



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2003

Das DAMANCOM-Portal

Eine Praxis der Landeskasse für soziale Sicherheit

Gewinner, Preis der IVSS für gute Praxis - Wettbewerb Afrika 2008

Landeskasse für soziale Sicherheit

Marokko

Zusammenfassung

Um einen besseren Service anzubieten und die Zeiten für die Erklärung der Löhne und Zahlung der Beiträge zu verringern, hat die Landeskasse für soziale Sicherheit (Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS)) das Portal DAMANCOM eingerichtet.

Es wurde 2003 in Betrieb genommen und ermöglicht es den Mitgliedern (Unternehmen) der CNSS, ihre Lohnerklärung und Sozialbeitragszahlungen elektronisch und sicher zu erledigen.

Die von diesem neuen Dienste gebotenen Vorteile sind:

- *Transparenz und Zuverlässigkeit der Daten;*
- *Gewährleistung der Rechte der Arbeitnehmer;*
- *Verringerung der Zahl der Reklamationen und Einsprüche.*

DAMANCOM ist somit eine überaus positive Alternative zum traditionellen System mit Papierdokumenten und bietet einen sicheren Mehrwert für die Beziehungen zwischen der CNSS, den ihr unterstehenden Unternehmen und ihren Arbeitnehmern: Ständige Verfügbarkeit, Abruf in Echtzeit der Ansprüche jedes Einzelnen, unverzügliche und gesicherte Datenübermittlung.

Die dank DAMANCOM erreichten Ergebnisse sind heute ein wichtiger Vektor für die Beschleunigung der Entwicklung der E-Verwaltung in Marokko.

Wechselkurs: USD 1 = 10 Dirham

KRITERIUM 1:

Auf welche Frage/Problematik/Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein?

Die traditionellen Papierdokumente, die mit der Post versandt werden, um monatliche Informationen bei den Unternehmen einzuholen bis hin zur Überweisung der Sozialbeiträge war langsam (zwei bis drei Monate), umständlich, behäbig und fehlerträchtig. Nach jeder Monatsabrechnung bestand die Gefahr, dass die Kontosituation des Unternehmens nicht der Realität der Erklärung und der Zahlung entsprach. So kam es bei der manuellen Erstellung der Abrechnung und ihrer Bearbeitung regelmäßig zu Reklamationen der Versicherten in Bezug auf ihre Ansprüche und der der Landeskasse unterstehenden Unternehmen in Bezug auf ihre Kontoauszüge.

KRITERIUM 2:

Was waren die Hauptziele und die erwarteten Ergebnisse?

Mit der Einführung des Internet-Portals DAMANCOM verfolgte die CNSS folgende Ziele:

- Vereinfachung der Prozesse für die Meldung der Löhne und die Beitragszahlung;

- höhere Zuverlässigkeit der Informationsübermittlung zwischen der CNSS und den ihr unterstehenden Unternehmen (Mitgliedern);
- Verringerung der Wartezeiten für die Bearbeitung von Erklärungen und Zahlungen in einem abgesicherten Rahmen;
- Verbesserung der Qualität der den Mitgliedern und Arbeitnehmern erbrachten Dienstleistungen bei gleichzeitiger Verringerung der Bearbeitungskosten;
- Sicherstellung der Ansprüche der Sozialversicherten.

KRITERIUM 3:

Welche/r innovative Ansatz/Strategie wurde zum Erreichen der Ziele verfolgt?

Vor allem zwei innovative Dienstleistungen werden den CNSS-Mitgliedern über das DAMANCOM-Portal zur Verfügung gestellt:

Die Online-Erklärung der Löhne: Mit dieser Funktion können die Mitglieder der Kasse ihre Sozialerklärungen elektronisch vornehmen. Es gibt zwei verschiedene Übermittlungsarten für Lohndaten:

- Erklärung mit Austausch von PC-Formularen (EFI): EFI richtet sich vor allem an kleine und mittlere Unternehmen und ermöglicht die Erfassung der Lohndaten auf einem von der CNSS Online verfügbar gemachten Formular.
- Erklärung mit Austausch von EDV-Daten (EDI): EDI beruht auf dem Austausch von Dateien zwischen der CNSS und ihrem Mitglied und richtet sich vor allem an große Unternehmen. Im Vergleich zum traditionellen Verfahren, das gewöhnlich zwei bis drei Monate dauert, wird hier eine Übermittlung und Bearbeitung innerhalb weniger Minuten ermöglicht, mit einer Kontrolle und sofortigen Validierung der Daten.

Online-Zahlung der Sozialbeiträge: Bei diesem Verfahren kann die CNSS ihrer Bank mit Zustimmung des Unternehmensmitglieds eine Lastschrift über den Betrag des Beitrags zusenden. Diesen Betrag belastet die Bank dem vom Mitglied angegebenen Konto und schreibt ihn dem CNSS-Konto gut.

Seit seiner Inbetriebnahme wurden auf dem DAMANCOM-Portal weitere neue Dienstleistungen bereitgestellt, insbesondere die ergänzenden Online-Erklärungen und Zahlungen, die 2006 eingeführt wurden, und dann die seit 2007 bestehende Möglichkeit der Online-Bescheinigung.

KRITERIUM 4:

Wurden Ressourcen und Inputs zur Umsetzung der Praxis optimal eingesetzt?

Zur Verwirklichung des Projekts hat die CNSS stark investiert (der Gesamtbetrag dieser Investitionen belief sich Ende 2004 auf USD 1 Million). Diese Investitionen betrafen insbesondere:

- Hardware und Server;

- Entwurf und Umsetzung der Applikation;
- Einrichtung der organisatorischen Strukturen;
- Werbung bei den Mitgliedern;
- Ausbildung und Einrichtung eines 15-köpfigen Teams.

KRITERIUM 5:

Welche Wirkung/Ergebnisse wurden bisher erzielt?

Den Mitgliedsunternehmen konnte ab Einrichtung des DAMANCOM-Portals ein rascherer, einfacherer, zuverlässigerer und sichererer Service gewährleistet werden.

Im Juli 2008 haben mehr als 11.420 marokkanische Unternehmen die Online-Erklärung für die Übermittlung von Daten zu Sozialbeiträgen von 702.914 Arbeitnehmern verwendet, was 41 Prozent der gemeldeten Arbeitnehmer und 60 Prozent der jährlich gemeldeten Lohnmasse für alle CNSS-Mitgliedsunternehmen entspricht.

Die Zahl der Unternehmen, die ihre Beiträge über DAMANCOM entrichteten, belief sich zum gleichen Datum auf 2.652 Mitglieder mit einem Monatsbetrag von mehr als USD 10 Millionen.

Die Streitfälle und Reklamationen, die im traditionellen System bedeutend und häufig waren, sind für die Benutzer von DAMANCOM dank der Annäherung und der nun in Echtzeit möglichen Kontrolle der Information verschwunden. Diese Datentransparenz dank des elektronischen Austausches ist demnach vorteilhaft für die Versicherten und die Unternehmen, und die Rechte eines jeden Arbeitnehmer in Bezug auf sozialer Sicherheit können gewährleistet und erhalten bleiben.

KRITERIUM 6:

Welche Lehren wurden gezogen?

Die Vereinfachung der Lohnerklärung und Beitragszahlung hatte positive und unmittelbare Folgen für die CNSS wie für die Mitglieder und ihre Versicherten.

Der Erfolg dieser Lösung erklärt sich durch die verschiedenen Vorteile, die sie den Mitgliedsunternehmen bietet. Neben dem Gratiszugang konnten die Unternehmen echte Einsparungen erzielen, etwa bei der Zeit für die Bearbeitung der Lohnerklärungen durch die Mitglieder, die von 20 Tagen/Person auf einige Minuten gesunken ist, Einsparungen an Portogebühren, die elektronische Speicherung der Erklärungen, die eine Verwahrung von Papierversionen erübrigt und vor allem das Ende der Reklamationen der Arbeitnehmer in Bezug auf ihre Erklärungen.

Dieser Erfolg ermunterte die CNSS ihren Prozess der Vereinfachung der Verfahren und der papierlosen Bearbeitung zur Verbesserung des Service für die Mitglieder und ihre Versicherten fortzusetzen. So hat die CNSS die Ausweitung des Portals für landwirtschaftliche Unternehmen ab 2009 vorgesehen.

KRITERIUM 7:

Inwieweit eignet sich Ihre gute Praxis für die Replikation durch andere Institutionen der sozialen Sicherheit?

Die DAMANCOM-Erfahrung hat uns bestätigt, dass die papierlose Bearbeitung der Lohnerklärungen oder der Massendatenbearbeitungen ganz allgemein die Lösung für einen erstklassigen Service ist.

Da die manuelle Bearbeitung in Bezug auf Zuverlässigkeit der Informationen, Datensicherheit und Bearbeitungszeiten an ihre Grenzen stößt, wird es für jede Institution der sozialen Sicherheit von Vorteil sein, ihre Instrumente mit Informationstechnologien zu modernisieren, die sowohl der Einrichtung als auch dem Endkunden eine interessante Lösung bieten