

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية الحقوق والعلوم السياسية



الميدان: حقوق وعلوم سياسية

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون عام اقتصادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إشراف الدكتورة:

- حبيبة قدة -

من إعداد الطلبة:

✓ نور الهدى برهان

✓ رجاء صخري

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
د- لطفي قادري	أستاذ محاضر أ	رئيسا	ورقلة
د- حبيبة قدة	أستاذ محاضر أ	مشرفا	ورقلة
د- أحلام مبعوج	أستاذ محاضر أ	مناقشا	ورقلة

الموسم الجامعي: 2020م/2021 م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية الحقوق والعلوم السياسية



الميدان: حقوق وعلوم سياسية

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون عام اقتصادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إشراف الدكتورة:

- حبيبة قدة -

من إعداد الطلبة:

✓ نور الهدى برهان

✓ رجاء صخري

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
د- لطفي قادري	أستاذ محاضر أ	رئيسا	ورقلة
د- حبيبة قدة	أستاذ محاضر أ	مشرفا	ورقلة
د- أحلام مبعوج	أستاذ محاضر أ	مناقشا	ورقلة

الموسم الجامعي: 2020م/2021 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

يشرفني أن أهدي عملي هذا إلى كل من ساندني ودعمني في مشواري الدراسي، إلى أمي وأبي العزيزين اللذان لولاهما لما حققت شيئاً، إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء وأخص بالذكر الغالية إسراء وفقها الله.

إلى من آزرني وكانت سنداً فعالاً العزيزة بوخطة سعدية وكل أفراد العائلة الكريمة

إلى حبيبي صافية وإكرام رعاها الله وأطال في عمر والدتهما الكريمة

إلى زوجي الغالي عبد المجيد سندي ومحفزي، إلى قرة أعيني ومهجة قلبي أطفالتي الأعزاء
جعلهم الله ذرية طيبة صالحة.

إلى الزميل شطي سعيد الذي لطالما مدني بالعون والمساعدة

نور الهدى برهان

الإهداء

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

أحمدُ الله - الذي لا يطيب الليل إلا بشكره، ولا يطيب النهار إلا بطاعته، ولا تطيب اللحظات إلا بذكره
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوه، ولا تطيب الجنة إلا برؤيته - على منِّه وكرمه وعونه لإتمام هذه المذكورة.

أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي

العزير رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني... إلى بسمه الحياة وسر النجاح

والوجود... إلى من كان دعاءها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحباب أمي الحبيبة

إلى من وهبني كل ما يملك حتى حققت الأمل... إلى من كان يدفعني قُدما نحو الأمام لنيل المبتغى...

إلى الذي سهر على توجيهي بتضحيات جسم... إلى زوجي العزيز كريم

إلى كنزي الغالي والمحبوب، إلى الرائعة ابنتي رشا دانية بوعبيسة

إلى إخوتي وأخواتي وإلى كل من شجعني على إتمام دراستي من أصدقاء وزملاء

رجاء صخري

التشكرات

نشكر الله تعالى الذي أكرمنا ووهب لنا عقولا، نحمده ﷻ

لوصولنا لهذه الدرجة من العلم والمعرفة

تشكراتنا الخالصة لأستاذتنا المحترمة الدكتورة

* ** قدة حبيبة ** *

والتي شرفنا ان نكون من بين طلابها، ونشكرها لمساندتنا ومنحنا العون

والتوجيهات والنصائح القيمة جزاها الله عنا كل الخير

نتقدم بالشكر لأعضاء اللجنة الموقرة الذين شرفونا

في أسعد الأيام وقبلوا مناقشة مذكرتنا المتواضعة.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا يد العون من المديرية الولائية للضرائب لورقلة

السيد محمد مهيري وكل موظفي المديرية بشكل عام ونيابة مديرية الوسائل بشكل خاص

وكما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أسرة الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة

الناجمة عن سوء الأحوال الجوية

ولو أنني أوتيت كل بلاغة وأفنيت بحر النطق في النظم والنثر

لما كنت بعد القول إلا مقصرا ومعتزفا بالعجز عن واجب الشكر

نتقدم بالشكر لكل أسرة كليه الحقوق بجامعة قاصدي مرباح

قائمة الاختصارات:

- ج ر: الجريدة الرسمية.

- ط: الطبعة.

- ص: الصفحة.

- دس: دون سنة طبع.

- دب: دون بلد نشر.

- ص.و.ع.م.أ: الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية.

مقدمة

مقدمة

إن من أبرز المفاهيم التي غزت الحياة اليومية للأفراد هو مفهوم التكنولوجيا التي أصبحت تحتل مكانة مهمة بالنسبة للبشر، فأصبحت الآلة تحتل مكانة أساسية في المعادلة الحياتية للأفراد و الجماعات خاصة بعد التطور الذي حصل ومازال يحصل في المجتمعات المتقدمة جعل من حتمية التقدم الوظيفي والإداري ضرورة ومطلباً ملحا لتلك الشعوب التي ما فتئت إلا أن تزيد وتحسن من الخدمات الوظيفية التي تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الإدارية، ما استوجب إيجاد حلول وطرائق جديدة من شأنها تطوير العمل الإداري والرقمي به في مجالات عديدة

وزيادة على الثورة المعلوماتية التي حدثت في أواخر القرن العشرين ما جعل العديد من الاكتشافات والتكنولوجيات الحديثة تظهر كأثر لتلك الثورة وما أفرزته على الجانب البشري والتقني والإداري، تولد ما يسمى بالإدارة الخدمية الإلكترونية، هاته الإدارة التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية ما يجعل عملها يتحول من ورقي تنظيمي إلى إلكتروني شبكي حيث لا وجود لعراقيل وحواجز إدارية وتنظيمية تقف أمام العمل الإداري كما أن مفهومي الزمان والمكان ينتفيان ولا يصبح لهما أدنى تأثير على مجريات العمل الإداري تحت شعار العمل المستمر في كل مكان وأي زمان، هذه التغييرات في مجال العمل الإداري فرضت نفسها على الدول المتقدمة وأصبح لزاماً عليها تطبيقها حتى تحقق أفضل الخدمات لشعوبها وبالتالي كسب ثقة شعوبها وولائها لأنظمتها.

وكانت بدايات الإدارة الإلكترونية عام (1960م) عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام (1964م) عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحته في الشريط الممغنط /جهاز الطابعة المختار، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، وتوالى بعد هذا ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري.

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات الجذرية على شكل هياكل وأنظمة الإدارة العامة التقليدية وعلاقاتها الوظيفية، وكذلك على أساليب وطرق أداء وظائفها، بما فيها الخدمة العمومية من جانب وتسيير موظفين المؤسسات من جهة أخرى، التي عرفت نقلة نوعية في وسائل وطرق تقديمها حيث انتقلت من النمط التقليدي المباشر إلى النمط الإلكتروني الديناميكي الذي ينفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، في إطار ما يسمى بالخدمات الإلكترونية، التي

مقدمة

تعتبر نمط خدمي بديل تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقه الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى جودة الخدمة العامة، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها المنظمات العمومية الذي يكرس الفعالية والشفافية، ويقضي على التحديات البيروقراطية بكل مظاهرها السلبية في ظل التعامل الافتراضي مما يسهل مهمة طالبي الخدمات ويحقق رضاهم.

انطلاقا مما سبق، وإدراكا منها لأهمية الوسائل التكنولوجية الحديثة وما تتيحه من فوائد ومكاسب إنمائية، حرصت العديد من الدول على أن يكون التطوير والتجديد سمة أساسية في جميع منظماتها العمومية، من خلال جعل تطبيق الإدارة الإلكترونية خيارها الاستراتيجي الأول كألية فعالة لتحسين مستوى الخدمات وأداة محورية لترشيدها، بإضفاء خصائص ومميزات عليها، تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد كالفعالية، الشفافية، الرقابة، روح المسؤولية، السهولة وسرعة الاستجابة، بما يحقق غاية ترشيد الخدمات العمومية.

والجزائر وعلى غرار دول العالم، عرفت عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية، كما تأثرت كباقي دول العالم بظاهرة العولمة الأمر الذي شكل تحديا أمام الإدارة العامة الجزائرية بضرورة مسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وربطها بمجال الخدمة العمومية، للالتحاق بركب الدول المتقدمة الناجحة في هذا المجال، وبالتالي عصرنة الإدارة باتخاذ إجراءات تقنية وتشريعية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية ستؤدي إلى تسيير وتفعيل العمل الإداري وتقديم الخدمات العمومية بأفضل شكل وفي أقل وقت، في محاولة للقضاء على البيروقراطية التي تعيق تلبية حاجيات الموظفين والمواطنين من طرف المرافق العمومية.

فسعت الدولة الجزائرية إلى التحويل نحو الإدارة الإلكترونية استجابة للتحديات الخارجية التي فرضتها الثورة التكنولوجية الحديثة، ومواجهة للتحديات الداخلية التي أفرزها النمط الإداري التقليدي إدراكا منها لأهمية هذه المسألة و حتميتها الحضارية، من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013، الذي يعد أول مخطط رسمي تحدد الاستراتيجية الوطنية للتحويل الإلكتروني، حيث تمحور حول جملة من الأهداف أساسها عصرنة الإدارات العمومية وتحديثها من خلال تسريع تعميم استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات فيها، باعتبارها من المتطلبات الأساسية ومرتكزا هاما لتجسيد التحويل نحو الإدارة الإلكترونية فعليا وبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي قائم على المعرفة في محاولة منها للقضاء على ثقل البيروقراطية التقليدية والفساد الإداري التي تعيق تلبية حاجيات المواطنين وتحويل دون بلوغ مستوى تطلعاتهم من جهة، ومن جهة أخرى لتحقيق أفضل تسيير وتحكم لموظفي المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء، وتسيير حياتهم المهنية، والأكثر من ذلك اعتماد

مقدمة

نمط الخدمات الإلكترونية بحثاً عن سبل ترشيدها، من خلال تفعيل التعامل الإيجابي مع محددات التكلفة الفعالية والسرعة وتسخيرها لتقريب الإدارة من المواطن وكسب ثقته.

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة انطلاقاً من كون التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو أساس تنمية وتطوير الموارد البشرية في المؤسسات وبالتالي فأهمية هذا الموضوع تكمن في:

-جدية موضوع الإدارة الإلكترونية الذي ظهر في القرن العشرين.

-إزالة الغموض والتعرف علي مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها علي ترشيد الخدمة العمومية.

-قلة الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالموارد البشرية.

-محاولة تقديم وتوضيح وشرح الموضوع وتأثيراته على الموارد البشرية ولخدمة الإلكترونية في قطاع الضرائب وقطاع التأمينات الاجتماعية.

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية :

-إزالة الغموض والتعرف علي مفهوم الإدارة الإلكترونية ومجال تطبيقها في تسيير الموارد البشرية وتسهيل الخدمات الإدارية لمرفق العام.

- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في للتسيير وتسهيل الخدمة العمومية وتسيير الموارد البشرية.

-دراسة تأثير الأعمال والنشاطات الإلكترونية في ظل الموارد البشرية على الأعمال التقليدية .

-إبراز دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كاستراتيجية جديدة بهدف التخلص من عيوب الإدارة التقليدية.

-محاولة الوصول واكتشاف ما ستحدثه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من تغيرات وتأثيرات في قطاع الضرائب وقطاع التأمينات الاجتماعية.

استناداً إلى مبدأ السببية والذي ينص على أن هناك لكل ظاهرة سبب، تتجلى أسباب اختيار هذه الدراسة إلى نواحي عديدة تنقسم إلى أسباب ذاتية وهي خاصة بالباحث، وأسباب موضوعية وتتعلق بموضوع البحث وكل ما يشير إليه، ولهذا فإن أسباب اختيار الدراسة يمكن توضيحها وتبيان عناصرها وفق التقسيم التالي:

(أ) -أسباب ذاتية: هناك العديد من الأسباب الذاتية التي تتعلق بشخصية الباحث وتتبع من ذاتيته الباحثة ومن أبرزها :

مقدمة

- ميل الباحثين لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والإنترنت واستخداماتها في مجال الإدارة.
-اهتمام الباحثين بتطوير الخدمة الإلكترونية على مستوى مرافق العمل التي يزاولان فيها مهامهما يوميا.
-تتمين المكتبة بهذا البحث العلمي، ذلك أن هذه البحوث العلمية تعتبر بمثابة مراجع لدراسات ومواضيع تساهم في دعم المكتبة

-الاهتمامات الشخصية لموضوع تطوير وتحسين وتنمية الموارد البشرية، الذي يؤدي إلى تحديث داخل مختلف القطاعات الحكومية لاسيما قطاع الضرائب والصندوق الوطني للعدل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية وهذا ما تسعى إليه الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية بدرجة عالية من الكفاءة باستعمال التقنيات الحديثة.

(ب) -أسباب موضوعية: تظهر الأسباب الموضوعية في اختيار هذه الدراسة إلى عوامل خارجية عن نطاق ذاتية الباحث وشخصه وإنما تدور حول الموضوع المتناول بالدراسة وماهيته وكل الأشكال والعوامل التي تحيط به منها:

-حادثة موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسة.
-بطء وندرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية مما يستوجب التنقيب عن أسبابه
-محاولة الوصول إلى حلول لمشكلة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية
-محاولة معرفة ما توصلت إليه الإدارة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية.
- ندرة وقلة البحوث التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- عدم وجود آليات ملموسة في الإدارات الجزائرية توحى بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الفائدة العلمية التي تعود على الإدارة الحكومية الجزائرية، وذلك من خلال تشخيص الإدارة الإلكترونية الموجودة فيها.

-القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وقلة ومحدودية الدراسات والأبحاث حوله هذا ما يحفز ويفتح أمام الباحثين مزيدا من الجهود ومحاولة التعمق أكثر في موضوع الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية والذي يبقى موضوعا مهما يستحق البحث والدراسة في جوانبه النظرية والتطبيقية.

مقدمة

وضمن هذا الإطار العملي والعلمي، تبرز ملامح إشكالية هذه الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي

- ماهي مجالات تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجزائرية؟

وفي سبيل تحقيق الغرض من هذا البحث، اعتمدنا أساسا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق، والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد، ووصف وتحليل أهم خصائص و عناصر الإدارة الإلكترونية، وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العمومية، واستعراض الإطار النظري لظاهرة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والخدمات الإلكترونية للمرفق العام، والمنهج التحليلي لدراسة وتحليل أثر هذه الظاهرة على قطاع الضرائب و قطاع التأمينات الاجتماعية.

وللإجابة على هذه الإشكالية وللإلمام بجميع جوانب الموضوع ارتأينا تقسيم البحث إلى فصلين حيث تناولنا في الفصل الأول ماهية الإدارة الإلكترونية، والذي تناول مبحثين حيث خصصنا المبحث الأول لعرض ماهية الإدارة الإلكترونية، والمبحث الثاني خصصناه لمتطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية.

أما بخصوص الفصل الثاني فجاء بعنوان تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر والذي بدورنا قسمناه إلى مبحثين حيث تناولنا في المبحث الأول مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ذات الطابع الإداري (قطاع الضرائب)، والمبحث الثاني خصصناه للتعريف بمظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ذات طابع اقتصادي (الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والري والأشغال العمومية).

الفصل الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، نتيجة للتطورات التي مرت في السنوات السابقة، وخاصة التطور الهائل الذي طرأ على وسائل الاتصال ومنها شبكة الإنترنت والتي أثرت بشكل واضح في الأنشطة المختلفة من الحياة، وبدأ التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، وخصوصاً الاستفادة من شبكة الإنترنت حيث تزايد الاهتمام بهذه التقنية، ووضعت خطط وبرامج لتطويرها واستثمارها على أكمل وجه، والأخذ بما يتناسب مع احتياجاتنا ويتلاءم مع قيمتها وثقافتها خاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصال.

حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، والتي تؤثر بشكل مباشر على الإنسان وحياته اليومية، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الإلكترونية، وانتشر تطبيق فروعها المختلفة كالإدارة الإلكترونية التي تحاول الانتقال من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الإلكتروني، الذي يساعد على تبسيط الإجراءات وتحسين الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية العمل، لذا نجد الكثير من دول العالم تسعى جاهدة إلى الانتقال من المفهوم التقليدي للإدارة إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. وعلى ضوء هذا سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تماشيا والتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات، بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في المجال الإداري، وذلك بغية تبسيط الإجراءات الإدارية، والتقليل من استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، هذا ما أدى إلى ظهور مفهوم جديد يطلق عليه الإدارة الإلكترونية.

ويرتكز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بماهية الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها، من مفاهيم وعناصر وأهداف، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع التقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نمط ونموذج جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي أمام المؤسسات كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما أصطلح على تسميته بالإدارة الإلكترونية، والتي سنتطرق إلى مفهومها (الفرع الأول) ثم إلى عناصرها وأهدافها (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

في هذا الفرع سنتطرق إلى مفهوم الإدارة التقليدية أولاً ثم نعرض مفهوم الإدارة الإلكترونية.

أولاً-تعريف الإدارة التقليدية:

1-لغة: كلمة الإدارة ADMINISTRATION أو MANAGEMENT مشتقة من الكلمة اللاتينية المكونة من مقطعين هما (AD) و (MINISTRATION) وهي تعني تقدم الخدمة للآخرين¹.

2-اصطلاحاً: عرف الإدارة عند البعض: " بأنها النشاط الخاص بقيادة وتوجيه وتنمية الأفراد، وتخطيط ومراقبة العمليات الخاصة بالعناصر الرئيسية في المشروع لتحقيق أهدافه المحددة بأحسن الطرق وأقل التكاليف."

ويعرفها البعض الآخر: " بأنها تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مقابل مجهوداتهم².

1- خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2010، ص:20.

2- عبد المجيد علي: الأصول العلمية للإدارة والتنظيم، دار النهضة، القاهرة، ج1، 1976، ص:19.

كما عرفها فريدريك تايلور في كتابه إدارة الورشة الصادر سنة 1930، أن فن الإدارة هي: "المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله، ثم للتأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها"¹.

من كل ما سبق يمكننا إعطاء تعريف الإدارة على أنها عملية اجتماعية مستمرة بقصد استغلال الموارد استغلالاً أمثل عن طريق التخطيط والتوجيه والرقابة للوصول إلى الحد في بكفاءة وفعالية.

ثانياً-تعريف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية عدة تعاريف، نذكر منها التالي:

-الإدارة الإلكترونية هي تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشرة².

ويذكر الطائي أن الإدارة الإلكترونية هي: " إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني"³.

وهي كذلك قدرة قائمة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة وبدقة عالية، وبأقل كلفة ممكنة، فهي نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات⁴.

كما أن العوالمية يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستوى أداء المؤسسات، ورفع كفاءاتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها"⁵.

ويرى الفريد الذي عرفها بأنها "أسلوب جديد للعمل الإداري بواسطة استخدام التقنية الحديثة المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الأنترنت من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل"¹.

1- فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، 2012، ص:15.

2- محمد محمود، وآخرون: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص:11.

3- سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2010، ص:24.

4- حسين محمد حسن: الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص:35.

5- نائل عبد الحافظ العوالمية: نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الخامس عشر، 2003، ص:263.

كما أنها تعرف بأنها وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إحالة دور الإدارة العادية فقط، بل إنها إدارة بلا ورق وأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا مكان تعتمد أساساً على الإنترنت وهي بلا زمان أي أنها تعمل على مدار الساعة.

ومما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكاليف.

الفرع الثاني: المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدي والإلكتروني

يحدد غنيم مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين، وهي كالتالي:²

1- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف: فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

2- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

4- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

1- عمر أحمد، وآخرون: الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص: 10.

2- أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، مصر، ط1، ج4، 2009، ص: 36-40.

5-مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

6-نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات الأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.

7-مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

ويقارن نجم بين الإدارة بمفهومها التقليدي والإدارة الإلكترونية في عدة أمور، نذكر منها:¹

1-أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخلي والأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل.

2-الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف مجموعة (Management of Others)، كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين وكانت تقوم على إدارة الآخرين بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة العمليات والبيانات.

3-ترتكز الإدارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات من لديه معلومات أكثر كثافة وسعة وثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل (بينما الإدارة الإلكترونية تركز على الإنترنت وشبكات الأعمال).

المطلب الثاني: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية

لابد من توافر عناصر تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق التحول للإدارة الإلكترونية (أولا) هذا التحول له عدة أهداف (ثانيا) مرجوة التحقيق من خلال كسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة التقليدية.

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية

1- أحمد محمد غنيم: مرجع سبق ذكره، ص: 36-40.

العمل بالإدارة الإلكترونية يعني تخطيط وتنفيذ التحول الإلكتروني من النموذج التقليدي القائم بالأعمال في المنظمة إلى نموذج جديد للأعمال يستند إلى موارد الإنترنت والمعرفة، حيث يتطلب العمل بالإدارة الإلكترونية إجراء تغيير استراتيجي في مكونات أنشطة أعمال المنظمة والنجاح في التحول الإلكتروني

هو حكم طبيعته مسار يصعب اجتيازه من دون اتخاذ قرارات استراتيجية صعبة، وغير مألوفة وخاصة في التغيير الجوهري الشامل الذي يجب أن يحصل في المنظمة لضمان هذا النجاح.

وهذا التغيير يبدأ بكسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة والتنظيم طيلة عقود عديدة من الزمن، وفي غضون ذلك يجب إدراك المبادئ الجديدة وقواعد العمل المنبثقة عن نموذج الأعمال الإلكترونية وفهم متطلبات العمل الإلكتروني من قبل الإدارة والعاملين.

إن عملية التحول تتطلب توفر توليفة متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمنظمة، وهذه العناصر والشروط الأساسية لنجاح تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية تكون كالتالي:

1- التكنولوجيا الإلكترونية: ترتبط الإدارة الإلكترونية وأنشطة الأعمال الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائل وشبكات وأدوات، وهذه التكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية وتتنوع أنماطها وأجيالها باستمرار، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة وهي في حاد بناء الأعمال الإلكترونية.

2- العمليات الإلكترونية: تنشأ العمليات الإلكترونية من تحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية الجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتظهر في شكل (Internet، Intranet، Extranet) والاتصالات وتقنيات شبكات الإنترنت العملية الإلكترونية كنتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات وذلك من أجل تحقيق تلاؤم بين العملية الجديدة وبيئة الإنترنت.

3- الإستراتيجية الإلكترونية: تغطي الاستراتيجية الإلكترونية أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال التصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الأهداف نذكر منها¹:

- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة محتواها بدلا من كتابتها.
 - التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
 - اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آلي دون انتظار.
 - تخفيض إجراءات العمل البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.
 - التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام الزبائن.
 - إجراء وإحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل توفير الخدمات بصورة أسرع وبكلفة أقل.
- كما أنها تطور نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤونها من خلال:²

- عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات ونشرها بين المواطنين.
 - استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاوّر لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الاستراتيجية للدولة.
 - في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.
- وللإدارة الإلكترونية أهداف أخرى هي³:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- حفظ المعلومات الإلكترونية في أماكن تجهيز مصغرة.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

1- عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، لبنان، 2006، ص: 15.

2- عبد الرزاق كلتين: مرجع سبق ذكره، ص: 67-68.

3- محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص: 73.

-
- الحفاظ على حقوق المواطنين من حيث الإبداع والابتكار.
 - الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
 - تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من العلاقات الشخصية.
 - إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءاتها ومهاراتها التكنولوجية لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية والأداء التطبيقي.
 - تقديم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية

للتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة متطلبات (المطلب الأول) سواء كانت إدارية أو مالية أو تسييرية، من الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تعتبر مهذاً قوم عليها الإدارة من أجل الوصول إلى تطبيق الكرتوني للإدارة دون عراقيل وغموض، وفي خضم هذا التطبيق لا تخلو الطريق من المعوقات (المطلب الثاني) التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، سواء كانت مادية أو بشرية أو تقنية.

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية

لإدارة الإلكترونية، مثل أي مشروع يمكن إقامته، يجب أن توفر وتهيئ العديد من المتطلبات لتنفيذه فهي تمثل تحولاً شاملاً للمفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التقليدية التي تعتمد عليها الإدارة. وبالتالي فهذه عملية معقدة ونظام مكون متكامل، لذلك يحتاج تطبيقه إلى توفير مجموعة من متطلبات التكامل المتعددة، وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب.

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والبشرية

أولاً-المتطلبات الإدارية:

تتخصر المتطلبات الإدارية في العناصر التالية¹:

1- عادل حرحوش المقرجي وآخرون: الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص: 51.

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ المشاريع الحكومية وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الحرم الإداري مع توفير مخصصات عالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

2- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة للكفاءات من الاتصالات دون إهمال التجهيزات الأخرى من معدات وأجهزة، وحاسبات آلية ومحاولة توفيرها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات.

3- القيادة والدعم الإداري: يعد دعم التزام الإدارة العليا أمراً مهماً وحيوياً لنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية نتيجة الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدية-

4- الهيكل التنظيمي: لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل هرمي يعتمد على قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي، إذ أن المشاركة في وضع القرارات وتفويض الصلاحيات، هما من الجوانب المهمة في تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية، التي لا يمكن توفيرها إلا من خلال الهيكل الشبكي، لاعتباره من التنظيمات الإدارية الملائمة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وعليه فقد ذكر (HEGEL & BROWN) ، أنه عليك أن تبني قبل كل شيء أنظمتك المعلوماتية التي تتناسب وطبيعة الهياكل التنظيمية المتاحة، ولا بد من بدأ العمل بعدها بشكل تدريجي يتصاعد مع طبيعة تطور استخدام تلك التقنية.

5- التعليم، التدريب والتثقيف: بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة للأدوات العمل التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة فحسب بل ينبغي أيضاً تثقيفهم بالتقنية، حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، فكل ما كانت ثقافة المؤسسة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا العاملين عن أدوارهم في المؤسسة.

ثانياً- المتطلبات البشرية:

يُجمع أغلب المتخصصين في مجال النظم المعلومات الإدارية القائمة على التقنية الإلكترونية على أهمية العنصر البشري، ذلك لأن هذا العنصر يمثل مدخل أساسي في التعامل مع الإدارة الإلكترونية وهذا يرجع لاعتباره العنصر المحرك.

فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لن يلغي العنصر البشري ولن تحل الآلة محل الإنسان وإنما هو الذي يسيرها، لذلك يتطلب الأمر عاملين متقابلين لفكرة الإدارة الإلكترونية وواعين بأبعادها

وقادرين على التعامل معها وأن الأمر ليس قاصرا على عاملين من نوعية فنية متخصصة جديدة، وإنما لابد أن يكون جميع العاملين قادرين على التعامل مع معطيات الإدارة الإلكترونية والإلكترونيات.¹

الفرع الثاني: المتطلبات المالية والتقنية

أولا-المتطلبات المالية:

يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توافر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدعم مما يعطل المشروع، ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسة نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية: تكلفة شراء الآلات والمعدات، وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات.

ومشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم مالي كبير لكي يضمن الاستمرار وبلوغ الأهداف والتي منها²:

- الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- الدعم المالي لأزم لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.
- الدعم المالي لأزم لتحديث الحاسبات والبرمجيات.
- الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.

ثانيا-المتطلبات القانونية:

يقدم أسلوب الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات، بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية للأعمال.

والمعاملات الإدارية الإلكترونية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي، ومتطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني.³

ثالثا-المتطلبات التقنية:

1- إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص: 73.

2- خالد رفعت شاكر بدوي: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري (دراسة حالة)، برنامج الماجستير المهني M. B. A، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة بور سعيد، 2013، ص: 60.

3- محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص: 49.

- يتصف أسلوب الإدارة الإلكترونية بالحدثة، ولهذا يتطلب توفير مجموعة من المكونات المادية التي من خلالها تنفذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ونذكر منها¹:
- أجهزة الحاسوب بمختلف أنواعها وقدرها بالإضافة إلى الأجهزة المساندة للحاسوب أو الملحقة به والتي تعتبر لازمة وضرورية لتمكين الاستفادة من قدرات الحاسوب كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.
 - نظم برامج التشغيل ونظم التطبيقات المختلفة.
 - متطلبات البنية التحتية لأعمال الحاسوب مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة وغير ذلك.
 - شبكات الحاسوب وتعد العمود الفقري لتنفيذ العمل الكترونيا لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها.
 - البرامج التطبيقية (APPLICATIONS PROGRAMS)، مثل: (برنامج معالج النص)

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية

إن التحول من العمل اليدوي في الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين، والميزات الكبيرة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، تقابلها العديد من السلبيات والمعوقات والتي سنتناولها كالاتي:

الفرع الأول: المعوقات الإدارية والبشرية

أولاً- المعوقات الإدارية: وتتمثل في:²

- غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين لا يتقنون بعد التعامل الإلكتروني.
- غياب التوافق في أهداف الإدارة الإلكترونية مما يؤدي إلى الاختلاف في الرؤى وانتشار الفوضى والصراعات
- على النفوذ.
- إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المؤسسة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم
- الأعمال والخوف من عدم القدرة على مهارات التكنولوجيا الجديدة.
- الأمية الإلكترونية لدى بعض العاملين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.
- إدخال تقنية المعلومات بشكل مستقل لكل قسم.

1- محمود القدوة: المرجع نفسه، ص:52.

2 - Doherty, N.F.& King, M: **The Consideration of Organizational Issues during the systems development process: an empirical analysis**, Behavior & Information, Technology, Vol.17, No.1, 1998, pp.211, 228.

ثانياً-المعوقات البشرية:¹

- العائق اللغوي.
- مقاومة التغيير والخوف منه.
- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل التشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.
- عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول.
- صعوبة تحريك أو توجيه بعض القيم والأنماط السلوكية.
- الصعوبة في توزيع الصلاحيات والمسؤوليات ومهام العمل.
- التناقض بين حاجات الأفراد ورغباتهم.

ثالثاً-المعوقات المالية:²

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية خاصة وأن التقنية متشابكة ومتكاملة وفي تطوير مستمر.
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة.
- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.
- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية في مجال توفير العائدات المالية الحكومية.

الفرع الثاني: المعوقات السياسية والتقنية

أولاً-المعوقات السياسية والقانونية:³

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم للجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

1- محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر

(برنامج الماجستير إدارة الأعمال)، الجامعة الافتراضية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2008، ص: 48.

2- عروبة رشيد علي البدراني وآخرون: واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها، دراسة حالة في مديرية البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العراق، مجلد رقم 10، العدد 37، 2014، ص: 124.

3- حسين محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص والمتطلبات، مؤسسة الوراق، السعودية، ط1، 2009 ص: 132.

– غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل وتتشاور سياسيا، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيتها.

– عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني، مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية.

ثانيا-المعوقات التقنية:¹

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.
- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة الربط فيها.
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.
- ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية.
- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.

خلاصة الفصل:

تعتبر الخدمات التي تؤديها المرافق العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، وحتى تزيد فعالية تقديم الخدمات العمومية صار لا بد من التحول إلى الإدارة الإلكترونية والتي تساهم في زيادة جودة ونوعية الخدمة المقدمة للمواطن وحتى يكون التحول من نظام الإدارة التقليدي إلى الإلكتروني ناجحا لا بد له من متطلبات ومعايير وخصائص واجب توفرها، وهذا ما تطرقنا إليه في هذا الفصل، وحتى يتبين لنا مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسات، قمنا في الفصل الموالي بدراسة نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ذات الطابع الإداري (قطاع الضرائب نموذج)، وكذلك تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ذات طابع اقتصادي (قطاع التأمينات).

1- حسين محمد الحسن: المرجع نفسه، ص:134.

الفصل الثاني

تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد:

قطعت الجزائر شوطا لا يستهان به في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى شتى القطاعات باختلاف طبيعتها سواء إدارية أو اقتصادية أو اجتماعية أو خدمتية، وذلك لتقديم أحسن الخدمات الإلكترونية والخدمات عن بعد بدءا بالحكومة الإلكترونية، ويعقبه كل ما هو مجسد على أرض الواقع من الصحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني والعدالة الإلكترونية والحالة المدنية الإلكترونية وحتى التجارة الإلكترونية والتعليم العالي الإلكتروني، ولكونه لا يمكن التطرق في دراسة الحال لجميع هذه المجالات والإدارات، ارتأينا التطرق إلى نوعين من أنواع الإدارات التي خاضت غمار تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتم التقسيم وفق طبيعة الإدارة إلى:

المبحث الأول: إدارة ذات طابع إداري

المبحث الثاني: إدارة ذات طابع اقتصادي

المبحث الأول: الإجراءات المتخذة على مستوى الإدارة ذات طابع إداري

لقد كانت ولازالت الجباية من أولى الصلاحيات السيادية للدولة، ومع تطور دور الدولة التي أخذت في التدخل أكثر فأكثر في تسيير النفقات العمومية، تمكنت الجباية من الاستحواذ على مكانة متميزة في تمويل نفقاتها من خلال الضريبة، فالمالية العامة تقوم بتحليل القواعد المنظمة لإعداد وتنفيذ الميزانية العامة للدولة من نفقات عامة وإيرادات عامة ولوائحها.

ومن أجل كل هذا ولإحاطة أكثر بموضوع بحثنا سنحاول في هذا المبحث التعرض للمديرية الولائية للضرائب، باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري من خلال التطرق إلى تعريفها ونشأتها بالإضافة

إلى مهامها، لننتقل بعدها إلى أهم الإجراءات المنتهجة لتجسيد الإدارة الإلكترونية فيها.¹

المطلب الأول: المديرية الولائية للضرائب

سننترق في هذا المطلب إلى نشأة وتعريف المديرية الولائية للضرائب (الفرع الأول)، ثم نوضح أهم ما تقوم ب من مهام (الفرع الثاني)

الفرع الأول: نشأة وتعريف المديرية الولائية للضرائب

أولاً-نشأة المديرية الولائية للضرائب:

لقد تأسست المديرية الولائية للضرائب بموجب القانون رقم 91-60 الصادر بتاريخ 21-02-1991 والتي بدورها تحوي مجموعة من المديرية الفرعية .

وهذه المديرية هي إدارة مثل باقي الإدارات العمومية، تسعى جاهدة إلى توفيق العلاقة بين المكلفين بالضريبة والإدارة الضريبية خدمة لمصالح الدولة والمجتمع، من خلال قبض المبالغ المالية من الأشخاص المكلفين، وتوجيههم إلى أنسب السبل وأسهلها لإنجاز العملية لصالح الخزينة العمومية وكذلك تقديم خدمات لهم من خلال استخراج الوثائق الخاصة بالجباية.

ثانياً-التعريف بالمديرية الولائية للضرائب:

تعتبر المديرية الولائية للضرائب جزءا لا يتجزأ من الهيكل العام للضرائب، إذ هي القاعدة له، وهي إدارة جباية ذات طابع مالي وخدمي تقوم بتحصيل الضرائب والرسوم وفق قواعد قانونية يطلق عليها

1- أمين مرابط، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العلمية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، السنة الجامعية 2017-2018.

القانون الجبائي وتدفع إلى ذوي الحقوق في حدود اختصاصها القانوني ولها علاقات مع باقي الإدارات الأخرى مثل العدالة والبنك والبريد فتتكفل بتحصيل المبالغ التي تفرضها العدالة على مرتكبي الجرح وتحصيل مبالغ المساهمين الذين يدفعون مستحقاتهم بشيكات بنكية وصكوك بريدية.

والتنظيم الحالي ينص على أن القباضة هي المصلحة الخارجية على المستوى المحلي التابعة للإدارة الجبائية والمكلفة بتحصيل كافة الضرائب والرسوم، الحقوق والإتاوات وعموما كافة الإخضاعات والتسديدات المالية التي على عاتق الإدارة الجبائية الواجب تحصيلها بموجب قوانين مالية أو التشريعات المختلفة.

كما تلعب المديرية الولائية للضرائب (DIW) على مستوى كل ولاية من ولايات الوطن، دورا رئيسيا في مجال الرقابة الجبائية، وتتولى القيام بهذه المهمة مديريتها الفرعية للرقابة الجبائية، وفي هذا الإطار تضم المديرية الولائية للضرائب خمسة (05) مديريات فرعية هي¹ :

1- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية،

2- المديرية الفرعية للتحصيل،

3- المديرية الفرعية للمنازعات،

4- المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية،

5- المديرية الفرعية للوسائل.

الفرع الثاني: مهام مديرية الضرائب

للمديرية الولائية للضرائب مجموعة من المهام الحساسة، التي تدخل كمتغيرات ثابتة في النهوض بالاقتصاد الوطني والمحافظة عليه، ومن هذه المهام نذكر مايلي:²

- ضمان المديرية الولائية للضرائب بممارسة السلطة السلمية لمراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.

- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي، ومتابعة ومراقبة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها.

1- انظر المادة (39) من القرار المؤرخ في 18 ربيع الأول 1419هـ الموافق لـ 12 يوليو 1998، يحدد الاختصاص الإقليمي للمديريات الجهوية والمديريات الولائية للضرائب وتنظيمها وصلاحياتها، (ج ر، العدد 79) الصادرة بتاريخ 04 رجب 1419هـ الموافق لـ 25 أكتوبر 1998، ص ص 19-20.

2- <https://www.mfdgi.gov.dz>، تم الاطلاع يوم 2021/05/24، على الساعة 14:25.

- تنظيم جمع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الجبائية.
- إصدار الجداول وقوائم المنتوجات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتعاينها وتصادق عليها وتقوم النتائج وتعد الحصيلة الدورية.
- تحليل وتقويم دوريا عمل المصالح الخاضعة لاختصاصها، إعداد تلخيصا عن ذلك واقتراح أي إجراء من شأنه أن يحسن عملها.
- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والأتاوى.
- مراقبة التكفل والتصفية اللتين يقوم بهما كل مكتب القباضة ومتابعة تسوية ذلك.
- متابعة تطور الدعاوى المرفوعة أمام القضاء في مجال منازعات التحصيل.
- ضمان الرقابة القبالية وتصفية حسابات تسيير القابضين.
- تنظيم جمع المعلومات الجبائية واستغلالها.
- إعداد برامج التدخل لدى المكلفين بالضريبة ومتابعة تنفيذها وتقويم نتائجها.
- وضع الرقابة المقررة فيما يخص القيم والأسعار وتأذن بالزيادة إن اقتضى الأمر ذلك.
- دراسة العرائض وتنظيم أشغال لجان الطعن ومتابعة المنازعات ومسك الملفات المرتبطة بها بصفة منتظمة.
- متابعة تطور القضايا المرفوعة أمام القضاء في مجال وعاء الضريبة.
- تقدير احتياجات المديرية من الوسائل البشرية والمادية والتقنية والمالية وإعداد تقديرات الميزانية المطابقة لذلك.
- ضمان تسيير المستخدمين والاعتمادات المخصصة لهذه المصالح.
- توظيف وتعيين المستخدمين الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم.
- تنظيم وتطبيق أعمال التكوين وتحسين المستوى التي تبادر بها المديرية العامة للضرائب.
- تكوين رصيذا وثائقيا للمديرية الولائية وتسييره وضمان توزيعه وتعميمه.
- السهر على مسك ملفات جرد الأملاك العقارية والمنقولة كما السهر على صيانة هذه الأملاك والمحافظة عليها.
- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم.

- نشر المعلومات والآراء لفائدة المكلفين بالضريبة.

المطلب الثاني: الإجراءات المنتهجة لتجسيد الإدارة الإلكترونية

هناك اهتمام متزايد بالإدارة الضريبية من خلال السياسات الإصلاحية المتعاقبة سواء على مستوى القوانين أو على مستوى آليات التسيير والتي تمثلت في الانتقال من نمط الإدارة التقليدية إلى نمط الإدارة الإلكترونية و الذي جاء تماشيا مع تطبيق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية فتم تحديث أنظمة المعلومات الخاصة بالإدارة الجبائية واستحداث العمل بالبطاقة الجبائية الإلكترونية و تطوير العمل بأنظمة الإعلام الآلي وإدراج التصريح عن بعد كلها عوامل تسعى لتحقيق رضا المكلف بالضريبة من جهة ومحاربة التهرب الضريبي من خلال ضبط أكبر للمتعاملين الاقتصاديين قصد ضمان أكبر قدر ممكن من التحصيل¹.

في إطار عملية العصرية تم استحداث أكثر من 300 موقع معلوماتي، ووضع هياكل تقنية تسمح باستيعاب 10.000 مستخدم، في إطار عملية العصرية تم استحداث أكثر من 300 موقع معلوماتي ووضع هياكل تقنية تسمح باستيعاب 10.000 مستخدم، إضافة إلى تركيب جهاز آلي رئيسي يشمل قاعدة البيانات حديثة وأنظمة تشغيل ونظام معلوماتي يسمح بتبادل المعلومات مع الإدارات العمومية الأخرى ذات الطابع الإعلامي مثل الديوان الوطني للإحصائيات، المديرية العامة للجمارك، المركز الوطني للسجل التجاري.

وتهدف هذه العملية في الأساس إلى مايلي (ministère de finances 2007):

- رقمنة الوثائق لاستخدامها بين المصالح الداخلية والخارجية قصد تسهيل التسيير والتحصيل الضريبي والأرشفة والحفظ، إضافة إلى التحقيق في المعلومات الضريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة.
- المسح الضوئي للتصريحات الورقية وتجميعها في بنك المعطيات.
- إنشاء أنظمة قراءة آلية للمعطيات.
- إنشاء مراكز اتصال بين المصالح الضريبية والمكلفين، إضافة للقيام بالإجراءات الإدارية والتصريحية عن بعد والاستفادة من استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

1- عبد المالك مهري وخولة زياني، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية -مؤسسة اتصالات

الجزائر أنموذجا-، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد9، العدد16، الصادرة بتاريخ 31 مارس2018، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان بن عاشور، الجلفة، ص 19.

وعليه انتهجت المديرية العامة للضرائب مجموعة من الإجراءات والتدابير المفصلية للتحويل إلى مجال الإدارة الإلكترونية من خلال العديد من التطبيقات، التي مكنت سواء الموظفين أو المكلفين بالضريبة

من اختصار الوقت والجهد، كما تمكنت المديرية العامة للضرائب من الاستغلال الأمثل للشبكة العنكبوتية من خلال توفير خدماتها المختلفة من خلالها.

من خلال كل هذا سنقوم بالتطرق إلى أبرز الإجراءات المتخذة من طرف المديرية العامة للضرائب للتحويل إلى ميدان الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: التسيير الإلكتروني للموارد البشرية (مشروع مساري)

يعتبر تطبيق "مساري" كوسيلة معلوماتية يتم من خلالها أتمة (برمجة) كل العمليات الإدارية المتعلقة بتسيير وإدارة المسار المهني الخاص بالموظفين المنتمين إلى مصالح المديرية العامة للضرائب المركزية والمصالح الخارجية غير المركزية التابعة لها والتي تخضع لنفس التنظيم والتشريع الساري المفعول.

أما من الناحية القانونية فأتى هذا التطبيق بموجب القرار رقم 214/وم/م ع/ض/ن م م بتاريخ 2019/07/17 الصادر عن المدير العام للضرائب.

يحتوي هذا التطبيق على مجموع من العناصر تتمثل أبرزها فيما يلي:

- قائمة اسمية بجميع أسماء ورتب الموظفين العاملين بمختلف المديريات الولائية للضرائب.
- قائمة المتحصلين على ترقيات في الرتب والدرجات.
- قائمة الموظفين المثبتين في الرتبة.
- تسهيل إجراءات الموظفين الذين وصلوا إلى سن التقاعد.
- تسهيل إجراءات التنقيط السنوي
- إجراء مختلف الإحصائيات والأرقام

كما يحتوي هذا التطبيق على ثلاثة خاصيات مهمة والتي يتم من خلالها تسيير مختلف فروع المسار المهني من خلال حساب الأقدمية في الرتبة.

الفرع الثاني: نظام الدفع الإلكتروني والترقيم الإلكتروني

أولا- الترقيم الإلكتروني:

التسجيل الجبائي عبر الأنترنت، أصبح ممكنا للمتعاملين الاقتصاديين الحصول على رقم عبر الأنترنت وهذا بفضل ما تم وضعه من طرف المديرية العامة للضرائب في موقع أنترنت مخصص لإتمام هذا الأجراء، حيث يمكن الولوج إليه عبر الرابط التالي: <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/>، حيث يسمح هذا الرابط بمرافقة أكثر ديناميكية للمتعاملين الاقتصاديين فيما يخص إتمام إجراءاتهم الخاصة بالتسجيل الجبائي.¹

حيث تمر عملية الحصول على الترقيم الجبائي الإلكتروني عبر مجموعة من الخطوات وهي كالتالي:

* **الخطوة الأولى: تقديم الطلب:** ويمكن لمقدم الطلب أن يقدم طلبه باستخدام وصلة "استمارة طلب التسجيل الضريبي". "أكمل الاستمارة. بمجرد الانتهاء من الإدخال والتصديق عليه، يتم عرض إقرار الإيصال على الشاشة مع رقم طلبك الذي يمكنك حفظه أو طباعته مباشرة. وسيستخدم رقم الطلب لتتبع التقدم المحرز في طلبك وطباعة شهادة التسجيل الخاصة بك.

* **الخطوة الثانية: متابعة الطلب:** ويمكن لمقدم الطلب أن يتتبع حالة تجهيز طلباتهم من وصلة "تتبع طلبك" باستكمال المعلومات المطلوبة .

* **الخطوة الثالثة: طباعة شهادة التسجيل المالي مقدم الطلب.**

ثانيا- نظام الدفع الإلكتروني (E-PAIEMENT):

نظام الدفع الإلكتروني لم يتم إطلاقه إلا في نهاية عام 2016 الذي سمح للمؤسسات بدفع ضرائبها عن طريق هذا النظام في إطار عصرنه الإدارة الجبائية و الذي تسعى الدولة لتعميمه على مستوى التراب الوطني، وكمثال على تطبيق عصرنه الإدارة الضريبية تمثل ولاية ورقلة نموذجا لذلك فقد سجلت زيادة في تحصيل الضرائب يقدر بنحو 07% مقارنة مع السنوات الماضية، وترجع أسباب تحسن عملية التحصيل الجبائي إلى التطور الذي عرفته الإدارة الجبائية من حيث التشريعات الجديدة والتسهيلات المقدمة للخاضعين للضريبة، إضافة إلى تحسن مجال الخدمة العمومية بالنظر إلى شبكة المرافق التي دعمت القطاع بالولاية .

كما تم العمل مع مصالح القطاع على توسيع مجال تطبيق الضريبة والقيام بإحصاء جديد للمكلفين بالضريبة من خلال جمع المعلومات الجبائية اللازمة بالتنسيق مع مختلف الهيئات والقطاعات الاقتصادية لإيجاد مكلفين جدد بالضريبة.

الفرع الثالث: تطبيق النظام المعلوماتي الموحد للضرائب وتسهيل وتبسيط المعاملات الإدارية الجبائية:

أولاً-تسهيل وتبسيط المعاملات الإدارية الجبائية:

تم اعتماد النظام المعلوماتي الجديد "جباية تيك" لغرض تبسيط الواجب الضريبي ويعتبر خطوة مهمة في مجال تسهيل وتبسيط المعاملات الإدارية الجبائية، تسمح بالقيام باكتتاب تصريحات المكلفين بالضريبة ومختلف الخدمات بطريقة آلية وعن بعد، تحضيراً لخدمات الدفع الإلكتروني عن بعد للضرائب حيث تعمل مختلف المصالح الضريبية بهذا النظام كتجربة نموذجية منذ سنة 2016.

وفي إطار عصنة المعاملات الجبائية للقطاع وتحسين الخدمة العمومية، يتم إعداد عملية التسجيل الإلكتروني للمكلفين بالضريبة، التي بلغت نسبة 90 % على مستوى مختلف مديريات الضرائب.

1-تعريف بوابة جباية تيك: هي البوابة الجديدة لإدارة الضرائب الجزائرية، وهو يوفر خدمات للإبلاغ عن الضرائب عن بعد في بيئة تكفل البساطة وسهولة الاستخدام وسهولة الاستخدام¹.

إن هذه البوابة الموجهة إلى دافعي الضرائب في ظل الهياكل الجديدة (CPI، CDI، DGE) تشكل جزءاً من عملية التحسين المستمر، والإثراء الوظيفي، وتوسيع الخدمات، ولهذا نعتمد على مشاركة دافعي الضرائب الذين ستخصص لهم خدمة الاستماع.

وللوصول إلى إجراء مبسط للعضوية في خدمات جباية تيك، سوف يمنح المكلف حق الوصول إلى منطقة خاصة وأمنة حيث سوف تقدم له عدة خدمات والوصول إلى بيانات هويته (اسم الشركة والعنوان، وتفاصيل الهاتف، وما إلى ذلك) بالإضافة إلى إمكانية الحصول على مساعدة للحصول على عائد ضريبي، مع القيام تلقائياً بحساب واختيار الخيارات في شكل قوائم إسقاط.

وتقدم هذه الخدمة أيضاً إلى دافع الضرائب ضمانات بالحجز وفقاً للقواعد الضريبية الحالية ومن الممكن أيضاً تحديث الإعلان الذي تم إدخاله ولم يتم إحالته بعد، كنظام لإرسال إقرارات الدفع مع رصد مستمر طوال السنة، وتوفر البوابة أيضاً وثائق شاملة للنظام.

2-الفوائد المرجوة من جباية تيك:

1- <https://www.mfdgi.gov.dz>، تم الاطلاع يوم: 2021/05/24 على الساعة 14:55.

وبالإضافة إلى مجموعة متنوعة من الاستثمارات لتقديم الضرائب ودفعتها، فإن جباية تيك تقدم مزايا مختلفة لدافع الضرائب، وهي مجانية ويسهل الوصول إليها بالاستخدام البديهي، وهي مضمونة بأقصى ما يمكن الوصول إليها وتوافرها، بالإضافة إلى توفير مساعدات سهلة الاستعمال تصاحب عملية الحجز وفقا للقواعد الضريبية الحالية، التي تفترض وجود أخطاء في الحسابات والمطبوعات المتأصلة في الإجراء الورقي، ولا تزال جميع عمليات تبادل المكلف وبياناته متاحة ويمكن الوصول إليها في حيزه الخاص ويتيح إمكانية أفضل لتعقب ومراقبة عمليات التبادل مع إدارة الضرائب، بفضل متابعة دقيقة للإعلانات المرسله، وهو يوفر لوحة للعمليات المنفذة.

3- الإطار القانوني :¹

* الإبلاغ الإلكتروني

الأمر رقم 02-08 المؤرخ 21 رجب 1429 الموافق 24 يوليو 2008 ، الذي يحدد قانون التمويل التكميلي لعام 2008 ، المادة 23 (الجريدة الرسمية العدد 42 المؤرخة 27 يوليو 2008).
القانون رقم 14-16 المؤرخ 28 كانون الأول/ديسمبر 2016 بشأن قانون المالية لعام 2017 ، المادتان 34 و 67 (الجريدة الرسمية العدد 77 ، 29 كانون الأول/ديسمبر 2016).

* التخابط

الأمر رقم 02-08 المؤرخ 21 رجب 1429 الموافق 24 تموز/يوليه 2008 الذي يحدد قانون التمويل التكميلي لعام 2008 ، المادة 15 (الجريدة الرسمية العدد 42 المؤرخة 27 تموز/يوليه 2008).
القانون رقم 14-16 المؤرخ 28 ديسمبر 2016 بشأن قانون المالية لعام 2017 ، المادة 68 (الجريدة الرسمية العدد 77 ، 29 ديسمبر 2016).

* قانون الإثبات/التوقيع الإلكتروني

القانون رقم 05-10 الصادر عن 13 جمادى أولا 1426 المؤرخ 20 حزيران/يونيه 2005 المعدل والمعدل.

4- الاشتراك:

للاشتراك مطلوب للحصول على خدمات جباية تيك والهدف هو إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب ودافع الضرائب العضو.

وهذا الاشتراك قابل للتجديد سنويا عن طريق التجديد الضمني، ما لم يشجب أحد الطرفين هذا الاشتراك.

1- القانون رقم 20-16 المؤرخ في 16 جمادى الأولى 1442 هـ الموافق لـ 31 ديسمبر 2020، يتضمن قانون المالية لسنة 2021، (ج ر، العدد 83)، الصادرة بتاريخ 16 جمادى الأولى 1442 هـ الموافق لـ 31 ديسمبر 2020.

ملف الاشتراك يشمل: استمارة الطلب (1)، الأحكام العامة (1)، بيان هوية البنوك.

وولاية من دافع الضرائب المباشر الأكثر وضوحا الذي يأذن للمشارك بالعمل بالنيابة عن المشارك المباشر الأكثر وضوحا، إذا لم يكن المشارك ممثلا قانونيا للمشارك المباشر الأكثر وضوحا. بعد إنشاء الملف، يأخذ المكلف موعدا من اختياره على جباية تيك لإيداعه.

ثانيا-تطبيق النظام المعلوماتي الموحد للضرائب:

يسمح هذا النظام بتوفير جميع المعلومات حول التحصيل الجبائي والمنازعات بشكل أنى ومفصل، ويندرج ادخال هذا النظام المعلوماتي الموحد ضمن مسار إصلاح وعصرنة المنظومة المالية عموما والجبائية على وجه الخصوص، وكذا التحضير لدخول الصيغة الجديدة لقوانين المالية حيز التنفيذ في عام 2021، وتم الشروع في تطبيق النظام المعلوماتي الموحد للضرائب ابتداء من جانفي 2019 على مستوى 23 ولاية على أن يتم تعميمه تدريجيا على جميع ولايات الوطن.¹

كما يسمح هذا النظام بتحسين أنماط التسيير على مستوى الإدارات وتسيير العلاقة مع المكلفين بالضريبة لأنه يمنح امتيازات وخدمات كبيرة لفائدة المكلفين بالضريبة، وكذا سيمنح أقصى مستويات المرونة للمسيرين في أداء مهامهم كأداء عملهم وتسيير ملفات المكلفين بالضرائب دون خطأ وبجهد أقل وفي أسرع وقت ممكن، لكن مع مساءلتهم عن العمليات التي يقومون بها، كما سيتم أدراج الصيغة التعاقدية في منح الاعتمادات المالية لبعض الهيئات حيث سيكون مستوى التمويل مرتبنا بالنتائج المحققة وفقا للأهداف المسطرة.

ان هذه الامتيازات كالتصاريح ودفع الضرائب وغيرها من العمليات الجبائية تكون عن بعد، حيث يمكن للمكلف بالضريبة من دفع ضريبته أم القيام بالتصريح أو متابعة ملفاته الجبائية أو الحصول على مختلف الوثائق.

1- أحسن زكي، سمير عماري، واقع وأفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (03)، العدد 01، جوان 2020، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، ص ص 26.27.

المبحث الثاني: على مستوى المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي

جاء تعريف المؤسسات العمومية لاقتصادية في المادة (02) من الأمر رقم 01-04 المتعلق بتنظيم المؤسسات العمومية الاقتصادية وتسييرها وخصائصها على النحو التالي " المؤسسات العمومية الاقتصادية هي شركات تجارية تحوز فيها الدولة أو أي شخص معنوي آخر خاضع للقانون العام، أغلبية الرأسمال الاجتماعي مباشرة أو غير مباشرة وهي تخضع للقانون العام"¹.

كما نجد من بين اهم التعريفات للمؤسسات الاقتصادية:

1- هي المؤسسات العامة التي تزاول أنشطة وأعمال اقتصادية بحتة واقتصادية واجتماعية ثقافية وتتخصص في تحقيق أهداف عامة اقتصادية إنتاجية أو استهلاكية، وخضع لنظام قانوني مختلط ومركب من قواعد القانون العام الإداري والقانون الخاص (القانون المدني والقانون التجاري وقانون العمل) وذلك من اجل ضمان الرشادة الاقتصادية وتحقيق أهدافها بأقل التكاليف والجهود وفي وقت زمني وجيز.²

2- وعرفها الدكتور عبود صموئيل الذي يقرر " المؤسسة العامة الاقتصادية هي الوحدة الإنتاجية التي تقوم على أساس العمل الجماعي للعاملين فيها والمزودين بالموجودات المادية وبالموجودات المالية والتي تعود ملكيتها للشعب، والمؤسسة تكون الوحدة الأساسية من الاقتصاد الوطني، وتعمل على إنجاز المهمة المخصصة لها وفق خطتها وتتمتع باستقلالها من الناحية القانونية والمالية"³.

ولأنه لا يمكن أن نذكر جميع الإدارة ذات الطابع الاقتصادي في مبحث واحد سنقوم بالتطرق للصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر " كاكوبات" كواحد من الإدارات الاقتصادية.

1- انظر المادة (02) من الأمر 01-04 المؤرخ في 01 جمادى الثانية 1422هـ الموافق لـ 20 أوت 2001 المتعلق بتنظيم المؤسسات العمومية الاقتصادية وتسييرها وخصائصها، (ج ر ، العدد47)، الصادرة بتاريخ 03 جمادى الثانية 1422هـ الموافق لـ 22 أوت 2001.

2- عمار عوايدي، دروس في القانون الإداري، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دس، ص 318.

3- صموئيل عبود، اقتصاد المؤسسة، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، دب، 1982، ص 59-60

المطلب الأول: ماهية الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية

سنتناول في هذا المطلب نشأة الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية (الفرع الأول)، ثم ننتقل إلى المهام المنوطة به (الفرع الثاني)

الفرع الأول: نشأته

نظرا إلى التغيرات والمتطلبات الاجتماعية والاقتصادية التي عرفتتها قطاعات النشاطات الوطنية خاصة قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، استوجب تنظيم تسيير خاص لصالح عمال قطاعات البناء والأشغال العمومية وغيرها وذلك لمواكبة تطور علاقات العمل وخاصة عقود العمل محددة المدة التي تتسم بعدم الاستقرار والحركية الدائمة.

وبعد أن كان العامل يستغل للعمل دون توقف وبمقابل أجر زهيد ونتيجة لنضال طويل للنقابات العمالية وساهمت في تحقيقه منظمة العمل الدولية بداية من سنة 1936 بموجب الاتفاقية رقم 52-54 المتضمنة الإجازات السنوية المدفوعة الأجر، معتمدة من طرف المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية بتاريخ 24 جوان 1936¹ والتي أقرت بحق العطلة السنوية وتوسيعه بدعوة الدول لتكريسه في قوانينها الداخلية وعليه اعتبر المشرع الجزائري الحق في العطلة السنوية مدفوعة الأجر من الحقوق الأساسية للعامل حفاظا على سلامته النفسية والجسدية ومنه قرر المشرع العطلة السنوية مدفوعة الأجر في قانون رقم 90-11.²

1- بوعزيز ليندة، العطلة السنوية المدفوعة الأجر في قانون العمل الجزائري، مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة،

العدد 35، الصادر بتاريخ 10 أكتوبر 2019، ص 77

2- قانون 11/90 مؤرخ في 26 رمضان 1410هـ الموافق لـ 21 أبريل 1990 يتعلق بعلاقات العمل، (ج ر، العدد 17)

الصادرة بتاريخ 26 أبريل 1990.

ومنه تم إنشاء الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 45/97¹ وهو موضوع تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي يتولى إدارته مجلس إدارة ويسيره مدير عام يتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلالية المالية ويشتمل على هيئة مركزية مكلفة بالتصميم والتفكير والمراقبة وكذلك هيئات محلية تتمثل في وكالات جهوية وأخرى ولائية مكلفة بإنجاز مهام الصندوق بفعالية وإتقان.

ويعتبر الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية الفريد من نوعه على الساحة العربية والأفريقية.

الفرع الثاني: مهامه

تمت تحديد مهام الصندوق بموجب المرسوم التنفيذي رقم 79-45² والمتمثلة في:

يعتبر تسيير العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية من أولى وأهم المهام المنوطة بالصندوق للعمال المنتمون إلى قطاعات النشاط المخولة قانونا، وطبقا للقانون الأساسي المتعلق بالانتساب رقم 83-14 المعدل والمتمم³ فهم مجموع المؤسسات التي تعمل على مستوى التراب الوطني مهما كانت جنسيتهم وطبيعتهم القانونية، ويمثل فئة الأجراء كل عمال قطاعات البناء والأشغال العمومية والري الذين يعملون لدى مستخدم واحد أو عدة مستخدمين من فترة 01 جويلية للسنة السابقة إلى غاية 30 جوان من السنة الموالية.

ولقد تم تحديد نسب الاشتراكات الواجبة الدفع إلى الصندوق بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-46⁴ وذلك للتعويض عن العطل مدفوعة الأجر والتي تمثل نسبة 12.21 بالمائة للاشتراك

1- انظر المادة (01) من المرسوم التنفيذي رقم 45/97 المؤرخ في 26 رمضان 1417 الموافق لـ 04 فيفري 1997، (ج ر، العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

2- انظر المادة (04) من المرسوم التنفيذي رقم 97-45، المرجع السابق.

3- القانون رقم 83/14 المؤرخ في 21 رمضان 1403 هـ الموافق لـ 02 يوليو 1983، يتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، (ج ر، العدد 28)، الصادرة بتاريخ 24 رمضان 1403 هـ الموافق لـ 05 يوليو 1983.

4- انظر المادتين (02) و (03) من المرسوم التنفيذي رقم 97-46 المؤرخ في 26 رمضان 1417 هـ الموافق لـ 04 فيفري 1997، يحدد نسب الاشتراكات الواجبة الدفع إلى الصندوق الووني لتعويض العطل المدفوعة والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، بعنوان العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية، (ج ر، العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

في العطل المدفوعة الأجر وتحسب من وعاء الاشتراكات الخاصة بمصالح الضمان الاجتماعي ويكون هذا الاشتراك على عاتق صاحب العمل بمفرده.

كما حددت نسبة الاشتراك فيما يتعلق بتعويض البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية بنسبة 0.75% على أساس وعاء الاشتراك في مصالح الضمان الاجتماعي وتوزع مناصفة بين حصة صاحب العمل وبين حصة العامل بنسبة 0.375% لكل منهما، ولقد حددت الأنشطة الخاضعة للبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-47¹ ضمن قائمة للمهن والفروع والقطاعات الخاضعة للعطل مدفوعة الأجر، التي ضمت 33 قيدا قد تكون ضمن السجل التجاري.

حددت قائمة الأنشطة المتعلقة بقائمة المهن الخاضعة للعطل المدفوعة الأجر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-48² والتي ضمت 35 قيدا بموجبهم يتوجب على المؤسسة الانخراط على مستوى الصندوق خلال 10 ايام من تاريخ الانخراط على مستوى مصالح الضمان الاجتماعي وإلا نتج عن ذلك عقوبة التأخير في دفع ملف الانخراط كما قد ينتج عنه القيام بالانخراط القسري من طرف المراقب المعتمد والمحلف لدى الصندوق.

ناهيك عن المهام المذكورة يعد تسجيل المستفيدين ومستخدميهم بالاتصال مع الهيئات المعنية من مهام الصندوق وكذا إعلام المستفيدين ومستخدميهم وكذا تشكيل احتياطا ماليا قصد ضمان دفع هذه التعويضات قفي كل الظروف والمساهمة في إنشاء الخدمات الاجتماعية لصالح العمال في ميدان اختصاصه وذوي الحقوق.

كما يباط بالصندوق تحصيل الاشتراكات من متعاليه إذ تخضع اجراءات المنازعات في ص.و.ع.م.أ للقانون 08/08³ المؤرخ في 24 فيفري 2008 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، وعليه في حالة امتناع المتعاملين من تسديد المستحقات ودفع اشتراكاتهم وهذا ما يحول دون

1- انظر المادة (02) من المرسوم التنفيذي رقم 97-47 المؤرخ في 26 رمضان 1417 هـ الموافق لـ 04 فيفري 1997، يحدد قائمة النشاطات المهنية الخاضعة لنظام تعويض البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، (ج ر، العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

2- انظر المادة (02) من المرسوم التنفيذي رقم 97-48 المؤرخ في 26 رمضان 1417 هـ الموافق لـ 4 فبراير 1997، يحدد قائمة المهن والفروع وقطاعات النشاطات الخاضعة للعطل المدفوعة الأجر، (ج ر، العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

3- القانون 08/08 المؤرخ في 16 صفر 1429 هـ الموافق لـ 24 فيفري 2008، المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، (ج ر، العدد 11)، الصادرة بتاريخ 24 صفر 1429 هـ الموافق لـ 02 مارس 2008.

تعويض العمال من حقوقهم السنوية فتقوم مصلحة المنازعات بالقيام بإجراءات التحصيل الجبري وذلك بعد فشل المحاولات الودية للتحصيل.

كما تعتبر مصلحة المراقبة أداة فعالة للوقوف على الجهة المستخدمة من تطبيق قانون العمل والنصوص القانونية المتعلقة بالضمان الاجتماعي إذ تعتبر مصلحة المراقبة وسيلة لمحاربة كافة أشكال التملص من القانون ومكافحة الغش في التصريحات أو المغالطة وذلك بالتحري والتأكد من صحة التصريحات التي يقدمها أرباب العمل وبالزيارات الميدانية والتنقل إلى الفضاء المخصص لممارسة النشاط المهني وكذا القيام بالمعاينة المباشرة عن طريق حصائل ووثائق المستخدم.

وقد تكون الزيارات الميدانية فجائية أو مبرمجة ضمن المخطط السنوي لمصالح المراقبة، كما قد تكون الزيارة في إطار متابعة للتأكد من عدول الهيئة المستخدمة عن مخالفات تم تحريرها في زيارات سابقة وكما يستلم المراقب شكاوى العمال وتظلماتهم بخصوص عدم التصريح بهم أو التلاعب بالتصريح المتعلق بالأجرة، كما يوجد مخطط زيارات ميدانية بمعية مصالح مفتشية العمل ومصالح الضمان الاجتماعي في إطار الفرق المشتركة.

يقوم بعملية المراقبة أعوان تابعون لمصالح المراقبة والمنازعات معتمدين من طرف الوزارة الوصية كما انهم معتمدون ومحلفون قاموا بأداء اليمين أما المحاكم على عدم إفشاء السر المهني وكنتمان المعلومات وأساليب العمل التي اطلعوا عليها خلال أدائهم لمهمة الرقابة ويتكفل المراقبين باطلاع أرباب العمل وممثلي المؤسسات والمحاسبين ممثلين عن المؤسسات بحقوقهم والتزاماتهم اتجاه الصندوق وتحسيسهم بأهمية التأمين في حماية العمال وضمانه لديمومة المؤسسة وحثهم على التطبيق الصارم للقوانين، لذلك تعتبر المراقبة كمرافقة مجانية تمكن المؤسسات وأرباب العمل والمحاسبين من الاطلاع على وضعياتهم وتسويتها.¹

المطلب الثاني: الإجراءات المتخذة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بشهادة الجودة

ايزو ISO 9001

سعى الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر جاهدا لتجسيد تطوير وتكنولوجية معاملاته مع تعامله ومع غيره من الإدارات بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة والسهر على راحة المتعاملين وتقريب إدارته ومصالحه بطرق سهلة سلسلة وفي متناول المتعامل بعيدا عن الإدارة المتعلقة بالمكان والزمان فخاض غمار التجربة بالتخطيط والتنظيم بمخطط استراتيجي وتبني وخلق عدة مشاريع تنموية تهدف لتحقيق قفزة نوعية وتعد من بين الخدمات التنموية لعصرنة ورقمنة الإدارة.

1- مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH، العدد 6، طبعة جانفي 2019، ص 28-29.

الفرع الأول: اجراءات الصندوق المتخذة في مجال إلكترونية الإدارة

نتيجة لمخططات دقيقة ومدروسة قام ص.و.ع.م.أ بعدة خطوات من أجل تحقيق إلكترونيته وجعله من ضمن الإدارات ذات النمط الإلكتروني الجديد يعتمد على السرعة للقضاء على التأخير والتأجيل واعتماده على كل ما هو رقمي لتفادي التزوير أو التلاعب والتحريف والقضاء على التنقل وطوابير الانتظار ولذلك نورد أهم الإنجازات في الآتي:

أولا-مركز الاتصالات:

أنشأ ص.و.ع.م.أ مركز اتصالات واستعلامات تحت تصرف جميع المتعاملين وعمالهم برقم موحد 021.470.470 ساهرا دخل حيز الخدمة في شهر جوان من سنة 2016 وتعيين طاقم من المستشارين الهاتفيين يسهرون طيلة اليوم من الثامنة صباحا إلى غاية الرابعة والنصف زوالا من التكفل من انشغالات المتصلين والإجابة عن طروحاتهم وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة بكل احترافية رغم اختلاف الوكالات التابعين لها.

فمركز الاتصالات بإمكانه الاطلاع على جميع الوكالات الجهوية ويسهر على توجيه المتصلين وحل انشغالاتهم وتزويدهم بكل ما يلزم، ويتكون مركز الاتصالات من مجموعة من محطات العمل الهاتفية وأجهزة اتصال عن بعد لإدارة علاقة المنتسبين خلال سنة 2018 سجل المركز تسجيل 53.999 مكالمة تمحورت جلها حول طلب أصحابها معلومات مختلفة ك مبلغ المستحقات والاستفسار عن تعويض العطل السنوية أو طلب معلومات عن وكالات الصندوق والتساؤل عن العطل السنوية.

ويقوم نظام مركز الاستعلام كاكوبات بالاحتفاظ بنسخ مسجلة من المكالمات الهاتفية لاعتبارها دليلا على الاتصالات و لضمان جودة الخدمة المقدمة من طرف المستشارين الهاتفيين إلى المنتسبين كما تعد التسجيلات أداة لتقييم الأداء بصفة دورية وتحديد مدى استجابة الطاقم المختص للتدريب بقصد تعديل أسلوب الأداء والإجراءات والتعامل مع المنتسبين كدورة 2017 التي تمحورت عن كيفية العمل كفريق والاتصال بين الأشخاص وإدارة النزاعات، كما قام الصندوق بدورات تدريبية للمستشارين الهاتفيين بغية الوصول للجودة المطلوبة في التواصل مع المنتسبين.¹

كما أن مركز الاستعلامات كان في بادئ الأمر معتمد على الاتصالات الهاتفية أو البريد الإلكتروني اضحى اليوم يوفر خدمة الدردشة الإلكترونية التي تتيح التواصل الأفضل وتمت أضافت هذه الخدمة مطلع شهر جانفي 2019 والتي تمكن المستشارين الهاتفيين من الاتصال بأكثر من منتسب واحد

في ان واحد الشيء الذي يمكنهم من إنشاء روابط تفاعليه مع هؤلاء إذ تم تسجيل 3803 رسالة دردشة خلال خمسة أشهر من انطلاق هذه الخدمة.¹

ثانيا-التصريح الإلكتروني:

قام الصندوق سنة 2012 بإنشاء بوابة تتعلق بالتصريح عن بعد بواسطة الأنترنت دون تكاليف التنقل إلى الوكالات الجهوية أو الوكالات الولائية و صممت الصندوق البوابة الإلكترونية من اجل التصريحات عن بعد سواء التصريحات بوعاء الاشتراكات الشهرية و الثلاثية أو التصريح السنوي للأجور والأجراء، كذلك ليتمكن المتعاملين من معاينة وضعيتهم اتجاه الصندوق، كما لم تخلو هذه البوابة من الإضافات والتحسينات إذ تمت سنة 2015 إضافة خدمة التصريح بالبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لتصبح البوابة تشتمل على جميع التصريحات عن بعد وكذا خدمة التصريح بملف وقف أشغال ورشات العمل نتاج سوء الأحوال الجوية.

وبإمكان المتعاملين من كتابة قوائم العمال عبر البوابة وكذا من خلال البوابة بإمكان العمال استخراج كشوفات الحسابات المتعلقة بتعويضاتهم السنوية² دون عناء التنقل للوكالات ومن اجل تسوية وضعيتهم بإمكان المحاسبين من خلالها معرفة مبلغ المستحقات واجبة الدفع من أجل تسوية الوضعية وبالنسبة للمنخرطين الجدد أضحى بإمكانهم استخراج شهادة الانخراط من نفس البوابة كما أنه وخلال شهر أفريل لسنة 2021 أطلق الصندوق أربع خدمات جديدة لبوابة " تصريحاتكم" والمتمثلة في:³

- الانتساب الرقمي عن بعد عبر بوابة " تصريحاتكم" إذ بات بإمكان الراغبين في إنشاء مؤسسات في القطاع إرسال ملفات انتسابهم عن بعد

- مقارنة التصريح السنوي للأجور والأجراء المرسل من طرف المؤسسات مع قاعدة بيانات الصندوق أوتوماتيكيا وذلك قبل الانطلاق الرسمي للحملة السنوية للأجور المصادف للفتح من شهر جويلية من كل سنة.

-خدمة فضاء العامل الخاص بعمال القطاع والتي سمحت للعامل بمتابعة تسيير عطلته السنوية للسنة الجارية أو للسنوات السابقة دون اضطراره للاتصالات الهاتفية المتكررة أو التنقلات.

1- مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH، العدد 07، طبعة 2019، ص9.

2- مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH، ال عدد02، طبعة جانفي 2017ص12.

3- الصفحة الرسمية للصندوق عبر الفيس بوك، FB: Cacobatph Direction Générale، تم الاطلاع يوم:

2021/05/26 على الساعة: 11:30.

- رقمنة سجل الشكاوى والاقتراحات بواسطة تطبيق استعلاماتكم الذي يهدف إلى التواصل والاستماع إلى الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل المواطن ومتابعة مسارها بصفة رقمية ومركزية التي مكنت مع إضافة.

تعد بوابة تصريحاتكم (Portail TASRIHATKOM) يتميز بالديناميكية والعصرنة ليتمكن متعاملي الصندوق من الولوج إليهم عن طريق الهواتف الذكية واللوحات الرقمية ناهيك على انه خدمة مؤمنة وفعالة متاحة طيلة ايام الأسبوع وعلى مدار اليوم لتجنب المتعاملين من فوات الآجال وكذا من عقوبات وزيادات التأخير.

ثالثا-الدفع الإلكتروني:

دخلت خدمة الدفع الإلكتروني حيز الخدمة مطلع السداسي الثاني من سنة 2017 إذ جاء المشروع بعد اتفاقية ابرمها الصندوق مع بنك القرض الشعبي الجزائري وتم التعامل مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية مع البنوك "ساتيم" والتي تعد الهيئة المسيرة لأرضية الدفع البنكي في هذا المشروع وتم إدماج خدمة الدفع الإلكتروني في بوابة تصريحاتكم بواسطة مهندسو الصندوق و تمكن هذه الخدمة أصحاب المؤسسات من دفع مستحقاتهم عن بعد عبر الأنترنت ،كما ان تقنية تبادل المعطيات الإلكترونية سهل من مهمة دفع مستحقات العمال خاصة الحاملين منهم لحسابات بنكية و سعى الصندوق لتوسيعها لذوي الحسابات البريدية الجارية.¹

كما أنها تعد عملية امنة ومعطياتها مشفرة تتم عبر الولوج إلى بوابة تصريحاتكم يوجد رمزا يظهر في الشاشة ويدل على كافة الخطوات التوجيهية لإتمام عملية الدفع عن بعد فبعد تدوين كافة المعلومات الخاصة بالمؤسسة يقوم المستخدم بإدخال كلمة السر وعليه تظهر رسالة توضح بان العملية تمت بنجاح وتمنحك فرصة استخراج وطباعة وصل الدفع الخاص بالمستحقات كما يمكن ان تقام العملية بواسطة البطاقة البنكية إذ يتم تحويل مستعمل التطبيق إلى قاعدة البيانات الخاصة بشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك.²

ومن أهم ميزات الدفع عن بعد انه يكسر الحدود الجغرافية والمكانية إذا بإمكان الزبائن تسديد مستحقاتهم من مكان تواجدهم وكذا اتحاد طرق ووسائل متعددة تمكن الزبون من اختيار الخافض

1- مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH، العدد 03، صادر جويلية 2017، ص 24 و 25

2- مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH، العدد 04، الصادر جانفي 2018، ص 12 و 13.

له وتجنبه خطر تجاوز الآجال بسبب غيابه أو بعده عن الوكالة إضافة إلى اختزالا لتضييع الوقت بين الوكالات البنكية ووكالات الصندوق بإمكانه التسديد في ثواني بنقرة زر.¹

رابعا- كاكوبات في الخدمة:

أطلق الصندوق خلال الثلاثي الأخير من سنة 2017 تطبيق جديد مجاني تحت مسمى " كاكوبات في الخدمة"² وهو التطبيق الذي يمكن تحميله عن طريق (بلاي ستور) المتواجدة في الهواتف الذكية واللوحات الرقمية يسهل لمرتفقي الصندوق أو كل من يرغب في الحصول على معلومات تخص الصندوق الوصول إلى مبتغاه والإبحار في خدمة كاكوبات فهذا التطبيق يختصر الوقت ويسهل عليهم طريقة التعامل بدلا من البحث عن المعلومات بطرق أخرى إذ تتوفر فيها جميع المعلومات المتعلقة بكيفية الاشتراكات والآجال وكذا الإجراءات المتعلقة بالمنازعات و نسب الاشتراكات وتتوفر على الأسانيد القانونية من قوانين ومراسيم لتسهل على المطلع عملية البحث.

خامسا- الأرشيف الإلكتروني:

من ضمن المشاريع التي يسعى ص.و.ع.م.أ لتحقيقها هو إلكترونية أرشيفه وذلك يهدف إلى تكوين ملفات إلكترونية لزيائنه ومتعامليه بدلا عن الملفات الورقية وذلك للحصول على " صفر ورقة" وهو المشروع الذي لايزال طي التطبيق إلى غاية اليوم وهذا ما سيجعل البحث عن الملفات أو الوثائق الإلكترونية أسهل وأيسر من الأرشيف الورقي المعرض للتلف.

وفي ذات السياق كان ولا زال الصندوق يصبو إلى تحقيق كل ما هو رقمي والكرتوني ببذل العناية الأزمة لتحقيق ذلك و ذلك ما يتضح من خلال تزويده لأعوان المراقبة لوسائل من شأنها تسهيل سيرورة العمل وخاصة الفحص والتدقيق في الوثائق القانونية والمحاسبات محل المراقبة، وذلك تزويدهم بلوحات رقمية تستخدم أثناء عمليات المراقبة الميدانية على مستوى الورشات، يتم ربطها بشبكة الأنترنت وقاعدة بيانات خاصة بالصندوق للسماح للمراقب من الاطلاع على المعلومات بصفة أنية عوضا عن قيامه بذلك إلى غاية العودة من مهمة العمل، وأضحى بإمكانه الاطلاع على عدد العمال المصرحين والعمال المتواجدون بالورشنة، فهي آلية تختصر وقتا وجهدا كبيرا على أعوان المراقبة وتساعدهم بمرونة واحترافية.³

1- مجلة الصندوق السادسة ACTU CACOBATPH، العدد 06، الصادر جانفي 2019، ص 12

2- مجلة الصندوق السادسة ACTU CACOBATPH، العدد 03، الصادر جويلية 2017، ص 28

3- مجلة الصندوق السادسة ACTU CACOBATPH، عدد 06، صادر في جانفي 2019، ص 8 و 9

كما تتعامل وكالات الصندوق فيما بينها بواسطة الية شبيهة بتقنية الماسنجر الذكية إضافة إلى البريد الإلكتروني وسعيا للحد من العراقيل التي قد تنتج عن انقطاع الكهرباء يحرص الصندوق على وجود المولد الكهربائي، وذلك لعدم عرقلة الزبائن نتيجة انقطاعات الكهرباء، وسعى إلى توسيع التغطية الجغرافية لقاعدة البيانات، إذ لم يصبح من الضروري اطلاع المتعامل على وضعيته من خلال الوكالة المختصة إقليميا بانخراطه، بل بات من السهل عليه عبر كامل التراب الوطني.

كما يولي الصندوق أهمية بالغة للقيام بالحملات التحسسية و لأيام المفتوحة لفائدة زبائنه كاليوم الإعلامي المتعلق بالبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية المنعقد بشهر جانفي لسنة 2018 والذي شارك فيه أزيد من ثمانون مشارك من متعاملي الصندوق، وخص اليوم الإعلامي ولايات الوسط وضم وكالات كل من الجزائر والبلدية وبومرداس وتيزي وزو، كما انعقدت ايام مفتوحة تخص مناطق الشرق وتضم وكالات سطيف وباتنة وعنابة وقسنطينة، وملتقى ثالث في شهر فيفري لولايات الغرب وفي شهر مارس لولايات الجنوب، وذلك لتوعية المتعاملين عن ضرورة التصريح بالبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية كالرياح والأمطار الغزيرة والثلوج ودرجات الحرارة المرتفعة.

ويستعمل وسائل التواصل الاجتماعي للصندوق حسابات رسمية على كل من الفيس بوك وتويتر واليوتيوب (@CACOBATPH_DZ) وكذا موقع رسمي على قوقل (WWW.CACOBATPH.DZ) يقوم من خلالها بأعلام الزبائن بكل ماهو جديد ناهيك عن المجلة السداسية ACTU CACOBATPH والتي بالرغم من أنها ليست إلكترونية الا انها تشتمل على كل مجريات وكل مستجدات الصندوق.

كما يسهر على تنوير المؤسسات في المناطق الحدودية، من خلال المشاركة في القافلة التحسيسية والتي تم من خلالها تسليط الضوء على أنه يولي أهمية لإلكترونية إدارته من أجل كسر حواجز المسافات خاصة للولايات الحدودية.¹

الفرع الثاني: علاقة تطبيق إلكترونية الإدارة بشهادة الجودة العالمية ايزو 9001:

نتيجة لسعي من أجل تحقيق خدمة الزبون والتي تعد من أولويات الصندوق، فقد شرع هذا الأخير منذ مدة إلى تجسيد نظام الجودة من أجل الظفر بشهادة مطابقة الجودة العالمية "ايزو 9001" وهذا ما سيتم تناوله في التالي:

أولا- ماهية الأيزو ISO:

1-تعريف مصطلح الأيزو ISO: ينشق المصطلح من الكلمة اليونانية " ايزوس ISO" التي تعني التساوي، كما يشير المصطلح إلى التطابق والتماثل ويرمز مصطلح ايزو ISO إلى المنظمة

1- مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH، عدد 06، مرجع سابق ص 14

العالمية للتقييس وتعني بالفرنسية والإنجليزية: (International Organisation for Standardisation) (ISO) ¹

2-التعريف بالمنظمة "إيزو ISO": ظهرت المنظمة العالمية للتقييس "إيزو ISO" من اجل توحيد اللغة والمصطلحات بين الدول من خلال تحديد مقاييس وتصميم معايير تأسست سنة 1946، عقب الحرب العالمية الثانية مقرها العاصمة السويسرية جنيف تتكون من 150 عضوا، تهدف لرفع الكفاءة على المستوى العالمي وتعتبر هذه المواصفات مفاتيح فعالة في مجال تسيير الأدرّة في العصر الحديث وتتعدد المجالات التي حاولت المنظمة إصدار مواصفات عالمية خاصة بها كالمجال الصناعي الخدمات، الأمن، الغذاء، الصناعة ... الخ.²

3-تعريف الأيزو ISO 9001:

أ/ إيزو ISO 9001: " هو مجموعة من المواصفات التي تحدد الصفات والخصائص الواجب توفرها في أنظمة الجودة حيث تركز على العلاقة بين المورد والعميل".³

ب/ إيزو ISO 9001: "هي مواصفات تتعلق بأنظمة الجودة في جميع المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها، وهي تهدف إلى تكامل مكونات المنتج أو الخدمة بهدف تلبية احتياجات ومتطلبات معروفة".⁴

ج/إيزو ISO 9001: " هي سلسلة من المعايير والمواصفات التي تحدد أدني مستلزمات نظام جودة فعالا ومقبول عالميا".⁵

ومن خلال التعريفات السابقة يتبين أنه مجموعة المواصفات المتفق عليها عالميا والتي تحدد متطلبات نظام إدارة جودة فعال لمختلف المؤسسات.

ثانيا-مواصفات الأيزو ISO التي تبناها الصندوق:

1-مبادئ الأيزو ISO 9001: من اهم ما تختص به مواصفة الأيزو ISO 9001 هو انه مكمل لبرامج الجودة على مستوى المؤسسات ويساعد على التحسين والتطوير، كما أنه يعنى بتحديد المبادئ الأساسية التي تجعل من العمل بشكل متكامل ناهيك عن توفير إرشادات ضرورية لأنظمة الجودة وتوضيح

1- سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات جودة المنتج بينم إدارة الجودة الشاملة والأيزو ISO 9001، مطبعة الإشعاع مصر، 2000، ص 109.

2- خضير كاظم حمود، المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2010، ص 56.

3- خضير كاظم حمود، مرجع نفسه، ص 101.

4- بن العربي حمزة، مساهمة المواصفات القياسية العالمية في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة البويرة، 2014-2015، ص 115.

5- المرجع نفسه، ص116.

المطلوب والتقليل من الأخطاء وحالات عدم التطابق خلال عمليات الإنتاج معتمدا على المبادئ الأساسية التالية:¹

- توجيه الزبون.

- القيادة.

- مشاركة الأفراد.

- منهج العلمية

- التحسين والتطوير المستمر.

- اتخاذ قرارات مبنية على حقائق.

- إدارة العلاقات مع الأطراف المهمة.

2- خطوات التأهيل للحصول على شهادة مطابقة الجودة الشاملة ايزو ISO 9001: سعيا من الصندوق لاستحقاق شهادة مطابقة الجودة العالمية انتهج مخطط استراتيجي يتضمن الخطوات التأهيلية السبع المتمثلة في:

أ- تعيين ممثل عن الإدارة له سلطة إنشاء النظام ومتابعته والتواصل مع الجهات الخارجية ووضع خطة تنفيذية.

ب- تنفيذ برنامج توعوي للعاملين وتدريبهم عن نظام إدارة الجودة والمطابقة وهذا ما قام به الصندوق من خلال تفويض وكالاته الجهوية لمتابعة ايام تكوينية من طرف ذوي الاختصاص، بغية إيصال المعلومات اللازمة وتكوين ممثلين عن كل معالج يخص كل مصلحة من مصالحه، والتي تنقسم إلى وعين

من المعالج، معالج الإنجاز ومعالج المساعدة والدعم (Processus de réalisation et Processus de soutien).

ج- تنفيذ الخطة المنتهجة ووضع الوثائق والتجهيزات.

د- إجراء تدقيق داخلي لاكتشاف عدم المطابقة مع نظام إدارة الجودة ومعالجتها عن طريق أفعال تصحيحية مدروسة.

هـ- مراجعات دورية ومخططة للمنظمة للتأكد من المتطلبات الواردة في المواصفة 9001 ايزو ISO.

و- المنظمة تقوم بالتعاقد مع جهة إصدار شهادات معترف بها بالتنسيق مع ممثل إدارة المنظمة.

1 - Norme internationale iso 9001، **Système de management de la qualité** ;cinquième édition 2015، p vii

ذ-تقوم جهة إصدار الشهادة بالتدقيق وفي حالة المطابقة يتم منح المنظمة للشهادة بشرط خضوعها للتدقيق للجهة المانحة بشكل دوري للتأكد من استمرارية مطابقة المواصفات الدولية

وكننتيجة حتمية لتجسيد مواصفات المنظمة العالمية للأيزو ISO توجت كاكوبات بلقب أول مؤسسة عمومية من نوعها تتحصل على شهادة المطابقة العالمية ايزو ISO 9001 الطبعة 2015، وتحصلت عليها من قبل هيئتين الأولى هي الهيئة الجزائرية للاعتماد، والثانية هي الهيئة البلجيكية للاعتماد وذلك بناء على السياسة الرشيدة والتوجيهات والمخططات الدقيقة وتطبيقها لمبادئ المواصفة "Deming cycle PDCA" المتمثلة في:

1/ التخطيط To Plan

2/ التنفيذ To Do

3/ التحقيق To Chek

4/ التصحيح To Acta

بمعنى خطط ثم نفذ ثم تحقق وفي الأخير صحح وتسمى عجلة ديمينغ، وهي العجلة التي يجب اتباعها في تطبيق المواصفات العالمية، وهو نموذج تكراري مكون من أربع مراحل لإثبات فعالية التخطيط وفي حالة فشله توجب دراسة المخاطر التي حالت دون الوصول للتحسين.

خلاصة الفصل:

والصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، نستنتج أنه أصبح من الضروري في يومنا هذا بالنسبة للمؤسسات بصفتها الإدارية أو الاقتصادية، أن تتابع جميع التغيرات والأحداث وأن تواكب التقدم الذي يحصل وتطلع على ما يستحدث من فكر وإبداعات، وهذا حتى تستطيع مسايرة المستجدات وتتماشى مع دوافع التغير التي تسمح لها بالتكيف مع محيطها، والوصول لمواصفات الإدارات الإلكترونية العالمية.

وباعتبار الإدارة الإلكترونية شكل محيطا للاتصالات ومنح المؤسسات إمكانية هامة كي تصبح أكثر فعالية، الأمر الذي يتطلب ضرورة تبني هذه التكنولوجيات، ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها فهي وسيلة هامة من وسائل المعرفة الحديثة تسهم بفاعلية لا مثيل لها في اتخاذ القرار الصحيح كما تساعد في هندسة العمليات وإعادة تنظيم الهياكل وتحسين القدرة على الاتصال لعدم وجود حواجز مكانية أو زمانية إلى جانب النهوض بمستوى الأداء، وإتاحة مرونة أكثر في التعامل مع المعلومات والبيانات، فالمؤسسات التي توظف تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأفضل الطرق ستكون الأحسن قدرة على البقاء والاستمرارية.

خاتمة

خاتمة

أضحى من الواجب إعطاء أهمية للتطورات الحاصلة في المحيط الذي تتواجد فيه المؤسسات من أجل مسايرة وتيرة التغير المفروض، فالإبداعات التكنولوجية لا زالت تأتي بالمستجدات وتسمح بإدخال تطبيقات جديدة في التسيير، فظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أعطى إمكانية هامة في تنمية وتحسين وظائف المؤسسة، خاصة فيما يتعلق بتبسيط قنوات الاتصال وتسهيل الحصول على المعلومات فعلى أساس سيولة المعلومات يمكن للمؤسسة أن تميز في الأداء، فتكنولوجيا الإعلام والاتصال سمحت بزيادة كفاءة العمليات من خلال ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

فأصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية يلعب دورا هاما في حياة جميع الأطراف التي لها علاقة بها والتي تتمثل في المواطنين ورجال الأعمال، وكذا الحكومة بحد ذاتها نظرا للمزايا التي تقدمها من ربح للوقت والجهد والتكلفة.

ومع اتجاه معظم الدول لتبني نظام الإدارة الإلكترونية التي تعد مطلبا ضروريا للارتقاء بجودة الخدمات الحكومية، وتسهيل الحياة العامة للمواطنين وتقليصهم إلى المؤسسات الحكومية، ظهرت الحاجة الضرورية إلى دراسة سبل التطبيق العملي لها، فمن أهم المتطلبات التي يجب إدراكها عند عملية إرساء الإدارة الإلكترونية حل المشاكل الموجودة في الواقع قبل الانتقال إلى الجانب الإلكتروني.

ومن خلال دراسة موضوع مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر توصلنا إلى مجموعة من النتائج والمقترحات كالآتي:

أولا: النتائج:

- جاءت الإدارة الإلكترونية نتيجة لتطورات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر منها، وهي تؤدي نفس مهام الإدارة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد.
- تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذه التقنيات الحديثة، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والدقة في المعاملات.
- وعي وإدراك المؤسسات بأن أداء الأعمال بكفاءة وفعالية الأداء يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة وإدارة إلكترونية متميزة واستثمار في طاقاتها البشرية، من أجل إيجاد برامج لتبسيط وتسهيل إجراءات العمل وتوفير معلومات للعملاء لكسب ولائهم وزيادة عددهم.

خاتمة

- إن تطبيق هذه التقنيات الحديثة يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامها، والمتمثلة في جملة من المتطلبات الضرورية كتوفير شبكة الاتصالات والحواسيب الآلية وتوسيع انتشار الإنترنت وجودتها وسن قوانين وأنظمة خاصة بهذا المجال وإعداد العنصر البشري المؤهل وغيره.
- ومن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية هناك محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الإلكترونية وأجهزة الاتصالات وغيره.
- سعي الإدارات إلى تطبيق مواصفات نظام تسيير الجودة والظفر بشهادة المطابقة العالمية.

ثانيا التوصيات:

- ضرورة العمل على تحسيس وتوعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات الحديثة وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم.
- إن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف.
- زيادة الاهتمام بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات من خلال الاستفادة من تجارب الغير كإطار مرجعي لتقديم تصورات وأفكار جديدة في شتى المجالات.
- تعميم الإنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الإلكترونية، وتوفير مجانية الإنترنت.
- تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات.
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة الأهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية.

وفي الأخير نقول إن تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية الجزائرية يعد أمرا يواجه كثير من التحديات، إلا أن ذلك يجب ألا يكون بمثابة عقبة في سبيل تنفيذ المشروع، لأن التطور العلمي في ثورة المعلومات والاتصالات يفرض تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك أسوة بما هو متبع في العديد من دول العام، ولكي نضمن نجاح المشروع فلا بد من أن نهتم بالتحديات التي تواجه تطبيق هذا المشروع وتعمل على تذليلها.

قائمة المصادر والمراجع

Les références

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً-المراجع باللغة العربية:

I- النصوص القانونية:

1- القوانين:

(1) القانون رقم 14/83 المؤرخ في 21 رمضان 1403 هـ الموافق لـ 02 يوليو 1983، يتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، (ج ر، العدد 28)، الصادرة بتاريخ 24 رمضان 1403 هـ الموافق لـ 05 يوليو 1983.

(2) القانون رقم 11/90 مؤرخ في 26 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 21 أبريل 1990 يتعلق بعلاقات العمل، (ج ر، العدد 17) الصادرة بتاريخ 26 أبريل 1990.

(3) القانون 08/08 المؤرخ في 16 صفر 1429 هـ الموافق لـ 24 فيفري 2008، المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، (ج ر، العدد 11)، الصادرة بتاريخ 24 صفر 1429 هـ الموافق لـ 02 مارس 2008.

(4) القانون رقم 20-16 المؤرخ في 16 جمادى الأولى 1442 هـ الموافق لـ 31 ديسمبر 2020، يتضمن قانون المالية لسنة 2021، (ج ر، العدد 83)، الصادرة بتاريخ 16 جمادى الأولى 1442 هـ الموافق لـ 31 ديسمبر 2020.

2- الأوامر:

(5) الأمر 04-01 المؤرخ في 01 جمادى الثانية 1422 هـ الموافق لـ 20 أوت 2001 المتعلق بتنظيم المؤسسات العمومية الاقتصادية وتسييرها وخصصتها، (ج ر، العدد 47)، الصادرة بتاريخ 03 جمادى الثانية 1422 هـ الموافق لـ 22 أوت 2001.

3- المراسيم:

(6) المرسوم التنفيذي رقم 45/97 المؤرخ في 26 رمضان 1417 هـ الموافق لـ 04 فيفري 1997، (ج ر العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

(7) المرسوم التنفيذي 46-97 المؤرخ في 26 رمضان 1417 هـ الموافق لـ 04 فيفري 1997، يحدد نسب الاشتراكات الواجبة الدفع إلى الصندوق الوني لتعويض العطل المدفوعة والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، بعنوان العطل المدفوعة الأجر والبطالة

قائمة المصادر والمراجع

الناجمة
عن سوء الأحوال الجوية، (ج ر، العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

8) المرسوم التنفيذي رقم 97-47 المؤرخ في 26 رمضان 1417 هـ الموافق لـ 04 فيفري 1997، يحدد قائمة النشاطات المهنية الخاضعة لنظام تعويض البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، (ج ر، العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

9) المرسوم التنفيذي رقم 97-48 المؤرخ في 26 رمضان 1417 هـ الموافق لـ 4 فبراير 1997، يحدد قائمة المهن والفروع وقطاعات النشاطات الخاضعة للعطل المدفوعة الأجر، (ج ر، العدد 8)، الصادرة بتاريخ 27 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 05 فيفري 1997.

4- القرارات:

10) القرار المؤرخ في 18 ربيع الأول 1419 هـ الموافق لـ 12 يوليو 1998، يحدد الاختصاص الإقليمي للمديريات الجهوية والمديريات الولائية للضرائب وتنظيمها وصلاحياتها، (ج ر، العدد 79) الصادرة بتاريخ 04 رجب 1419 هـ الموافق لـ 25 أكتوبر 1998.

II- الكتب :

11) أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات مصر، ط1، ج4، 2009.

12) إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2009.

13) حسين محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص والمتطلبات، مؤسسة الوراق، السعودية ط1، 2009.

14) حسين محمد حسن: الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

15) خالد ممدوح إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2010.

16) خضير كاظم حمود، المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2010.

17) سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2010.

قائمة المصادر والمراجع

- 18) سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات جودة المنتج بينم إدارة الجودة الشاملة والايزو ISO 9001 مطبعة الإشعاع مصر، 2000.
- 19) صموئيل عبود، اقتصاد المؤسسة، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، دب، 1982.
- 20) عادل حرحوش المقرجي وآخرون: الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
- 21) عبد المجيد علي: الأصول العلمية للإدارة والتنظيم، دار النهضة، القاهرة، ج1، 1976.
- 22) عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي للنشر والتوزيع، لبنان، 2006.
- 23) عمار عوابدي، دروس في القانون الإداري، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دس.
- 24) عمر أحمد، وآخرون: الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
- 25) فداء محمود حامد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، 2012.
- 26) محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر (برنامج الماجستير إدارة الأعمال)، الجامعة الافتراضية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2008.
- 27) محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009.
- 28) محمد محمود، وآخرون: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.
- 29) محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
- III- الرسائل الجامعية :
- 30) أمين مرابط: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العلمية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، السنة الجامعية 2017-2018.

قائمة المصادر والمراجع

(31) بن العربي حمزة: مساهمة المواصفات القياسية العالمية في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة البويرة 2014-2015.

(32) خالد رفعت شاكر بدوي: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري (دراسة حالة)، برنامج الماجستير المهني M. B. A، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة بور سعيد، 2013.

VI- المجلات العلمية :

(33) أحسن زكي، سمير عماري: واقع وأفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (03)، العدد 01، جوان 2020، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.

(34) بوعزيز ليندة، العطلة السنوية المدفوعة الأجر في قانون العمل الجزائري، مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، العدد 35، الصادر بتاريخ 10 أكتوبر 2019.

(35) عبد المالك مهري وخولة زياني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية مؤسسة اتصالات الجزائر أنموذجاً-، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 9، العدد 16، الصادرة بتاريخ 31 مارس 2018، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان بن عاشور الجلفة.

(36) عروبة رشيد علي البدان وآخرون: واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها دراسة حالة في مديرية البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العراق، مجلد رقم 10، العدد 37، 2014.

(37) نائل عبد الحافظ العوالمية: نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الخامس عشر، 2003.

(38) مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH ، العدد 02، طبعة جانفي 2017.

(39) مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH ، العدد 03، الصادر جويلية 2017.

(40) مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH ، العدد 04، الصادر جانفي 2018.

(41) مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH ، العدد 06، الصادر جانفي 2019.

(42) مجلة الصندوق السداسية ACTU CACOBATPH ، العدد 07، طبعة جانفي 2019.

قائمة المصادر والمراجع

V - مواقع الإنترنت:

43) <https://www.mfdgi.gov.dz>

ثانيا-المراجع باللغة الأجنبية:

44) Doherty, N.F. & King, M, The Consideration of Organizational Issues during the systems development process : an empirical analysis, Behavior & Information. Technology, Vol.17, No.1, 1998,

45) Norme internationale iso 9001 ،Systeme de management de la qualité ;cinquième édition 2015.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر وعرفان

قائمة الاختصارات

مقدمة ا

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تمهيد: 14

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية..... 15

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية..... 15

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية 15

الفرع الثاني: المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدي والإلكتروني 17

المطلب الثاني: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية 18

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية 18

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية 19

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية..... 22

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية..... 22

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والبشرية..... 22

الفرع الثاني: المتطلبات المالية والتقنية 24

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية 25

فهرس المحتويات

الفرع الأول: المعوقات الإدارية والبشرية 24

الفرع الثاني: المعوقات السياسية والتقنية 26

خلاصة الفصل: 27

الفصل الثاني: تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد: 29

المبحث الأول: الإجراءات المتخذة على مستوى الإدارة ذات طابع إداري 30

المطلب الأول: ماهية المديرية الولائية للضرائب 30

الفرع الأول: نشأة وتعريف المديرية الولائية للضرائب 30

الفرع الثاني: مهام مديرية الضرائب 31

المطلب الثاني: الإجراءات المنتهجة لتجسيد الإدارة الإلكترونية 33

الفرع الأول: التسيير الإلكتروني للموارد البشرية (مشروع مساري) 34

الفرع الثاني: نظام الدفع الإلكتروني والترقيم الإلكتروني 34

الفرع الثالث: تطبيق النظام المعلوماتي الموحد للضرائب وتسهيل وتبسيط المعاملات الإدارية

الجبائية 36

المبحث الثاني: الإجراءات المتخذة على مستوى المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي 39

المطلب الأول: ماهية الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء

الأحوال الجوية 40

الفرع الأول: نشأته 40

فهرس المحتويات

- 41 الفرع الثاني: مهامه
- المطلب الثاني: الإجراءات المتخذة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بشهادة الجودة ايزو
- 43 9001 ISO
- 44 الفرع الأول: اجراءات الصندوق المتخذة في مجال إلكترونية الإدارة
- 48 الفرع الثاني: علاقة تطبيق إلكترونية الإدارة بشهادة الجودة العالمية ايزو ISO 9001:
- 52 خلاصة الفصل
- 55 خاتمة:
- 57 قائمة المصادر والمراجع:

المُلخَص

المخلص:

يعد استخدام التقنيات الإلكترونية في الإدارة الحديثة من أبرز سمات هذا العصر، ومن بين هذه التقنيات التي نراها في كل شأن من شؤون حياتنا اليومية ظهور تقنية الإدارة الإلكترونية، القائمة على التنظيم الشبكي والسرعة الفائقة، مقابل الإدارة التقليدية القائمة على الهرمية والحركة البطيئة، فباستخدام الإنترنت في وظائف الإدارة تحولت وظائف الإدارة إلى أنماط جديدة من المهام تقوم على التكيف مع الإنترنت ومتطلباته في تخطيط وتنظيم إلكتروني، وقيادة ورقابة إلكترونية.

وأدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى المساعدة في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد وسرعة عالية في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف بسرعة ودقة وبأقل التكاليف في المنظمات والمؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، التقنية، الإدارة الإلكترونية، الإنترنت، المؤسسات، الشبكات الإلكترونية.

Résumer :

L'utilisation des techniques électroniques dans l'administration moderne est devenue la caractéristique la plus populaire de cette époque.

De toutes ces techniques de notre vie quotidienne, l'administration électronique est celle que nous utilisons le plus, elle est basée sur le réseau organisé et le haut débit, au lieu de la traditionnelle basée sur la hiérarchisation et le ralenti.

L'utilisation d'Internet dans l'administration a transformé ses tâches en un nouveau modèle de tâches adaptées à Internet et à ses besoins en matière de planification, d'organisation, de direction et de contrôle des moyens électroniques.

L'utilisation de l'administration électronique a permis d'effectuer le travail facilement, d'économiser du temps et des efforts à grande vitesse et d'atteindre les objectifs avec précision et à moindre coût dans les organisations et les institutions.

Mots clés : administration technique-administration électronique-internet-institutions-réseaux électroniques.