

المعايير الدولية لجودة مرفق الضمان الاجتماعي

International standards for the quality of the social security service

عبد الرحمن بوكثير

ABDERRAHMANE Bouketir

أستاذ محاضر-أ، تخصص القانون العام، جامعة محمد بوضياف، مسيلة

Lecturer class "A", University Mohamed Boudiaf- M'sila

Email:abderrahmane.boukthir@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2022/12/29

تاريخ القبول: 2022/12/22

تاريخ إرسال المقال: 2022/11/02

ملخص:

الجودة مبدأ من مبادئ المرافق العمومية، ومرفق الضمان الاجتماعي من أهم المرافق التي يجب أن تحقق هذا المبدأ، لكنه يواجه مجموعة من العراقيل السياسية والاقتصادية والإدارية في الدول النامية. تساهم المنظمات الدولية في المساعدة من خلال مجموعة من التوجيهات والتوصيات التي حاولنا تحليلها في هذا المقال من أجل الخروج بمعايير دولية لجودة خدمة الضمان الاجتماعي. لقد توصلنا في نهاية مقالنا إلى صياغة معايير دولية لجودة مرفق الضمان الاجتماعي تناولت جوانبه الحقوقية والسلوكية والإدارية، بحيث ينتج عن توافرها تحقيق مستوى عالٍ من رضا المتفاعلين به. كلمات مفتاحية: مرفق الضمان الاجتماعي، معايير الجودة، منظمة العمل الدولية، الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي.

Abstract:

The principle of quality is one of the most important principles of public services, and the social security service is one of the most important services that must achieve this principle, but it faces a set of political, economic and administrative obstacles in developing countries.

International organizations contribute to help through a set of guidelines and recommendations that we have tried to analyze in this article in order to come up with standards for the quality of the social security service.

We have reached to formulate International standards for the quality of the social security service that dealt with its legal, behavioral and administrative aspects, so

that their availability results in achieving a high level of satisfaction of its beneficiaries.

Keywords:

Social Security Service, Quality Standards, International Labor Organization. International Social Security Association.

المقدمة:

يكتسي مرفق الضمان الاجتماعي في أي دولة من الدول أهمية بالغة لما له من أثر مباشر على الحياة اليومية للمواطن؛ لهذا فإنّ السعي إلى تجويد خدماته له أثرٌ بالغٌ في حصول الرضا العام على أداء الحكومات. تواجه حكومات الدول النامية تحديات تحول دون وصول نظمها للضمان الاجتماعي إلى غاياتها -المتثلة أساساً في إعادة التوزيع والحد من الفقر وتخفيف آثاره ومنع الإقصاء الاجتماعي وتعزيز الإدماج الاجتماعي- (سكيل رقية، 2021، صفحة 2)، وحسب التقرير الرابع لمؤتمر العمل الدولي، الدورة 101 فإنّ الإدارة الجيّدة لها أثرٌ حاسم في مواجهة هذه التحديات، وبفضلها يمكن إقامة نظم ضمان اجتماعي فعّالة حتى عندما تكون الموارد المتاحة متواضعة من حيث حجمها. (مكتب العمل الدولي، 2012، صفحة 37)

وتعمل المنظمات الدولية على مساعدة الدول في الوصول إلى خدمة ضمان اجتماعي جيّدة؛ تأتي على رأس هذه المنظمات منظمة الأمم المتّحدة ومنظمة العمل الدولية، وعلى المستوى التخصصي تبذل الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي ISSA جهوداً معتبرة، أما على المستوى الإقليمي فقد ساهمت الجمعية العربية للضمان الاجتماعي بجهود مشكورة هي الأخرى.

تتمحور إشكالية المقال حول السؤال التالي: ما هي معايير جودة خدمة الضمان الاجتماعي التي يمكن استنتاجها من خلال جهود وتوصيات المنظمات الناشطة في مجال الضمان الاجتماعي؟ ولقد قمنا باستعمال منهج تحليلي يعتمد على تحليل مختلف النصوص الصادرة عن هذه المنظمات -مواثيق، تقارير، توصيات، مبادئ توجيهية...- للخروج بحزمة معايير لجودة خدمة الضمان الاجتماعي من خلال التنسيق بينها. ولقد قسّمنا المقال إلى مبحثين: تعرضنا في المبحث الأول إلى مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي وتحدياتها، وعرضنا في المبحث الثاني حزمة معايير جودة خدمة الضمان الاجتماعي التي توصّلنا إليها.

المبحث الأول: مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي وتحدياتها.

يختلف مفهوم الجودة في الخدمات عنه في السلع بسبب مقتضيات مهمة -سيأتي بيّانها- كما تتميز خدمة الضمان الاجتماعي بأنّها خدمة تقدّم من طرف الدولة مباشرة أو تحت مسؤوليتها، وهي أيضاً تواجه عدّة تحديات تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في مستوى جودتها، نعرض في هذا المبحث إلى بيان مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي في (مطلب أول)، وبيان التحديات والعراقيل التي تحول دون الوصول إليها في (مطلب ثانٍ).
المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي.

مرّ مفهوم الجودة بعدّة مراحل؛ حيث ارتبط لفترة طويلة بالحرفي لأنه هو من كان يراقب جودة منتجاته، ومع ظهور الثورة الصناعية في أوروبا بدأت عملية التحكم في الجودة تنفصل عن العملية الإنتاجية.

ببروز حركة التنظيم العلمي للعمل حصل التطوّر الكبير لمفهوم الجودة على يد ثلّة من رواد الفكر الإداري أهمهم المفكر الأمريكي الشهير تايلور Frederick Winston Taylor، وبعده Walter A. Shewhart، وبعد الحرب العالمية الثانية نقلت التجربة الأمريكية إلى اليابان، ما لبثت بعدها أن ظهرت عدة مقاربات لمفهوم الجودة تفوّق فيها التلميذ الياباني على المعلم الأمريكي (بوعبد الله ، 2014، صفحة 29)، ولقد ساهم هذا التعدد في المقاربات في ظهور المنظمة الدولية للمعايير ISO التي ساهمت في توحيد معايير الجودة.

يتناول هذا المطلب الجودة وفقا لمنظور المنظمة الدولية للمعايير ISO في (الفرع الأول)، وإلى مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي تحديداً في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الجودة من منظور المنظمة الدولية للمعايير (ISO).

بدأت قصة المنظمة الدولية للمعايير سنة 1946 في لندن حيث اجتمع 25 ممثل عن 25 دولة لبحث مستقبل المعايير الدولية وفي سنة 1947 أنشئت المنظمة الدولية للمعايير رسمياً، وأحدثت 67 لجنة تقنية مكونة من مجموعات خبراء، وقامت منذ خمسينيات القرن الماضي بإصدار مئات المعايير للجودة في مختلف المجالات التقنية والصناعية، وبسبب زيادة التجارة الدولية بعد الحرب العالمية الثانية بدأت الحاجة تلح في وضع معايير موحدة للجودة، لهذا الغرض أنشأت المنظمة لجنة تقنية سنة 1976 لوضع معايير للإدارة والجودة.

قامت هذه الأخيرة بعقد عدة لقاءات سنوات 1980، 1986 (حيث وضعت النشرة ISO8402 خاصة بالمصطلحات)، وأصدرت سنة 1987 مجموعة من المعايير ISO 9000، ISO 9001، ISO 9002، ISO 9003، 9004 ولقد كانت معايير ISO 9002، ISO 9003 تتعلق بجوانب دون أخرى من الجودة، بينما كان معيار ISO 9001 هو المعيار الشامل وتم تصحيح مجموعة المعايير هذه لزيادة كفاءتها وفعاليتها سنوات 1992، 2000، 2008 (المنظمة الدولية للمقاييس، 2022).

ومن بين التعاريف التي قدمتها المنظمة الدولية للمعايير ISO للجودة في إصدار 1994 التعريف التالي: "الجودة مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج/ الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا والمطابقة للغرض، والصلاحية للغرض." (المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2012)

ويمكن تلخيص أهمّ معايير نظام الجودة وفقاً لنشرة ISO 9001 في:

أولاً: التوجه بالزبون: تعمل المنظمة على إدراك الحاجات الحالية والمستقبلية للزبون من أجل إرضاء رغبته وتقديم خدمة تتفوق على ما كان يتطلع إليه.

ثانياً: الإدارة بمدخل النظم: تلتزم المنظمة بإدارة عملياتها كنظام متكامل ومتناسق يساهم في فعالية وصولها لأهدافها.

ثالثاً: **الإشراك الفعّال للعاملين**: يعني الاعتماد بصفة أساسية على كفاءة الأفراد سواء كانوا قادة أو عمال في الدرجات الدنيا وإشراكهم في مختلف عمليات الإنتاج بدءاً من التخطيط إلى التسليم.

رابعاً: **التحسين المستمر**: يجب أن يكون هدف المنظمة هو التحسين المستمر لأدائها، فعملية التجويد كما يرى البعض بحق هي عملية غير نهائية.

خامساً: **اتخاذ القرارات بناءً على البيانات والحقائق**: ويعني ذلك الاعتماد على الوسائل العلمية (الاحصائيات، الاستبيانات...) في التعرف على رغبات الزبون، وقياس مستوى أداء المنظمة، ومدى نجاحها في تحقيق رغبات الزبائن (بوعبد الله، 2014، صفحة 36).

الفرع الثاني: مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي.

عرّفت الجودة من طرف مجمع اللغة العربية بأنها: "مجموعة من الخصائص المتأصلة لغرض ما للمتطلبات" (مجمع اللغة العربية؛ حزيران 2022، صفحة 11)، وعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها: "جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة". (اتحاد الجامعات العربية، مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، 2008)

وحسب بهجت راضي وهشام يوسف العربي فإن المفهوم الحديث للجودة يعني "المطابقة مع متطلبات العملاء"، ويقوم على خمسة محاور هي: متطلبات العميل، توقعات الحاجات المستقبلية للعميل، ومواصفات المنتج وتصميمه الذي يجب أن يتوافق مع رغبات العميل، والعمليات المنفذة للتصميم، والاعتمادية التي تعني استمرارية الجودة. (بهجت و هشام، 2016)

ويميز كُتّاب الجودة بين قياس جودة المنتج السلعي وجودة المنتج الخدمي؛ فإذا كانت جودة المنتجات السلعية تستطيع الاعتماد على معيار خدمات ما بعد البيع، فإن ذلك غير ممكن فيما يخص المنتجات الخدمية؛ لأن الخدمة تستهلك ساعة إنتاجها (Parasuraman، Zeithaml، و Berry، 1985). بل في غالب الأحيان تباع قبل إنتاجها.

بناءً على ذلك قدّم David garvin ثمانية أبعاد لجودة السلعة وهي: الأداء (خصائص المنتج الأساسية)، الصفات الخاصة (الخصائص الثانوية)، المطابقة (أن تكون السلعة حسب المعايير)، الاعتمادية أو الموثوقية (مدى ثبات أداء السلعة بمرور الوقت)، المتانة (العمر التشغيلي)، القابلية للخدمة (سهولة وسرعة استعمال وإصلاح السلعة)، الاستجابة (سرعة استجابة البائع لمتطلبات واستفسارات العميل)، الجمالية، الجودة المدركة أو السمعة (لدى العملاء).

أمّا جودة الخدمة فقد قدّم بشأها Lehtinen ثلاثة أبعاد وهي: الجودة المادية (المحيط والبنائات والتجهيزات...)، جودة المنظمة (الصورة الذهنية للمنظمة لدى العملاء)، الجودة التفاعلية (والتي تنتج عن التفاعل بين المنظمة والعملاء) (علي، 2021، صفحة 7، 8)

وتعرّف جودة الخدمة من طرف Kieler and Kotler بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة" (بثينة ، 2012)، "كما يعرفها العبدلي بأنها: "تقديم خدمة للزبون بشكل ملائم وفقا لاحتياجاته وتطلعاته وتوقعاته". (بثينة ، 2012)

نلاحظ أنّ تعريف الجودة السلعية أكثر دقة وتحديدًا من تعريف الجودة الخدمية، حيث أنّ الأولى قابلة للقياس من خلال مجموعة محددة من الخصائص والخواص، بينما لا يمكن قياس الثانية بشكل دقيق وإنما يكفي الحكم على درجة توافرها من خلال بعض المظاهر؛ أهمها درجة رضا المستفيدين منها.

أمّا فيما يخص خدمة الضمان الاجتماعي فقد عزّفتها الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي ISSA (International Social Security Association) بقولها: "تشير جودة الخدمة في إدارة الضمان الاجتماعي إلى الجوانب النوعية للفوائد والخدمات التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي للمشاركين، ويتم الحكم على مدى استجابة مؤسسة الضمان الاجتماعي لمتطلبات الخدمة متعددة الأبعاد للمشاركين فيها بالنظر إلى الموارد البشرية والمالية وتلك الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة والدعم المتاح من شركائها..." (الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي، 2021).

من خلال هذا التعريف يمكننا استنتاج بعض جوانب الخدمة في الضمان الاجتماعي حسب رؤية الرابطة وهي:

أولاً: الموارد البشرية.

ثانياً: الموارد المالية.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد حاولت الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي وضع معايير موضوعية تتعلّق بالخدمة في حدّ ذاتها، بغضّ النظر عن مدى رضا المستفيدين عنها، ومن هذه المعايير: (الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي، 2021).

أولاً: تقديم الخدمة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب؛

ثانياً: تقديم الخدمة بلطف واحترام وتعاطف؛

ثالثاً: تسهيل الاستفادة من خدمة الضمان الاجتماعي وتعدد قنوات الوصول إليها؛

رابعاً: تحقيق نتائج سياسة الضمان الاجتماعي بفعالية وبكلفة مناسبة ووقت ملائم؛

خامساً: العلم بالقوانين التي تحكم خدمة الضمان الاجتماعي وحقوق المستفيدين؛

سادساً: تعزيز الثقة في مؤسسة الضمان الاجتماعي، والتنبؤ بما يطلبه الزبون.

رغم أنّ رضا المستفيد من الخدمة مؤشّر مهمّ على جودتها، إلّا أنّ المعايير يجب أن تتسم بالموضوعية بعيداً عن الرغبات الشخصية، ولقد أدركت الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي ذلك، ووفقت فعلاً في وضع مجموعة معايير موضوعية للجودة لكنها غير كافية، حيث اهتمت بجودة موضوع الخدمة دون جودة وسائلها.

المطلب الثاني: عراقيل الوصول إلى جودة خدمة الضمان الاجتماعي.

تواجه الدول-خاصة النامية منها-العديد من العراقيل التي تحول دون الوصول إلى تقديم خدمة ضمان اجتماعي بمواصفات جيّدة، ومن هنا تبرز أهمية التركيز على تحسين الأداء في تسيير أنظمة الضمان الاجتماعي في الدول بحيث تتمكن هذه الأخيرة من فعل الكثير بالقليل الذي في حوزتها (الجمعية العربية للضمان الاجتماعي، 2018). يمكننا في هذا الشأن أن نتميّز أولا بين العراقيل ذات الطابع السياسي والإداري (الفرع الأول)، والعراقيل ذات الطابع الاقتصادي (الفرع الثاني).

الفرع الأول: عراقيل سياسية إدارية.

تتمثل هذه العراقيل أساسا في:

- أولا-انعدام الاستقرار السياسي: إذ يمثل ضغطا كبيرا على أنظمة الضمان الاجتماعي (منظمة العمل الدولية، المكتب الإقليمي للدول العربية، بلا تاريخ)، فمن المحال إنشاء نظام فعال ومنصف للضمان الاجتماعي ما لم يكن نظام الحكم ديمقراطيا. (لينبرغ، صفحة 216)
- ثانيا-غياب استراتيجية عامة: لوظيفة نظام الضمان الاجتماعي وأهدافه، ومن آثار ذلك حسب (حمّود، 2005، صفحة 5، 6):

1. نقص وندرة في مراكز الأبحاث ومحدودية موارد الموجود منها وأثره على قيامه بالدور المطلوب من أجل التطوير والتجويد.
2. اتسام أنظمة الضمان الاجتماعي بأنها مجزأة مما يعيق تحويل الامتيازات المالية بين الصناديق، وما ينتج عنه من آثار سلبية.
3. ندرة التنسيق بين هيئات الضمان الاجتماعي مما يؤدي إلى الكثير من الأخطاء والتجاوزات.
4. محدودية فرص الاستثمار المنتج لصناديق الضمان الاجتماعي بما يخدم تطوير مجال الخدمة الاجتماعية.
5. الافتقار إلى الكفاءة الإدارية.

ثالثا-الاستناد إلى البرامج التقليدية: التي صممت للتعامل مع العمال الذين يعيشون من أجورهم المكتسبة في المدن في تلبية احتياجات الأعداد الهائلة من سكان الريف في الدول النامية. (لينبرغ، صفحة 215)

الفرع الثاني: عراقيل اقتصادية للوصول إلى جودة خدمة الضمان الاجتماعي.

تعود أغلب التحديات التي تواجهها الدول-خاصة النامية-في مجال تجويد خدمة الضمان الاجتماعي إلى صعوبة الحصول على الموارد الكافية لمواجهة عمليات الانفاق المتزايدة على الضمان الاجتماعي، وصعوبة تأمين الديمومة المالية لأنظمة الضمان الاجتماعي (الجمعية العربية للضمان الاجتماعي، 2018)، ويمكن تلخيص هذه التحديات في النقاط التالية:

- أولا-قلة الموارد المالية: يعود ذلك خصوصا في المنطقة العربية إلى تقلبات أسعار النفط، إذ تعتمد ميزانيات هذه الأخيرة بصفة أساسية على مداخل النفط، كما يعود أيضا إلى عدم التزام القطاع الخاص بالتصريح عن

عماله، كما تعاني نظم التضامن الاجتماعي من تآكل القيمة الحقيقية للمدخرات بسبب التضخم. (حمّود، 2005، صفحة 5، 6)

ثانيا- النمو الاقتصادي المتسارع وعجز برامج التنمية عن مجاراته: حيث ولّد هذا الأخير فئات محرومة اجتماعيا هي الفئات غير الماهرة والتي لا تجد لها مكانا في سوق العمل. (حمّود، 2005، صفحة 5، 6)

ثالثا- سياسات الإصلاح الاقتصادي: أو ما يسمى ببرامج التكيف الهيكلي التي تفرضها وكالات التمويل الدولية. (لينبرغ، صفحة 215)

رابعا- الاعتقاد بأن عدد الفقراء قد تضخّم إلى الحدّ الذي يستحيل معه توفير الرعاية لهم جميعا: في حين تشير التقارير إلى أنّ رعاية من يعيشون تحت خط الفقر لا تحتاج إلا لنسبة ضئيلة جدّا من الناتج القومي الإجمالي (0.3 % في الهند مثلا) (Kathyayini، 1999).

المبحث الثاني: المعايير الدولية لجودة الضمان الاجتماعي.

لا توجد معايير دولية محددة لجودة الضمان الاجتماعي، ولم تتكفل -على حد علمنا-، هيئة دولية معينة بوضع معايير معينة لجودة الضمان الاجتماعي، لكن هناك بعض النصوص (موثيق، تقارير، مبادئ توجيهية، توصيات...)، لبعض المنظمات والجمعيات الدولية قمنا من خلالها باقتراح حزمة من المعايير لجودة الضمان الاجتماعي. اعتمدنا في استنتاج هذه الحزمة من المعايير على تقارير وتوصيات ومبادئ توجيهية، صادرة عن منظمة الأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية والرابطة الدولية للضمان الاجتماعي والجمعية العربية للضمان الاجتماعي. من خلال تحليل النصوص والتقارير والتوصيات والمبادئ التوجيهية والإرشادات المقدمة من المنظمات الدولية محل الدراسة، لاحظنا وجود اتفاق ضمني حول مجموعة من المعايير التي رأينا أن نصنّفها ضمن نوعين؛ منها ما يتعلّق بجودة مضمون الخدمة في حدّ ذاتها (المطلب الأول)، ومنها ما يتعلّق بجودة عملية إدارة تقديم الخدمة (المطلب الثاني).

المطلب الأول: المعايير المتعلقة بجودة مضمون خدمة الضمان الاجتماعي.

تفرض منظمة الأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية وبعض المنظمات الإقليمية على الدول الأعضاء فيها التزاما بوجوب مراعاة مجموعة من الالتزامات تتعلّق بمضمون خدمة الضمان الاجتماعي في حدّ ذاتها، وتتميز هذه الالتزامات بطابعها الحقوقي، بحيث يمكن الحكم على جودة خدمة الضمان الاجتماعي كلّما كان مضمونها متطابقا مع الالتزامات التي تفرضها هذه المنظمات والتي تتمثّل أساسا في:

الفرع الأول: معيار الشمولية.

تعني الشمولية أنّ تغطّي خدمة الضمان الاجتماعي جميع الحالات الطارئة والظروف التي تهدد الأشخاص في اكتساب رزقهم، وقدرتهم على الحفاظ على مستوى معيشي مقبول، وهكذا تكون الخدمة جيدة إذا شملت المعونات في حالة البطالة والمرض والعجز والحمل، الولادة، الشيخوخة، الفقر.... (لينبرغ، صفحة 217)

كما تعني شمولية المعنيين بالخدمة، واستفادة جميع الفئات سواء كانوا كبارا أو صغارا، ذكورا أو إناثا، أصحاء أو معوقين، عاملين أو بطالين، مواطنين أو غير مواطنين (الأمين العام للأمم المتحدة، 2012، صفحة 8)، مقيمين أو غير

مقيمين من ضمان اجتماعي يمكنهم من مستوى معيشي مقبول وخدمات اجتماعية بأسعار مقدور عليها. (مؤتمر العمل الدولي، 2011، صفحة 128، 129)

الفرع الثاني: معيار إمكانية الانتفاع بالخدمة (الوصول للخدمة).

يقصد بهذا المعيار أن تكون شروط الاستفادة من خدمة الضمان الاجتماعي معقولة ومتناسبة وشفافة، كما يعني هذا المعيار تمكين المعنيين من الاستفادة الفعلية من الاستحقاقات ودفع الاشتراكات في الوقت المناسب، وبالمقابل خفض حالات إلغاء الاستحقاقات أو تخفيضها أو تعليقها، وفي حالة وجود هذه الأخيرة يجب أن تكون مبنية على مبررات معقولة ومتناسبة ومنصوص عليها. (الأمين العام للأمم المتحدة، 2012، صفحة 9، 10)

ينبغي أيضا أن تكون التكاليف المرتبطة بالاشتراك في خدمة الضمان الاجتماعي ميسورة ومقدور عليها من طرف جميع الفئات؛ لأن الغرض الأساسي من الضمان الاجتماعي هو حماية الفئات التي تعاني أصلا من صعوبات مالية والمهددة بالفقر.

في سبيل تمكين المعنيين من الاستفادة من الخدمة فإنه يجب سن قواعد وإجراءات معقولة ومنصفة تتيح لمن أحس بانتهاك حقه في الوصول إلى هذه الخدمة بالمواصفات المطلوبة اللجوء إلى القضاء للبت في مدى توافر شروط الاستفادة من خدمة الضمان الاجتماعي، وسائر النزاعات المتعلقة بها، مع مراعاة وجوب كفالة اللجوء إلى القضاء حتى لأصحاب القدرات المالية المحدودة (لينبرغ، صفحة 217)، (مؤتمر العمل الدولي، 2011، صفحة 128).

الفرع الثالث: معيار كفاية وملاءمة الخدمة.

يقصد بها كفاية المستحقات من حيث مقدارها ومدتها وشكل تقديمها على نحو يمكن الفرد من حماية ودعم أسرته، كما يعني أن تسهم المستحقات فعلا في تمكين الناس من الحصول على السلع والخدمات الضرورية التي تمكنهم من العيش الكريم، وتؤدي إلى رفع دخلهم إلى مستوى فوق خط الفقر (الأمين العام للأمم المتحدة، 2012، صفحة 9، 10) وفي حالة ارتباط نظام الضمان الاجتماعي بدفع الاشتراكات ينبغي أن تتوافق الاستحقاقات مع الدخل والاشتراكات المدفوعة. (الأمين العام للأمم المتحدة، 2007، صفحة 8). كما يقصد بالكفاية أيضا أن يكون نوع الإعانات المقدمة ملائما لنوع الخطر أو حالة الطوارئ الناشئة (لينبرغ، صفحة 217)

لا يخفى على المتمعن في هذه المعايير أنها ذات طابع حقوقي، كلما كان مضمون خدمة الضمان الاجتماعي في الدول يتطابق معها أكثر كلما كانت جودة الخدمة أعلى، لكن الدول خاصة النامية منها تواجه مجموعة كبيرة من التحديات في هذا السبيل، لذلك تقوم المنظمات الدولية بمرافقتها من خلال مجموعة من الإرشادات والتوصيات والمبادئ التوجيهية التي تساعد على تجويد إدارتها القائمة على هذه الخدمة، ومن هذه التوصيات والمبادئ التوجيهية استنتجنا مجموعة من معايير جودة إدارة خدمة الضمان الاجتماعي، موضوع المطلب التالي.

المطلب الثاني: المعايير المتعلقة بجودة إدارة خدمة الضمان الاجتماعي.

نعرض في هذا المطلب مجموعة المعايير المتعلقة بجودة إدارة خدمة الضمان الاجتماعي، والتي من خلالها تتمكن الدول من تجاوز التحديات التي تحول دون وصولها إلى خدمة ضمان اجتماعي جيدة تحقق المعايير الحقوقية السابقة، ولقد

استنتجنا هذه المعايير من خلال تحليل توصيات المنظمات الدولية محل الدراسة ومبادئها التوجيهية بشأن خدمة الضمان الاجتماعي، وقمنا بتصنيفها إلى معايير تتعلق بسلوك إدارة الخدمة (الفرع الأول) ومعايير تتعلق بوسائل إدارة الخدمة (الفرع الثاني).

الفرع الأول: معايير الجودة المرتبطة بسلوك إدارة خدمة الضمان الاجتماعي.

من أجل ضمان الفعالية في تحقيق أهداف الضمان الاجتماعي لا بد أن تدار نظمه على نحو جيد يراعي الشفافية في الإجراءات والاستخدام الجيد للموارد البشرية للعمل على التحسين المستمر في تقديم خدمة الضمان الاجتماعي، مع ضرورة إشراك المتفاعلين في تسيير المؤسسات الخدمية.

أولاً: الشفافية والمساءلة.

يمكننا تعريف الشفافية الإدارية بأنها: "فلسفة ومنهج وأسلوب عمل إداري يقوم على وضوح السياسات والأهداف والإجراءات والنشاطات الإدارية، بحيث يمكن للمواطنين عموماً والمعينين خصوصاً الإحاطة علماً بما يجري في دواليب الإدارة، ومن خلال ذلك إمكانية المشاركة في تسيير الشأن العام، والدفاع عن مصالحهم الخاصة".
توصي المنظمات الدولية وعلى رأسها الأمم المتحدة بأن يضمن نظام الضمان الاجتماعي حق الأفراد والمنظمات في البحث عن المعلومات المتعلقة بجميع استحقاقات الضمان الاجتماعي وتلقيها وتعميمها بأسلوب واضح وشفاف. (الأمين العام للأمم المتحدة، 2007، صفحة 22).

إنّ تقديم الخدمة على أساس من الشفافية والمساءلة يعزز ثقة الجمهور وهو من مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة؛ (الرابطه الدولية للضمان الاجتماعي، 2021) فالشفافية ليست مجرد قيمة إدارية؛ بل هي مطلبٌ أساسيٌّ للفرد في مواجهة إحساسه بأن حقوقه مسلوكة.

بناءً على توصيات المنظمات المعنية ومبادئها التوجيهية يجب أن تقوم الشفافية في خدمة الضمان الاجتماعي على المضامين التالية:

1. تبليغ المتفاعلين بوضوح بأهداف وإجراءات وقواعد الحصول على الخدمات والإعانات؛
2. تسبب جميع القرارات الصادرة في غير صالح المتفاعلين بخدمة الضمان الاجتماعي؛
3. تمكين المتفاعلين من الاطلاع على الوثائق والمعلومات المتعلقة بالخدمة وتلك التي تهمهم؛ في إطار القيود التي يفرضها القانون لحماية البيانات الشخصية والأسرار المحمية بموجب القانون؛
4. إعلام المتفاعلين وإرشادهم بصورة تلقائية فيما يخص مسائل حماية البيانات الشخصية؛
5. نشر وتحديث المعلومات المتعلقة ببرامج الضمان الاجتماعي، وإتاحة قواعد تشغيلها للجمهور وتجنب ترك تصميم البرامج وتنفيذها لحرية تقدير المسؤولين، وتتعلق هذه المعلومات خصوصاً بالخدمة المنشودة، والفئات المقصودة، وشروط الانتفاع، وأنواع الدعم ومداه، وأسلوب العمل، وحقوق وواجبات المتفاعلين، والقواعد المتعلقة بالشكاوى؛

6. تقديم تقارير سنوية عن نتائج الخدمة ومعلومات الدفع للتمكن من مباشرة الرقابة والمساءلة بواسطة البرلمان أو المجالس الشعبية؛

7. التقليل إلى الحد الأدنى من العبء الإداري الذي يتحمله الفرد عند التسجيل للحصول على الإعانات أو الخدمات (تبسيط الإجراءات الإدارية)؛

8. الحفاظ على سرية وأمن سجلات المنتفعين وبياناتهم.

إن النظم القانونية التي تراعي وتكرس مثل هذه الضمانات تساهم في بناء الثقة بمؤسسات الضمان الاجتماعي. كما تساهم في حرصها على احترام معايير الجودة وقواعد الشرعية من جهة أخرى.

ثانياً: التشاركية.

التشاركية هي: "مجموعة من الإجراءات والآليات التي تهدف إلى استيعاب جميع القوى السياسية الرسمية وغير الرسمية، وتوسيع وتنظيم إطار مشاركتها في ظل ما يعرف بالحكومة المفتوحة". (مجادى، 2018، صفحة 207)

حيث تعتبر مشاركة العاملين من المتطلبات الرئيسية لتعزيز جودة الخدمات، وهي في نظر يزن عزّت عملية تعزز من جهة الأداء التعاوني بين العمال ومن ناحية أخرى تؤثّق مشاركتهم مع رؤسائهم في صنع القرار (يزن و كامل، 2015، صفحة 23)

وترى رابطة ISSA أنّ أهمية التشاركية في قطاع الضمان الاجتماعي تكمن في أنّ التعامل يكون مع أشخاص في أشد لحظات حياتهم ضعفاً. وتشير هذه الأخيرة إلى أنّ نهج وضع الأنظمة بعد أن كان يعتمد على النظر إلى العملاء كمتلقين سلبيين، تطوّر وأصبح ينظر إليهم على أنّهم محور العملية وبالتالي إعطاؤهم صوتاً من خلال استطلاعات الرضا، لكن ذلك لا يكفي لكونه يأتي بعد تقديم الخدمة، وبالتالي فإنّ النهج الجديد يقوم على إشراك العملاء في كل مرحلة من مراحل إنتاج الخدمة بدءاً بتصميمها وانتهاءً بتسليمها، وهو ما يحقق العديد من المزايا التي تتمثّل أساساً في: (الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي، 2021)

1. تحقيق مستويات أكبر من الجودة في خدمات الضمان الاجتماعي؛

2. توفير في تكاليف التصميم والتنفيذ من خلال تفادي أخطاء مختلف مراحل عملية إنتاج وتقديم الخدمة؛

3. تحقيق أكبر مستوى من توقعات العملاء؛

4. تفادي مخاطر عدم رضا العملاء عن الخدمة؛ لأنهم ساهموا في تصميمها.

لتحقيق خدمة ضمان اجتماعي تشاركية توصي منظمة العمل الدولية بمراعاة مجموعة من الضوابط:

1. الدور القيادي للدولة: إذ يجب عليها الاضطلاع بالمسؤولية العامة عن ضمان السعي إلى تحقيق الأهداف

المجتمعية بشكل متوازن، وضمان الاتصال بين الإدارة والمنتفعين عن طريق خلق قنوات للتواصل كإنشاء مجالس

استشارية مركزية وإقليمية (مؤتمر العمل الدولي، 1989، صفحة 7، 8)؛

2. مشاركة ممولي خدمة الضمان الاجتماعي والمستفيدين منها: من الضروري تمثيل دافعي الاشتراكات عمالا كانوا أو أصحاب عمل من خلال منظماتهم في الهيئات التي ترسم سياسة الضمان الاجتماعي، (مؤتمر العمل الدولي، 1989، صفحة 37)؛

3. أو تقدم المشورة بشأنها، كإدارات مؤسسات الضمان الاجتماعي والمجالس الوطنية الاقتصادية والاجتماعية؛ (مؤتمر العمل الدولي، 1989، صفحة 37)

4. استخدام الحوار المجتمعي: قصد تحقيق توافق الآراء لإيجاد حلول للموازنة بين التغطية المرتفعة والإعانات المناسبة والتمويل المستدام، وذلك بالمشاركة الفعالة في صياغة أهداف وخطط الضمان الاجتماعي وآليات تنفيذها، واقتراح التشريعات وصياغة اللوائح للوصول إلى تكييف نظام الضمان الاجتماعي مع التغيرات الديمغرافية. (مكتب العمل الدولي، 2012، صفحة 104، 106) إن نجاح الحوار المجتمعي في تجويد خدمة الضمان الاجتماعي يعد من أكبر التحديات وهو يتطلب مستوى عال من التنسيق بين الوزارات المختلفة والوحدات الحكومية الأخرى ومؤسسات الضمان الاجتماعي ومنظمات العمال ومنظمات أرباب العمل، وغيرها من الجهات ذات الاختصاص. وبالمقابل فإن غيابه تحت أي مبرر يهدد السلم والاستقرار الاجتماعيين (مكتب العمل الدولي، 2012، صفحة 104، 106).

لقد ساهمت الاتفاقيات الجماعية في الكثير من الدول في بناء نظم ضمان اجتماعية تحقق مستويات هامة من جودة مضمون الخدمة في حد ذاتها، لكن إخضاع مجال التفاوض إلى قيود بموجب القوانين قد يحول أحيانا دون الوصول إلى فعالية دور النقابات العمالية في بعض الدول.

ثالثا: التحسين المستمر:

إنّ الجاذب الرئيسي في عملية التجويد هو التفكير في الهدف المستقبلي كلما تحققت الأهداف التي سبقت برمجتها، هذا من جهة ومن جهة أخرى يجب عدم التفكير في التراجع عن الأهداف المحققة. وما هو جيد اليوم قد يصبح سيئا غدا حسب تعبير رابطة ISSA، ولهذا فإن تحقيق التميز يجب أن يكون هدفا مستمرا لإدارة الضمان الاجتماعي.

يتحقق ذلك حسب توجيهات منظمة العمل الدولية من خلال الإنفاذ التدريجي الموجه نحو الهدف من خلال خطة إنمائية تستهدف: (مكتب العمل الدولي، 2012، صفحة 127، 128)

1. تنفيذ جميع ضمانات الحماية الاجتماعية كهدف نهائي.

2. أن يكون ذلك في غضون فترة محددة.

3. مع مراعاة الأولويات.

تشمل عمليات التحسين المستمر عدة جوانب في تجويد إدارة خدمة الضمان الاجتماعي أهمها:

1. التحسين المستمر في وسائل تقديم الخدمة: يتحقق ذلك غالبا من خلال الاعتماد على تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، كما يتحقق من خلال قيام مؤسسات الضمان الاجتماعي بمبادرات التحسين التي تركز

على مشكلات جودة الخدمة من خلال آليات الرصد المؤسسية التي تتقصى أداء نظامها الاجتماعي. (مكتب العمل الدولي، 2012، صفحة 104، 106)

2. التميز في تسليم الخدمة: بحيث يحصل عليها المنتفع بسهولة ووفقا لما كان يتوقع أو أكثر مما كان يتوقع من الجودة ويتطلب ذلك:

- **الوفاء بالخدمة بتلقائية:** من خلال تكفل مؤسسات الضمان الاجتماعي بالوفاء بالتزاماتها دون أن يتوقف ذلك على طلب من المنتفعين، ويتحقق ذلك من خلال تبسيط الإجراءات واختصار العمليات غير الضرورية لاستيفاء الخدمة، وتساهم الرقمنة في أداء هذا الدور من خلال تدخل النظم المعلوماتية في معالجة المعلومات بتلقائية، وتجنّب المنتفعين ومؤسسات الضمان الاجتماعي عمليات دورية يمكن تلافيها، من أمثلة ذلك في الجزائر تفعيل بطاقة الشفاء سنويا من خلال إعادة إيداع التصريح بالعمل من قبل رب العمل لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي، وطلب شهادة الحياة للاستفادة من بعض الخدمات...، وفي الولايات المتحدة الأمريكية، يمكن الحصول على رقم الضمان الاجتماعي مباشرة عند ولادة الطفل بطلبه عند طلب شهادة الميلاد؛ حيث يحوّل الطلب من وكالة إصدار شهادات الميلاد إلى الجهة مصدرة بطاقة الضمان الاجتماعي والتي ترسلها للوالد بريديا دون تكليفه عناء التنقل.
- **التزام الموظفين:** بحيث يصبح المواطن محور الخدمة من خلال وضع مدونة سلوك يلتزم بها الموظفون في أداء وظائفهم، ووضع ميثاق للخدمة يتضمن سياسة مكتوبة عن التزام المؤسسة بتقديم خدماتها لعملائها في إطار ولايتها والمهام المنصوص عليها في التشريعات واللوائح، كما يتضمن معايير تقديم الخدمة وحقوق العملاء. (الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي، 2021)

الفرع الثاني: معايير الجودة المرتبطة بوسائل إدارة خدمة الضمان الاجتماعي.

حتى نطالب موظفي وإدارة الضمان الاجتماعي بأداء وسلوك جيّد في تقديم الخدمة يجب أن تتوفر لهم وسائل جيّدة، تتمثل أساسا في استعمال الوسائل العصرية وفي حيّزة العنصر البشري على تدريب كاف، وأخيرا استعمال منهج النظم في الإدارة.

أولا: كفاءة العنصر البشري.

أول تحدّي يواجه إدارة الضمان الاجتماعي هو كفاءة العنصر البشري المصمّم والمنفّذ للخدمة، حيث تعدّ أهلية وتدرّب الموظفين من أهم شروط النجاح في تجويد خدمة الضمان الاجتماعي، والفئة المستهدفة بالتدريب هي صناع القرارات السياسية والمديرون وأعضاء مجالس الإدارة والإشراف في مؤسسات الضمان الاجتماعي، وكذلك خبراء الميزانيات والشؤون المالية في الوزارات ذات الصلة بقطاع الضمان الاجتماعي.

ولا يقصد بالتدريب الحصول على تكوين قاعدة المعارف في مجال الضمان الاجتماعي فحسب، بل أيضا استحداث الأنشطة التدريبية من أجل التحسين الكمي والنوعي للمدريين، بالقيام بدورات تدريبية عادية وأخرى

متخصصة وتوفير التعليم عن بعد في الجوانب المختلفة للضمان الاجتماعي (مكتب العمل الدولي، 2012، صفحة 150).

تقوم منظمة العمل الدولية بمساعدة الكثير من الدول في هذا المجال من خلال وضع البرامج والدورات التدريبية في مجالات تنمية القدرة القيادية لدى قادة هذه المؤسسات وأخرى متخصصة في التسيير الرشيد وبرامج لتكوين الاختصاصيين الاكثوريين...، كما تقوم الدول بهذا الدور من خلال التكوين المتواصل للموظفين أو من خلال إنشاء مدارس وطنية للضمان الاجتماعي. ولا يكفي التدريب على أداء الخدمة وفقا للمتطلبات القانونية والإدارية فقط؛ بل وفقا لأخلاقيات العمل أيضا.

ثانيا: الإدارة بمدخل النظم.

حتى تفي إدارة الضمان الاجتماعي بخدمة جيّدة يجب عليها اعتماد الإدارة بمدخل النظم ويتطلب منها أن يكون تفكيرها منهجيا يقوم على أسلوب الإدارة في إطار كلي مرتبط؛ بدلا من الإدارة وفق عمليات منفصلة عن بعضها، ويتطلب ذلك أن تراعي سياسة الضمان الاجتماعي ضابطين مهمّين وهما:

1. **الاتساق:** حيث يجب أن يكون نظام الضمان الاجتماعي نظاما متسقا مع باقي عناصر السياسة الوطنية للحماية الاجتماعية. (مكتب العمل الدولي، 2012، صفحة 127، 128) من نتائج هذا الاتساق أن سياسة الضمان الاجتماعي تتوجّه مباشرة نحو الاحتياجات الحقيقية للحماية الاجتماعية، وهو ما يعني تحقيق أكبر مستوى من رضا العملاء وبالتالي أكثر مستوى من الجودة.

يتطلب الاتساق مكتب العمل الدولي: (مكتب العمل الدولي، 2012، الصفحات 37-42)

- الانتقال من الاقتصاد غير المنظم إلى الاقتصاد المنظم، ومحاربة العمل غير المعلن وعدم الامتثال للتصريح بالعمال.
- التحسين الإداري عموما؛ كتوفير إطار قانوني وتنظيمي واضح وآليات قانونية للرقابة والتفتيش.
- إشراك جميع المعنيين في تصميم نظام الضمان الاجتماعي.
- القضاء على تعدد نظم الضمان الاجتماعي في الدولة الواحدة.
- توفير جميع متطلبات الشفافية والمساءلة.

2. رصد ووضع مؤشرات لمدى إعمال الحق في الضمان الاجتماعي:

في تعليقها على المادة 09 من الاتفاقية رقم 102 المتعلقة بالحق في الضمان الاجتماعي، أقرّت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة أنّ الدول ملزمة برصد إعمال الحق في الضمان الاجتماعي رسدا فعّالا، وتحديد العوامل والصعوبات التي تؤثر على تنفيذ التزاماتها.

للمساعدة على عملية الرصد ينبغي تحديد مؤشرات للحق في الضمان الاجتماعي في السياسات الوطنية للضمان الاجتماعي تتناول مختلف عناصره (شموليته، كفايته، ملائمته، سهولة الوصول إليه).

تساهم عملية الرصد في معرفة مستوى جودة خدمة الضمان الاجتماعي من حيث مضمونها، وهو ما يسمح بإعمال التنفيذ التدريجي لهذا الحق، وإخضاعه للتحسين المستمر.

3. قياس الأداء:

حيث تقوم إدارة الضمان الاجتماعي بقياس أدائها من خلال عدد من المؤشرات كعدد الطلبات التي تلقتها وعدد الطلبات التي قامت بالوفاء بها، وعدد المنتفعين الذين تقدموا إلى مراكز الخدمة، والمكالمات، ومتوسط زمن الانتظار للوفاء بالخدمة، وعدد زيارات موقعها على الانترنت. هذه المؤشرات إذا أضفنا إليها المؤشرات المتأخرة التي توفرها الاستبيانات واستطلاعات رأي العملاء، تتيح لإدارة الضمان الاجتماعي الحصول على معلومات هامة وقيمة في بناء تصاميم للخدمة تتفق أكثر مع رغبات العملاء وتتفادى الوقوع في عدم رضاهم الذي يترجم إلى تدني في مستوى جودة الخدمة.

4. تطوير الخدمة: ويتطلب ذلك اعتماد الابتكار في دورة حياة تطوير خدمة الضمان الاجتماعي أسلوبا للتحسين المستمر.

ثالثا: مسيرة التطور العلمي والتكنولوجي.

يتطلب تجويد خدمة الضمان الاجتماعي تكيفها مع التطورات العلمية التكنولوجية واستعمال الابتكارات والاختراعات في سبيل تقديم الخدمة في أحسن الظروف ووفقا لأبسط الأساليب، بما يحقق أكبر مستوى لرضا العملاء، ويعني ذلك استعمال هذه التطورات في:

1. الوسائل المادية: متمثلة في هياكل الاستقبال، وتصميم البنايات، أجهزة الدفع، الحواسيب...

2. التقنيات الجديدة: من خلال استعمال الرقمنة، ووسائل التواصل الاجتماعي، خدمات الترجمة الفورية، والعمل عن بعد (سكيل رقية، 2021، صفحة 22).

3. استعمال أسلوب الشباك الوحيد: من أجل تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.

خاتمة:

حاولنا في هذا المقال من خلال مبحثه الأول الإحاطة بالمفهوم المتميز لجودة خدمة الضمان الاجتماعي، بدءاً بالتعرف على مفهوم الجودة، ومروراً بتعريف جودة الخدمات التي تتميز عن جودة السلع بكون الأخيرة قابلة للقياس بصفة أدق من الأولى، وانتهاءً بتعريف خدمة الضمان الاجتماعي.

ورغم الاهتمام الدولي بخدمة الضمان الاجتماعي واعتبارها حقاً من حقوق الإنسان، إلا أن الظروف السياسية والاقتصادية والإدارية للدول خاصة النامية منها وقفت عائقاً في سبيل الحصول على هذا الحق حسب المعايير الدولية، وبشكل متفاوت بينها.

لأنّ تجويد مرفق الضمان الاجتماعي يعدّ أكبر مساهم في الحد من هذه العراقيل فقد حاولنا في المبحث الثاني استنتاج حزمة من المعايير الموحدة لخدمة الضمان الاجتماعي من خلال تحليل التوصيات والمبادئ التوجيهية التي توجهها المنظمات الدولية للدول لمساعدتها في تحقيق جودة مرفق الضمان الاجتماعي، ولقد توصّلنا إلى النتائج التالية:

1. تتميز الجودة في مرفق الضمان الاجتماعي بمفهوم خاص عن الجودة في باقي السلع والخدمات؛ نظرا لطابعها الخدمي الحقوقي.
 2. رغم تميز الجودة في مرفق الضمان الاجتماعي بطابع خدمي حقوقي، إلا أنّ أغلب معايير منظمة ISO 9001 يمكنها أن تتكيف معها.
 3. تواجه الدول في سبيل الوصول إلى تحقيق جودة خدمة الضمان الاجتماعي العديد من العراقيل ذات الطابع السياسي والإداري والاقتصادي.
 4. التحسين المستمر في تسيير مرفق الضمان الاجتماعي هو أهم سبيل لتجاوز تحديات وعراقيل تجويده.
 5. لا توجد معايير دولية موحدة لجودة مرفق الضمان الاجتماعي.
 6. تؤدي منظمة العمل الدولية والرابطة الدولية للضمان الاجتماعي دورا كبيرا في توجيه الدول إلى أحسن الطرق والوسائل للوصول إلى خدمة ضمان اجتماعي ذات جودة.
- ولقد توصلنا في نهاية المقال إلى صياغة اقتراح بمعايير دولية لجودة مرفق الضمان الاجتماعي قسّمناها إلى قسمين:

- أ. معايير تتعلق بجودة مضمون الخدمة: وهي ذات طابع حقوقي (الشمولية، إمكانية الانتفاع، الكفاية والملاءمة).
- ب. معايير تتعلق بإدارة المرفق وهي على نوعين أيضا:
 - معايير تتعلق بسلوك منظمات الضمان الاجتماعي: (الشفافية، المساءلة، التشاركية، التحسين المستمر).

معايير تتعلق بوسائل إدارة مرفق الضمان الاجتماعي: (كفاءة العنصر البشري، الإدارة بمدخل النظم، مسيرة التطور العلمي والتكنولوجي).

قائمة المصادر والمراجع.

أولا: قائمة المصادر.

I- وثائق المنظمات الدولية.

1. الأمين العام للأمم المتحدة. (2012). تقرير الأمين العام حول الأطر الوطنية لضمان الجودة. المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، اللجنة الإحصائية

Consulté le 10 17, 2022, sur

<https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc12/2012-13-NQAF-A.pdf>

2. الجمعية العربية للضمان الاجتماعي. (2018). توصيات الندوة القومية حول الاستدامة المالية لمؤسسات الضمان والتأمينات الاجتماعية. توصيات

Consulté le 10 17, 2022, sur
http://arabianss.org/activity_details.php?id=24

3. الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي. (2021, 10 17). إرشادات ISSA

Consulté le 10 17, 2022, sur
<https://ww1.issa.int/ar/guidelines/sq/174849>

4. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. (2012, 07 17). المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية

Consulté le 10 17, 2022, sur
<https://hrdiscussion.com/hr88885.html>

5. المنظمة الدولية للمقاييس. (2022, 10 17). موقع المنظمة الدولية للمقاييس .

Consulté le 10 17, 2022, sur
<https://www.iso.org/about-us.html>

6. مكتب العمل الدولي. (2012). أرضيات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة،

التقرير الرابع لمؤتمر العمل الدولي، الدورة 101. جنيف. تاريخ الاسترداد 10 17, 2022، من

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_174640.pdf

7. منظمة العمل الدولية، المكتب الإقليمي للدول العربية. (s.d.). الضمان الاجتماعي في البلدان العربية .

Consulté le 10 17, 2022, sur
http://www.oit.org/beirut/areasofwork/social-security/WCMS_715885/lang--ar/index.htm

8. مؤتمر العمل الدولي. (1989). الاتفاقية. 102/اتفاقية بشأن المعايير الدنيا للضمان الاجتماعي. مينيسوتا : مكتبة حقوق الإنسان

Consulté le 10 17, 2022, sur
<http://hrlibrary.umn.edu/arabic/ilo-c102.pdf>

9. مؤتمر العمل الدولي. (2011). الضمان الاجتماعي من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة ، ، ص . 127-128. مكتب العمل الدولي، جنيف.

Consulté le 10 17, 2022, sur

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_154310.pdf

II- القواميس والمعاجم.

1. مجمع اللغة العربية؛. (حزيران 2022). معجم مصطلحات أنظمة إدارة الجودة (الإصدار مركز الدراسات والبحوث العلمية). دمشق، سوريا.
2. اتحاد الجامعات العربية، مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. (2008). دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان.

ثانيا: المراجع.

I- الكتب.

1. راضي بمحت، و يوسف العربي هشام. (2016). إدارة الجودة الشاملة، المفهوم، الفلسفة والتطبيقات. مصر الجديدة: روابط للنشر وتقنية المعلومات.
2. علي، ج. (2021). إدارة الجودة. الجمهورية العربية السورية: الجامعة الافتراضية السورية.

II- المذكرات.

1. بوعبد الله، ص. (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، 29. سطيف: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1.
2. يزن، ع.، كامل، م. (2015). تشرين الثاني. (أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للأداء التنظيمي. رسالة ماجستير. 23، عمان، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

III- المقالات:

1. بثينة، ل. أ. (2012). تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن، دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات و بريد نينوى. مجلة تنمية الرفادين، pp. 43-29، (109)، 35.
2. حمّود، ح. (2005، 12). العولمة والحماية الاجتماعية العربية، ص ص. 5-6. الجامعة اللبنانية الأمريكية. Consulté le 10 17, 2022, sur <https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/events/files/19dec05hammoud.pdf>
3. رقية سكيل. (28 جوان، 2021). العمل عن بعد كأسلوب حديث لتنظيم العمل-المفهوم والخصوصية-. الدراسات القانونية المقارنة، الصفحات 1863-1831.
4. لينبرغ، د. (s.d.). الضمان الاجتماعي باعتباره حقا من حقوق الإنسان). م. ح. الإنسان (Éd.), جامعة منسيوتا

Consulté le 10 17, 2022, sur <http://hrlibrary.umn.edu/arab/M11.pdf>

5. مجادي, ر. (2018). الديمقراطية التشاركية كآلية لتحقيق التنمية الثقافية، مدخل في جور المجتمع المدني). ج .
ق. ورقلة (Éd.), مجلة تحولات، p. 207, (2)