين (Ajouter):** يتيح هذا الإجراء القيام بإضافة الشركاء المالكين للمؤسسة محل الانخراط في الملف القاعدي للأشخاص المعنويين الذين يطلبون الانخراط في الصندوق، ويتطلب هذا الإجراء إدخال كافة المعلومات الأساسية وبيانات الشركاء.

- **تعديل الملف القاعدي للأشخاص المعنويين (Modification):** يتيح هذا الإجراء للأعوان المكلفين القيام بإدخال تعديلات في الملف القاعدي للأشخاص المعنويين المنخرطين في الصندوق، هذه التعديلات قد تنتج عن تغير حالة الشركاء، في حالة وفاة لأحد الشركاء، أو حالات أخرى.

3.1.2. التحرير الآلي للمنخرطين (Module édition adhérent): يتيح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين القيام بمتابعة العمليات التي تم تنفيذها مسبقا بهدف الوقوف على الحالة العامة لعدد التغيرات التي حدثت وأثرت على المنخرطين لدى الصندوق أو مست نشاطاتهم، ويبين الجدول رقم (03) مخرجات النظام الخاص بالحالة العامة للمنخرطين (Etat des affiliés) حتى شهر جانفي 2016؛ حيث تبين هذه القائمة التغيرات التي مست الحالة العامة للمنخرطين مما يساعد مسيري الصندوق بالوقوف على هذه المعلومات واستخدامها بشكل يحسن من أداء الصندوق.

2.2. عملية المعالجة الآلية للتخليصات (Encaissement): تسمح هذه العملية الآلية عند تفعيلها للعاملين بمصلحة التحصيلات القيام بقبض وجمع الاشتراكات العادية المستحقة على المنخرطين لدى الصندوق سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين، أنظر الشكل رقم (03)، كما تتيح هذه العملية القيام بتحصيل المبالغ المالية الناتجة عن الزيادات أو العقوبات المالية التي قد يسدها المنخرطون في بعض الحالات، ويضمن نظام (SYSCAS) عملية القيام بعملية المعالجة الآلية للتخليصات من خلال ما يلي:

1.2.2. المعالجة الآلية لعملية التحصيل (Module décompte): تتيح هذه العملية للأعوان المكلفين بالتخليصات عند تعميلها التكفل بعملية التحصيل وطباعة وصولات التسديد، ويتم في هذه العملية مراعاة طبيعة المبالغ المسددة سواء كانت اشتراكات أساسية، زيادات عن التأخير، عقوبات ناتجة عن عدم التصريح في الأجال أو مصاريف قضائية أو غيرها، كما يتم مراعاة الدخل المصرح به من قبل المنخرطين، وتسمح هذه العملية كذلك بتحديد نوع وسيلة التسديد (نقدا/شيك).

2.2.2. التحرير الآلي للاشتراكات المسددة (Module édition encaissement): يسمح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين أو رئيس مصلحة التحصيلات بالإطلاع على مجموعة من القوائم التي توضح العمليات التي تم إجرائها للقيام بالتخليصات خلال مدة محددة للمساعدة في متابعة ومراقبة هذه العمليات، التي تتمثل في:

- دفتر الفوترة؛
- دفتر التخليصات؛
- دفتر العمليات المختلفة؛
- قائمة الإعفاءات؛
- قائمة التخليصات الملغاة؛
- قائمة التخليصات باستخدام الشك؛
- قائمة بالشيكات غير المحصلة؛
- قوائم أخرى مساعدة.

ويتيح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين أو رئيس المصلحة أيضا مجموعة من التطبيقات والحسابات المساعدة، تتمثل في:

- الحاسبة الالكترونية؛
- قائمة بالرموز المستخدمة في برنامج نظام (SYSCAS)؛
- برنامج حساب الاشتراكات الأساسية؛
- برنامج حساب الزيادات الناتجة عن التأخر في تسديد الاشتراكات المستحقة ؛
- برنامج حساب مبالغ العقوبات الناتجة عن عدم التصريح؛
- برنامج يسمح بتغيير الرقم السري الخاص بكل مشغل.

3.2. عملية المعالجة الآلية للمنخرطين (COTISANT): تهتم هذه العملية بالمتابعة الالكترونية لكل ما يتعلق بحسابات وملفات المنخرطين لدى الصندوق سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين، من حيث تسيير الاشتراكات ومتابعة طرق وفترات التسديد، وتعيين حسابات المنخرطين، كما يتم في هذه المرحلة المتابعة والمحاسبة الآلية للتحصيلات، والتسيير الآلي لهيئة الرقابة والطعون الخاصة بمصلحة التحصيلات. ويقوم نظام (SYSCAS) بالمعالجة الآلية للمنخرطين وفق ما يلي:

1.3.2. المتابعة الآلية لحسابات المشتركين (Module Compte adhérent): تتيح هذه العملية للمشغلين ورئيس المصلحة المعالجة الالكترونية لمجموعة مهمة من الإجراءات والعمليات التي تتم على حسابات المنخرطين لدى الصندوق، وتتكون عملية المتابعة الآلية لحسابات المشتركين من ما يلي:

- **المعالجة الآلية للوضعية المحاسبية للمنخرط (Situation Cotisant):** يسمح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين أو رئيس المصلحة بالوقوف على حالة المشترك المالية مع الصندوق، كما يتيح للمشغلين الاطلاع على تطور الاشتراكات والدخل المصرح به من قبل المشترك عبر سنوات الانخراط لدى الصندوق.

- **المعالجة الآلية للوضعية العامة للمنخرط (Adhérent à jour):** يسمح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين أو رئيس المصلحة بالوقوف على الحالة العامة للمنخرط في الصندوق، من حيث الاطلاع الآلي على كل العمليات التاريخية التي تم إجراؤها على الملف القاعدي للمنخرط سواء من قبل مصلحة التحصيل، أو مصلحة الأداءات التي لها تأثير على الحالة العامة للمشارك.

- **التحرير الآلي لشهادة الاستيفاء والتعيين (Edition Attestation de mise à jour):** يتيح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين التحرير الالكتروني لشهادة الاستيفاء والتعيين عند الطلب من المعني سواء كان فردا طبيعيا أو معنوياً، وقد ساهم نظام (SYSCAS) في تحرير 6800 شهادة استيفاء وتعيين لسنة 2015 أنظر الجدول رقم (01) وهو عدد ضخم يصعب تنفيذه بشكل يدوي مما جعله يساعد في الرفع من أداء الصندوق، ويتم التحرير الآلي لهذه الشهادة عند إدخال رقم المشترك وتحديد نوع الشهادة ويتيح النظام ثمانية (8) أنواع لهذه الشهادة قد تكون معدة وحسب الطلب لـ : تكوين ملف إداري، الأداءات، البنوك، المناقصات، التسجيل، صندوق التقاعد، التوقف والشطب.

- **التحرير الآلي لمقررات الإعفاء (Décision d'exonération des MR/PR):** يسمح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين بالتحرير الالكتروني لمقررات الإعفاء ويتطلب تشغيل هذا الإجراء إدخال رقم التخليص (Numéro d'encaissement) للمنخرط، ويتيح هذا الإجراء القيام بعمليتين جزئيتين في غاية الأهمية: الأولى تتعلق بإعداد قرارات الإعفاء الناتجة عن زيادات التأخير (Majorité de retard) المترتبة عن عدم تسديد الاشتراكات المستحقة في

أجلها القانونية، ويبين الجدول رقم (01) أن نظام (SYSCAS) قد حرر 875 إعفاء من هذا النوع لسنة 2015، مع تحرير 283 لشهر جانفي 2016 وحده - وهذا راجع للتسهيلات الجديدة التي قام بها الصندوق¹⁰ - ، أما الإجراء الجزئي الثاني فيتعلق بتحرير مقررات عقوبات التأخير (Pénalité de retard) المترتبة عن عدم التصريح في الأجل القانونية.

- **المعالجة الآلية لكشف الحساب للمنخرط (Relevé de compte):** يتيح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين بالمعالجة الالكترونية لكشف الحساب الخاص بالمنخرط، حيث يمكن هذا الإجراء عند تشغيله بعرض ونسخ كشف الحساب الذي يمكن من الاطلاع على كل التغييرات والتدفقات الدائنة والمدينة الخاصة بحساب المنخرط في فترة زمنية محددة.
- **التحرير والإعداد الآلي لشهادة الاشتراك (Attestation cotisant):** يمكن هذا الإجراء للمشغلين المكلفين بالتحرير والإعداد الإلكتروني لشهادات الاشتراك التي تحتوي على كشف لمسار المنخرط لدى الصندوق، هذه الشهادة التي تستعمل في إعداد ملف التقاعد الخاص بالمنخرط، ويتطلب هذا الإجراء مرحلتين: الأولى تسمى بمرحلة الترقين وإدخال البيانات (يتم إعدادها من طرف المشغل المسؤل عن هذه العملية، ثم يتم التحقق والمصادقة على عملية إدخال هذه البيانات) ثم تأتي مرحلة طباعة هذه الشهادة، وقد تم إعداد وتحرير 425 شهادة اشتراك لسنة 2015، انظر الجدول رقم (01).

2.3.2. النموذج الآلي لمعالجة التخليص (Module Décompte): يسمح هذا النموذج للمشغلين بالمتابعة الالكترونية لعملية التكاليف بالتخليصات التي قام بها المنخرطين في الصندوق سواء عن طريق الحسابات البريدية أو الشيكات البنكية، من خلال القيام بالعمليات المحوسبة المتمثلة في: الإعداد، التدقيق، الترخيص، أو الإلغاء.

3.3.2. النموذج الآلي لمعالجة المقبوضات غير المعرفة (Module RNI): يساعد هذا النموذج المشغلين في المتابعة الالكترونية لعملية التكاليف بالمقبوضات غير المعرفة (Recette non identifiées) هذه المقبوضات التي تنشأ عند قيام المنخرطين بتسديد مستحقاتهم عن طريق الشيكات البنكية أو الحسابات البريدية في حساب الصندوق لدى هاتين المؤسستين، وتظهر هذه التخليصات في حساب الصندوق بشكل إجمالي، مما يستدعي تعريف هذه المبالغ وفق كل منخرط حتى تتم تسوية وضعية هذا المنخرط لدى الصندوق، وتعتبر هذه العملية في غاية الأهمية، وتتم المعالجة الآلية للمقبوضات غير المعرفة وفق مرحلتين هما:

- **تسجيل المقبوضات غير المعرفة:** يتم في هذه المرحلة فرز وتعريف المبالغ المحصلة التي تظهر في حسابات الصندوق البنكية أو البريدية وربطها بالمنخرطين الذين قاموا بتسديدها، بالاستعانة بالشيكات أو بنسخة عن الحوالات البريدية التي تطلب من المنخرطين الذين قاموا بتسديد اشتراكاتهم، ويبين الجدول رقم (04) العدد الإجمالي لعمليات التعريف التي قام بها نظام (SYSCAS) خلال شهر جانفي 2016 حيث تم تعريف 363 اشتراك تم عبر البنك، كما تم تعريف 1243 اشتراك تم عبر الصندوق.

- **ترحيل المقبوضات غير المعرفة:** بعد القيام بفرز وتعريف المبالغ المحصلة يتم ترحيلها وبشكل آلي إلى الملف الخاص بحساب المنخرط، من أجل تحديث وضعيته المالية اتجاه الصندوق، ويتم في نهاية هذه العملية طباعة وصل التسديد الذي يبين ويؤكد قيام المنخرط بتسديد ما عليه من اشتراكات لدى الصندوق، كما يبين أن الصندوق قد استلم فعلا هذا الاشتراك، ويوضح الجدول رقم (04) العدد الإجمالي لعمليات الترحيل التي قام بها نظام (SYSCAS) خلال شهر جانفي 2016 حيث تم ترحيل 339 اشتراك تم تعريفها مسبقا عبر البنك، كما تم ترحيل 805 اشتراك تم تعريفها مسبقا عن طريق الصندوق.

4.3.2. النموذج الآلي للمراقبة (Module Contrôle): يخص هذا النموذج الذي يتطلب فتحه رقم سري خاص وبشكل حصري المراقبين لمساعدتهم على المتابعة الآلية لعملية المراقبة والتفتيش من خلال إعداد وإنشاء بطاقة معاينة، كما يتيح هذا الإجراء للمراقبين التسيير الإلكتروني للملفات محل المعاينة والنتائج الخاصة بعملية مراقبتهم.

5.3.2. النموذج الآلي للعمليات المختلفة (Module O.Diverses): يسمح هذا النموذج للمشغلين بإمكانية إجراء مجموعة من العمليات الخاصة بإعداد ومعالجة الفوترة والعمليات الخاصة بالتخفيضات والتخليصات التي تقوم بها مصلحة التحصيلات، عن طريق الإجراءات التالية:

- **المعالجة الآلية للفوترة (Régularisation de facturation):** يسمح هذا الإجراء الآلي للمشغلين بحساب وتحرير وإعداد أو تعديل أو إلغاء الفواتير الخاصة بحسابات المنخرطين بشكل مبدئي، ويمكن هذا الإجراء من القيام بعمليات جزئية تساعد على إعداد وحساب مبالغ الاشتراكات الأساسية (Cotisations principales) التي يدفعها المنخرط إلى الصندوق، كما تمكن من حساب مبالغ الزيادات الناتجة عن التأخر في تسديد الاشتراكات المستحقة في أجلها القانونية، وأيضا حساب المبالغ المتأتبة عن عقوبات عدم التصريح في الأجل القانونية، ويساعد نظام (SYSCAS) في القيام بعمليات حساب هذه المبالغ من خلال القيام بعمليات حسابية تمكن من تحديد المبالغ بشكل غايبة في الدقة والسرعة، وهذا ما يساعد كثيرا المشغلين وحتى المنخرطين ويمكنهم من الاطلاع على هذه النتائج لاتخاذ القرارات الخاصة بها.

- **المعالجة الآلية للبيانات القديمة (Saisie Retard):** يتيح هذا الإجراء الآلي للمشغلين إدخال البيانات المتعلقة بعمليات التخليص التي قام بها المنخرط والتي لم تسجل في قواعد بيانات نظام (SYSCAS) قبل تثبيت هذا الأخير، وبعد القيام

- بإدخال البيانات يتم طباعة نسخة عن عملية التخليص المرقمنة ويتم حفظها في الملف الورقي للمنخرط لتصبح كوثيقة إثبات.
 - **الإلغاء الآلي للشيكات غير المحصلة (Annulation Cheque impayé):** في بعض الحالات التي يقوم المنخرطين فيها بالتسديد باستخدام الشيكات وعند قيام الصندوق بإجراء تحصيل هذه الشيكات يكتشف أنها دون رصيد أو تحتوي على رصيد ناقص وفي بعض الحالات يتبين أن حساب المنخرط البنكي تحت الحجز، مما يمنع عملية تحصيل هذه الشيكات، ولذلك يقوم نظام (SYSCAS) بإجراء آلي يسمح للمشغلين بالتعامل مع هذه الشيكات حيث يتيح لهم عملية إلغاء هذه الشيكات غير المحصلة.
 - **الإلغاء الآلي للمبالغ المسددة (Annulation encaissement):** في بعض الحالات يستوجب على المشغلين إلغاء عملية تحصيل منفذة مسبقا لبعض المنخرطين، وهذا ما يقوم به هذا الإجراء الذي يسمح بالإلغاء الآلي للمبالغ المسددة نتيجة حدوث خطأ معين.
 - **التصنيف والتوزيع الآلي للمبالغ المسددة (Ventilation encaissements):** يسمح هذا الإجراء الآلي للمشغلين بالقيام وبشكل دقيق بتصنيف وتوزيع المبالغ المسددة الإجمالية على الحسابات الخاصة بالمنخرطين، وعلى السنوات المسددة، ويبين الجدول رقم (05) مساهمة نظام (SYSCAS) وبشكل فعال في تصنيف وتوزيع مبلغ قدره 116276788.99 دج في شهر جانفي 2016 فقط، وهذا ما يرفع من أداء التحصيل لهذا الشهر.
 - **التعديل والتصحيح الآلي للمبالغ المسددة (Redressement encaissement):** يسمح هذا الإجراء الآلي عند تشغيله بالقيام وبشكل دقيق بالتعديل الجزئي أو الكلي أو مراجعة أو تصحيح أو حتى إلغاء بعض المبالغ التي قام المنخرط بتسديدها مسبقا، وقد ينشأ هذا التعديل كنتيجة لإجراءات قد تمس حسابات المنخرطين مثل قبول طعن حول زيادات في التأخير أو إلغاء عقوبة مالية أو حتى الشطب أو التخفيضات التي يمنحها الصندوق في بعض الحالات، أو في حالات الوفاة أو الشطب النهائي.
 - **التعويض الآلي عن المبالغ الزائدة المدفوعة (Demande de trop perçu):** يسمح هذا الإجراء عند تفعيله بالقيام وبشكل دقيق بمتابعة عملية التعويض عن المبالغ الزائدة المدفوعة التي قام بها المنخرط مسبقا، والتي تشكل حقوق يسترجعها المشترك من الصندوق، ويتم تعويض هذه المبالغ فقط في حالة الوفاة أو الشطب النهائي للمنخرط.
 - **الكشف الآلي لوضعية المبالغ الزائدة المدفوعة (Mis à jour Trop perçu):** يسمح هذا الإجراء عند تشغيله بالقيام وبشكل دقيق بتحديث الملفات محل تعويض المبالغ الزائدة.
 - **الفوترة الآلية (facturation automatique):** يسمح هذا الإجراء الآلي للمشغلين بداية من شهر ماي من كل سنة بالقيام وبشكل سريع بالمعالجة الآلية الإجمالية للفواتير.
 - **دفتر الفواتير الآلي (Journal de facturation automatique):** يسمح هذا الإجراء الآلي للمشغلين بإعداد دفتر فواتير إلكتروني مصنف حسب رقم التسجيل للمنخرطين.
 - **القفل المحاسبي الشهري (Clôture du mois comptable):** يسمح هذا الإجراء الآلي عند تفعيله بالقيام وبشكل دقيق بقفل الحسابات الشهرية، وهذا ما يسمح بحمايتها من التعديل أو التغيير.
- 6.3.2. النموذج الآلي لتسيير الاعذارات/الإنذارات (Module Mis en demeure):** يتيح نظام (SYSCAS) إمكانية التسيير الآلي لعملية تحرير وإعداد والرقابة على الاعذارات، وقد قام النظام بتحرير ومعالجة 3104 إعدارات لسنة 2015 كما هو مبين في الجدول رقم (01)؛ وهذا ما يبين وبوضوح كيفية مساهمة النظام في رفع من أداء الصندوق من خلال القدرة والسرعة الفائقة في تحرير وتخزين وتسيير هذا العدد الضخم من الاعذارات، من خلال القيام بمجموعة من الإجراءات الآلية التالية:
- إنشاء الاعذارات الفردية (Création des MED individuelles)؛
 - تثبيت الاعذارات (Solde des MD)؛
 - المراجعة الآلية للاعذارات (Consultation des MD)؛
 - التحديث الآلي للاعذارات (Mis à jour des MD)؛
 - إعداد قائمة الاعذارات (Listes des MD)؛
 - التحرير الآلي للاعذارات (Edition des MD)؛
 - التحرير الآلي لوصولات الاستلام (Edition des accusés de réception).
- 7.3.2. النموذج الآلي لتسيير الطعون (Module CRP/Recours):** يتيح نظام (SYSCAS) إمكانية التسيير الآلي للطعون التي يقدمها المنخرطين للجنة الطعن، من خلال توفيره للخدمات الآلية التالية:
- إنشاء طعن جديد (Nouveau recours)؛
 - التحديث الآلي للطعون (Mis à jour d'un recours)؛
 - التحرير الآلي للطعون (Edition des recours)؛
 - مراجعة وتحرير محاضر لجنة الطعون (Consultation et édition des PV de la CRP)؛

- قائمة المبالغ المخفضة (Etat des montants exonérés).

وقد قام (SYSCAS) بتحرير ومعالجة 980 طعنا لسنة 2015 كما هو مبين في الجدول رقم (01)؛ وهذا ما يبين وبوضوح كيفية مساهمة النظام في معالجة الطعون بكفاءة وبفعالية مما يرفع من أداء الصندوق.

8.3.2. النموذج الآلي لتسيير مواعيد التخليص (Module Echéanciers de paiement): يتيح نظام (SYSCAS) إمكانية التسيير الآلي لمواعيد التخليص التي يقوم بها المنخرطين لفائدة الصندوق، حيث تم إعداد 1236 جدول تقسيط لسنة 2015 كما يبينه الجدول رقم (01)، ويتم التسيير الآلي لمواعيد التخليص من خلال العمليات الآلية التالية:

- إنشاء تصفية جديدة (Liquidation)؛
- التحقق (Vérification)؛
- الاعتماد (Validation)؛
- المتابعة الآلية للمواعيد (Suivi des échéanciers)؛
- المواعيد غير المحترمة للتنفيذ (Echéanciers non honorés).

9.3.2. النموذج الآلي لتسيير محاسبة المتحصلات (Module Echéanciers de paiement): يتيح نظام (SYSCAS) إمكانية التسيير الآلي لمحاسبة مختلف الإيرادات التي يقوم بها الصندوق بتحصيلها.

10.3.2. النموذج الآلي للإحصاءات الخاصة بمصلحة التحصيل (Module Echéanciers de paiement): يسمح نظام (SYSCAS) بالقيام بالإحصاءات الخاصة بنشاطات مصلحة التحصيل التالية: جدول الاشتراكات الدنية، المتوسطة والقصوى وهذا ما يبينه الجدول رقم (06) الذي يوضح عدد المنخرطين المقسمين حسب مستوى الاشتراك لشهر جانفي 2016، كما يوضح المبالغ المدفوعة مقسمة حسب مستويات الاشتراك الثلاث، كما يساهم النظام في عرض عدد المنخرطين حسب القطاع والحالة العامة للمنخرطين وهو ما يوضحه الجدول رقم (07) الذي يحتوي على قائمة التغيرات التي مست الحالة العامة للمنخرطين مثل حالات الانخراط الجديدة وحالات الشطب أو إعادة النشاط حسب الجنس وحسب النشاط (نشاط فلاحي/نشاط غير فلاحي)، مما يساعد مسيري الصندوق بالوقوف على هذه الحقائق وتقييمها بشكل يزيد من أداء الصندوق، كما يساهم النظام في تحرير وإعداد جدول معالجة الملفات، جدول الاعفاءات، جدول مواعيد التخليص.

4.2. عملية التسيير الآلي للمنازعات (Contentieux): تهتم هذا العملية بالمعالجة المحوسبة للمنازعات التي قد تنشأ بين الصندوق والمنخرطين فيه سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين من خلال التحرير والمعالجة الآلية لإجراءات الملاحقة قصد تحصيل المبالغ المستحقة سواء كانت اشتراكات أساسية، زيادات التأخير، عقوبات التأخير أو مصاريف عدم الدفع للصندوق، وتقوم هذه العملية الآلية التي يقوم بها نظام (SYSCAS) على ثلاث إجراءات أساسية هي: إنشاء الملفات القاعدية الخاصة، الإحالة الآلية للملفات على المنازعات والمتابعة الآلية للإجراءات المتخذة لهذه الملفات. كما تتيح القيام بعمليات فرعية مساعدة مثل إمكانية إدارة المحضرين القضائيين والمحاكم المتعاملة مع الصندوق، وإمكانية متابعة ملفات المنازعات وجدول إرسال الإنذارات.

1.4.2. إنشاء الملفات القاعدية محضر/محكمة: (La création des fichiers de base): تتيح هذه العملية إنشاء ملف قاعدي يتضمن المعلومات الخاصة بالمحاكم التي يتعامل معها الصندوق (Fichier des tribunaux)، بحيث يقوم العون المكلف بهذه المهمة بإدخال رمز المحكمة، اسم المحكمة، ومكان المجلس الذي تتبعه المحكمة، (أنظر الشكل رقم 04)، كما يمكن للأعوان المشغلين بإنشاء الملفات القاعدية الخاصة بالمحضرين القضائيين المتعاقدين مع الصندوق (Fichiers des huissier de justice)، وتتضمن هذه الملفات معلومات خاصة برمز المحضر، لقب واسم المحضر، عنوان المحضر، هاتف المحضر والمجلس القضائي الذي ينتمي إليه المحضر القضائي.

2.4.2. إنشاء الملفات القاعدية الخاصة بالمنازعات (La création des fichiers contentieux): تتيح هذه العملية إنشاء ملف قاعدي للمنخرطين الذين لا يلتزمون بدفع مستحقاتهم، كما تتيح للمشغلين عملية فحص وتعديل الملف محل النزاع، ومتابعة الشيكات غير المدفوعة وتحرير ومتابعة الإنذارات أو الإعذارات للملفات المحالة على النزاع.

3.4.2. المتابعة الآلية للإجراءات المتخذة (Le suivi des procédures du contentieux): بعد الإحالة الآلية للملفات على المنازعات، يتيح نظام (SYSCAS) متابعة الإجراءات القانونية المتخذة تجاه الملفات محل النزاع بشكل الكتروني، أنظر الشكل رقم (05) و(06)، حيث تحتوي هذه العملية على معلومات خاصة بالملف مثل: رقم الملف، تاريخ المنازعات، رقم التسجيل، لقب المنخرط واسمه، رقم الإجراء، تاريخ اتخاذ الإجراء، وضعية الإجراء (قيد المتابعة أو مغلق). كما تحتوي على معلومات خاصة بطبيعة الإجراء المتخذ مثل: أمر الأداء، آخر إنذار قبل المتابعة القضائية، التحصيل عن طريق المحضر القضائي، حجز التحفظي، الملاحقة، تحصيل شيك غير مدفوع، التكاليف بالحضور المباشر، شكوى مع ادعاء مدني، المعارضة على حساب. كما تتيح عملية المتابعة الآلية للإجراءات المتخذة للمشغلين اختيار وتحديد طبيعة الإجراء المتخذ ضد الملف محل النزاع، حيث توجد خمس حقول تفاعلية جزئية أسفل النافذة المخصصة للمتابعة للإجراءات القانونية المتخذة، الجزئية الأولى خاصة بالمعلومات المتعلقة بالمحكمة تحتوي على ما يلي: اسم المحكمة أو المجلس القضائي، تاريخ إيداع الإجراء لدى المحكمة، تأشيرة المحكمة (رقم التأشيرة وتاريخها)، أما الجزئية الثانية فهي خاصة بالمعلومات المتعلقة بالمحضر القضائي وتحتوي على ما يلي: اسم المحضر

القضائي المكلف بالتبليغ (توجد قائمة من المحضرين المتعاقدين مع الصندوق)، تاريخ إيداع الملف لدى المحضر القضائي وتاريخ تبليغ الإجراء.

أما الجزئية الثالثة فهي خاصة بالمعلومات المتعلقة بطريقة الحجز وتحتوي على ما يلي: إمكانية اختيار طبيعة الحجز (تنفيذي أو تحفظي)، تاريخ استصدار وصدور الأمر، طبيعة المحجوزات (أموال منقولة/أموال غير منقولة)، تاريخ تنفيذ الأمر، مصاريف التنفيذ. والجزئية الرابعة خاصة بالمعلومات المتعلقة بالقضية وهي: رقم القضية، تاريخ أول جلسة، تاريخ آخر جلسة، طبيعة الحكم (حضوري/غيابي)، تاريخ النطق بالحكم، تاريخ استخراج الحكم، معارضة الحكم، تاريخ معارضة الحكم. الجزئية الخامسة خاصة بالمعلومات المتعلقة بعلق الملف محل النزاع وتحتوي على البيانات التالية: سبب غلق الملف (الدفع بالتقسيط/تسوية الوضعية/إلغاء الإجراء/تعليق الإجراء)، تاريخ غلق الملف، رقم وصل التسديد، المبلغ المسدد، تاريخ التسديد، المصاريف المسددة إن وجدت، مجموع الأقساط الشهرية المسددة إن وجدت، وقد ساهم نظام (SYSCAS) بتحرير ومعالجة 1500 معارضة على الحساب الجاري/البنكي، 932 ملاحقة، 3013 تبليغ عن طريق المحضر القضائي لسنة 2015 كما هو مبين في الجدول رقم (01) وهو ما يساعد وبشكل كبير في زيادة أداء مصلحة المنازعات.

IV. الخلاصة:

من خلال ما تم استعراضه وتحليله، يمكن القول أن هناك دورا فعالا لاستخدام نظم المعلومات الالكترونية (SYSCAS) في تحسين الأداء الإجمالي لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية تبسة، نظرا لما يقدمه هذا النظام من خدمات وتطبيقات محوسبة تساهم في المعالجة الالكترونية الفائقة الدقة والسرعة للكثير من البيانات والمعلومات الخاصة بالمنخرطين لدى الصندوق رغم أن هذا النظام يستغرق وقتا لاستيعابه من قبل المشغلين، نظرا للكثير من الاجراءات والعمليات والنوافذ التي يحتويها.

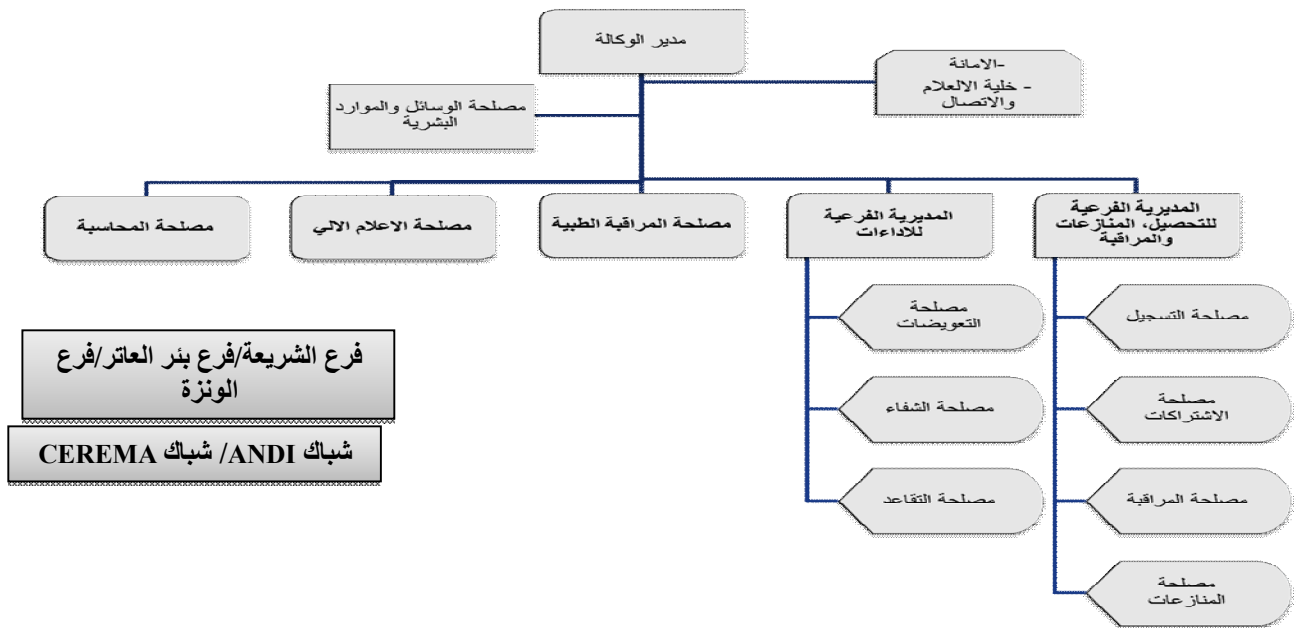
كما تم في هذه الدراسة التوصل إلى أن نظام (SYSCAS) يتيح تخزين وحفظ كم هائل من البيانات والمعلومات في قواعد البيانات الخاصة بالصندوق يتم مشاركتها مع كل الوكالات، ولذلك لا بد من التنويه بإمكانية استخدام هذه الميزة من أجل مراقبة ومقارنة تطور الأداء والعمليات زمنيا في الوكالة الواحدة، كما يمكن المقارنة مع الوكالات الأخرى وهذا ما يساهم في تطوير أداء الصندوق.

مما يؤخذ على نظام (SYSCAS) استهلاكه وبشكل كبير لأوراق نظرا للعدد الكبير من الوثائق والجدول التي يتم طباعتها يوميا، مما يشكل تكاليف إضافية يتحملها الصندوق. ولذلك تقترح الدراسة الاعتماد أكثر على ربط مخرجات النظام بالانترنت، وتطوير خاصية تلقي الوثائق والشهادات عبر البريد الإلكتروني (Email).

كما توصي الدراسة بالقيام بدورات تكوينية مستمرة لفائدة العمال خاصة بالنظام (SYSCAS)، مع جعل النظام أكثر سهولة وأقل تعقيدا، عن طريق إعداد وتطوير نسخة خفيفة (Light version) من هذا النظام متوافقة مع أجهزة الهاتف النقال، يتم توجيهها للمراقبين الذين لهم طبيعة عمل ميدانية خاصة بهم ولا يتواجدون دوما في مكاتب الصندوق.

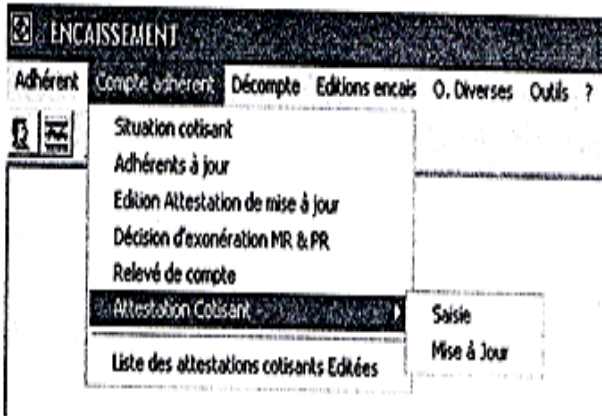
- ملحق الجداول والأشكال البيانية:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة تبسة



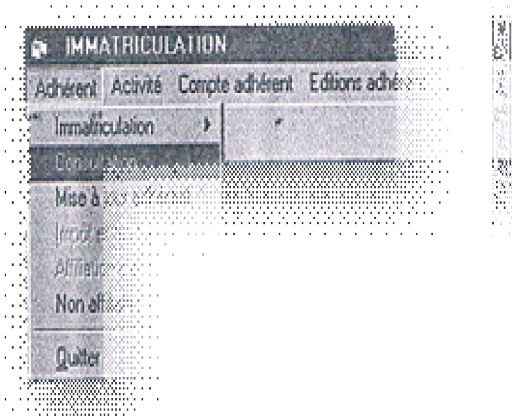
المصدر: (CASNOS) وكالة تبسة

الشكل رقم (03): عملية المعالجة الآلية للتخلصات



المصدر: نظام (SYSCAS)

الشكل رقم (02): عملية المعالجة الآلية للتقديم والتسجيل



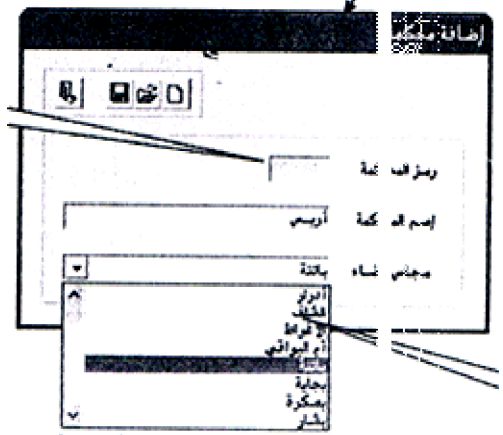
المصدر: نظام (SYSCAS)

الشكل رقم (05): متابعة الإجراءات القانونية المتخذة (إنذارات)

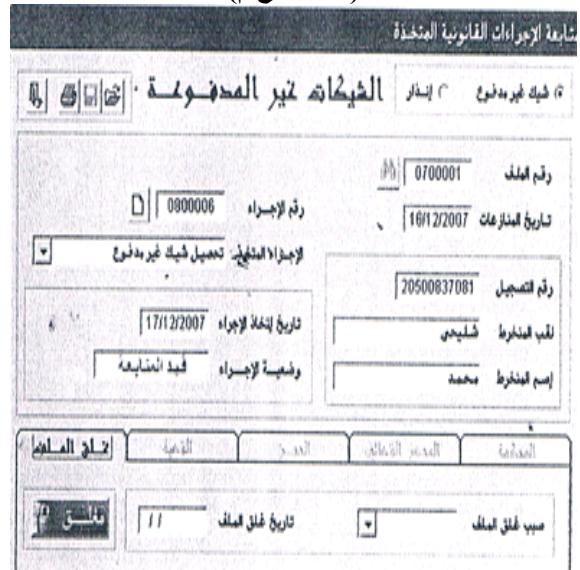


المصدر: نظام (SYSCAS)

الشكل رقم (04): إنشاء الملفات القاعدية محكمة



الشكل رقم (06): متابعة الإجراءات القانونية المتخذة (شيكات غ.م)



المصدر: نظام (SYSCAS)

الجدول رقم (01): إحصاءات خاصة بعمليات نظام (SYSCAS) لسنة 2015

العدد	اسم العملية
25322	شهادة عدم الانتساب Attestation de Non affiliation
6800	شهادة استيفاء وتحيين mise à jour
350	شهادة الشطب
425	شهادة اشتراك Attestation cotisant
3104	الاعذارات Mis en demeure
980	الطعون Recours
1236	جدول التقسيط Echéanciers de paiement
1500	معارضة على الحساب الجاري/البنكي
932	ملاحقة
3013	تبليغ عن طريق المحضر القضائي
875	الإعفاء الناتجة عن زيادات التأخير Décision d'exonération

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات نظام (SYSCAS) صندوق (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة

الجدول رقم (02): إحصاءات خاصة بعدد المنخرطين الجدد

العدد	الشهر
135	جانفي Janvier
135	المجموع Total

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات نظام (SYSCAS) صندوق (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة

الجدول رقم (04): إحصاءات خاصة لمعالجة المقبوضات غير المعرفة لشهر جانفي 2016

الطبيعة	تعريف الاشتراكات	ترحيل الاشتراكات المعرفة
البنك	363	339
الصندوق	1243	805
المجموع Total	1606	1144

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات نظام (SYSCAS) صندوق (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة

الجدول رقم (03): إحصاءات خاصة بالحالة العامة للمنخرطين حتى شهر جانفي 2016

المنخرطين	الاشتراكات	منخرط جديد	توقيف
23555	1467	135	25

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات نظام (SYSCAS) صندوق (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة

الجدول رقم (05): إحصاءات خاصة بالتصنيف والتوزيع الآلي للمبالغ المسددة

النشاط	الاشتراكات
2016 (شهر جانفي)	116276788.99 دج
زيادات التأخير PR	00
المجموع Total	116276788.99 دج

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات نظام (SYSCAS) صندوق (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة

الجدول رقم (06): إحصاءات خاصة بعدد ووضعية الاشتراكات لشهر جانفي 2016

العدد			المبالغ		
المتوسط	الادنى	الاقصى	المتوسط	الادنى	الاقصى
Moyenne	Minimum	Maximum	Moy	Min	Max
69009028	1607040000	30456000	670	496	47

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات نظام (SYSCAS) صندوق (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة

الجدول رقم (07): عدد المنخرطين حسب القطاع والحالة العامة للمنخرطين حتى شهر جانفي 2016

الجنس	طبيعة الانخراط	غير الفلاحين	الفلاحين
أنثى	ناشطون	2395	14
	جدد	22	0
	إعادة النشاط	1	0
	الشطب	2	0
ذكر	المنخرطين الفعليين	2416	14
	ناشطون	20721	318
	جدد	93	7
	إعادة النشاط	14	0
	الشطب	28	0
المجموع		20800	325
		-	-
		23555	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات نظام (SYSCAS) صندوق (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة

الإحالات والمراجع:

1. موسى أحمد السعودي، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي (دراسة ميدانية)، مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، المجلد 33، العدد 1، ص. 59.
2. قرومي حميد، ضحاك نجية، الضمان الاجتماعي في الجزائر مع دراسة حالة (CASNOS) لولاية البويرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 13، 2015، ص. 90.
3. عبد النور موساوي، هدى بن محمد، أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر، بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن، 15/14 أبريل 2009، عمان، الأردن، ص. 02.
4. موسى أحمد السعودي، مرجع سابق، ص. 54.

- ⁵. أيمن أحمد إبراهيم العمري، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- ⁶. سليمان رجال، تسيير تدفق المعلومات في المؤسسة: مقارنة لبناء الأنموذج الديناميكي لاتخاذ القرارات، مجلة دراسات المعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، عدد 14، ماي 2012، على الموقع الإلكتروني: <http://journals.psiscs.com.sa/index.php/ijs/article/view/112>
- ⁷. Maris G. Martinsons, **Research of information systems: from parochial to international towards global or global?** Information Systems Journal 26, Wiley Publishing Ltd, Vol 26, 2016, p.18.
- ⁸. Plateforme Assurances Sociales et Contrôle.
- ⁹. Système d'information retraite.
- ¹⁰. إجراءات استثنائية وتسهيلات في حيز التطبيق، المادتين 57 و 58 من الأمر رقم 01-15 المؤرخ في 23 يوليو سنة 2015، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2015. <https://casnos.com.dz>