

الى السيدة وزيرة الاقتصاد والمالية المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

الأعطال المتكررة التي يشهدها التطبيق والمنصة الرقمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، و بعد.

يعد التحول الرقمي الذي انخرطت فيه المؤسسات العمومية رافعة أساسية لتقريب الخدمات من المواطنين والمواطنات، وتبسيط المساطر الإدارية، وتحسين جودة الولوج إلى الحقوق الاجتماعية، خاصة بالنسبة للأجراء الذين يرتبط جزء كبير من استقرارهم المهني والاجتماعي بانتظام الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

غير أنه، وخلافا للانتظارات المرتبطة بهذا الورش، يعرف التطبيق الهاتفي والمنصة الرقمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في الآونة الأخيرة اختلالات وأعطالا متكررة، جعلت عددا كبيرا من الأجراء يجدون صعوبات جدية في الولوج إلى حساباتهم الشخصية، وتتبع ملفاتهم، واستخراج الشواهد، والاستفادة من مختلف الخدمات الرقمية التي أحدثت بالأساس لتفادي التنقل وضياح الوقت.

وتزداد حدة هذا الوضع تعقيدا في ظل ضعف تجاوب المصالح التقنية عبر مركز النداء 3939، حيث يقتصر في أغلب الحالات على توجيه المرتفقين نحو إرسال شكايات عبر البريد الإلكتروني، دون تقديم حلول عملية أو آجال واضحة للمعالجة، الأمر الذي يعطل مصالح الأجراء، ويعمق شعورهم بالارتباك واللايقين، خاصة في الحالات المستعجلة المرتبطة بالتصريحات والتعويضات، والخدمات الصحية والاجتماعية.

وأمام ما يترتب عن هذه الأعطال من مساس بحقوق الأجراء، وتقويض لثقة المرتفقين في الخدمات الرقمية، وتناقض مع أهداف تحديث الإدارة وتحسين مردوديتها، يطرح هذا الوضع تساؤلات مشروعة حول جاهزية المنظومة الرقمية للصندوق، ونجاعة الدعم التقني، وقدرة المؤسسة على مواكبة الضغط المتزايد على خدماتها الرقمية.

وعليه، نساألكن السيدة الوزيرة المحترمة عن الإجراءات الاستعجالية التي تعتزم اتخاذها من أجل معالجة الأعطال المتكررة التي يعرفها التطبيق والمنصة الرقمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، وتحسين جودة الولوج إلى هذه الخدمات، وتعزيز نجاعة مركز النداء 3939، بما يضمن استمرارية الخدمات الرقمية وحماية حقوق الأجراء وعدم تعطيل مصالحهم.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

طارق حنيش