

البنية التحتية اللازمة لضمان خدمة عمومية إلكترونية ناجعة في الجزائر "مرفق القضاء والإدارة الجبائية نموذجا"

د. بن اعراب محمد، جامعة سطيف 02

ط.د. بن تلاف منال، جامعة سطيف 02

الملخص:

تناول هذه الورقة البحثية موضوع البنية التحتية اللازمة لضمان خدمة عمومية إلكترونية ناجعة في الجزائر، حيث ركزنا فيها على عصرنة كل من مرفقي العدالة والإدارة الجبائية من خلال إدخال تقنيات الإعلام والاتصال عليهما، وهذا من أجل الوقوف على التقدم الذي حققته الخدمة العمومية الإلكترونية في هذين القطاعين المهمين، وتبيان آليات الرقي بها لضمان جودتها وتحقيق رضا المواطنين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية الإلكترونية، الإدارة الجبائية مرفق القضاء، الأمي الإلكترونية، الموارد البشرية.

Le résumé:

Cette étude traite un sujet qui concerne l'infrastructure essentielle pour assurer un service public électronique en Algérie, on la concentré sur la modernisation du service de justice ainsi que l'administration fiscale a travers leur intégration des nouveaux techniques de communication, et cela dans le but de savoir le degré de progression que l'administration électronique a connue, et aussi mettre en valeur les mécanismes utilises pour garantir ces services publics électroniques, et assurer la satisfaction des citoyens.

Les mots clés: *l'administration électronique, service public électronique, administration fiscale, service de justice, alphabète électronique, ressources humains.*

المقدمة:

إن تشعب الخدمات والناشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات تختم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية، إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة، وصولاً إلى اختزال الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات، والجزائر على غرار بقية دول العالم عرفت ثورة تكنولوجية مست جل القطاعات المرتبطة بتوفير وتقديم

الخدمات العمومية للمواطنين لاسيما خدمة القضاء والخدمات الجبائية، التي تمحورت دراستنا عليهما، وعليه نحول المفهوم التقليدي للخدمة العمومي إلى مفهوم حديث متطور ارتبط بتوظيف تقنيات الإعلام والاتصال، وركز على استخدام شبكة الانترنت لتسهيل مختلف المعاملات والرقى بالخدمة العمومية وتجويدها بحثا عن رضا المواطن، الذي لطالما عانى ولا يزال من سوء الخدمة المقدمة له، وفي هذا الإطار عرف هذا التحول عراقيل مهمة على رأسها إشكالية الأمية الالكترونية لدى المورد البشري المكون للمرافق العمومية، وعبیه كان لزاما إيجاد الحلول المناسبة من أجل تحقيق مزايا الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات العمومية.

من هذا المنطلق فإن موضوع دراستنا يطرح على الإشكالية التالية:

في إطار الثورة التكنولوجية التي يعرفها العالم اليوم في مجال تقديم الخدمة العمومية، ما مدى مواكبة الجزائر لهذا التحول في أسلوب تقديم الخدمة العمومية، وما مدى نجاعة الإصلاحات التي قامت بها في سبيل ضمان خدمة عمومية إلكترونية ذات جودة؟ ومن أجل الإجابة عن هذه الإشكالية ارتأينا اعتماد الخطة التالية:

أولا: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية

ثانيا: آليات التحول نحو خدمة عمومية إلكترونية في بعض القطاعات الهامة " قطاع العدالة، والجبائية نموذجاً"

أولا: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية

حتى نتمكن من تعريف الخدمة العمومية الالكترونية، نتطرق بداية لمفهوم الخدمة العمومية ثم مفهوم الإدارة الالكترونية.

1- تعريف الخدمة العمومية " المفهوم التقليدي"

إن إعطاء تعريف محدد وشامل للخدمة يعد أمرا صعبا فقد اختلفت وجهات النظر في تحديد هذا المفهوم بسبب تركيز كل واحد منها على جانب معين منها وإن اشتركت في بعض العناصر، فيعرفها stanton بأنها النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة بسلعة، أما kotler فقد عرفها بأنها ذلك النشاط أو الانجاز أو المنفعة التي يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية أن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس، أما

russe فعرفها بأنها شرط مؤقت للمنتج أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين، وعرفها الباحثان voss et norman بأنها عبارة عن تفاعل اجتماعي بين جهاز الخدمة والزبون يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما^١.
وتعتبر الخدمة العمومية إحدى الركائز الأساسية في الهندسة الدولانية فحسب الفقيه chevallier الخدمة العمومية كنشاط أصبحت إحدى مفاصل النظام الدولاتي وضمن لحسن سير استعمال القوة متجاوزة في ذلك البعد الرمزي أي التأثير الفعلي في سلوكيات الأفراد من خلال ممثلي الدولة على المستوى المحلي والعمل على خدمتهم، وقد ساعد ظهور الخدمة العمومية على إعادة تشكيل صورة الدولة لدى الأفراد^٢، تستهدف الخدمة العمومية النشاط الذي يقدمه المرفق العمومي عندما ينظر لهذا الأخير بالمعيار المادي، حيث يعتبر المرفق العمومي تبعاً لهذا المعيار نشاطاً يسعى إلى تحقيق الصالح العام وإشباع الحاجة العامة^٣.

وهي أيضاً مجموع الوظائف والمهام التي تؤديها بكيفية مستمرة المرافق العمومية للدولة والجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية التابعة للدولة أو الجماعات المحلية، أو هي الخدمات ذات الصبغة العامة المؤداة من طرف بعض المؤسسات الخاصة لفائدة المرتفقين أو عموم المواطنين^٤.

ووفقاً للقانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بطريقة منظمة وعامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على أدائها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام^٥.

2- تعريف الإدارة الالكترونية:

تضاربت المفاهيم والتسميات حول موضوع الإدارة الالكترونية فهناك من يسميها بالإدارة الرقمية وهناك من ينعها بالديمقراطية الالكترونية ويصفها البعض الآخر بالحكومة الالكترونية وآخرون يطلقون عليها الحكومة الالكترونية ويربطها البعض الآخر بالانترنت فيسمونها بإدارة الانترنت، ومهما تعددت التسميات فالمعنى تقريبا يبقى واحداً^٦، والإشكال المتعلق بتعدد التسميات راجع إلى أن مصطلح الإدارة الالكترونية مشتق بالأساس من المصطلح الانجليزي e-goverment والذي يعني الحكومة الالكترونية حيث أن ترجمته تمت بشكل جامد وحرفي إلى اللغة العربية ودون مراعاة لمعناه الحقيقي وما يراد به في لغته

الأصلية، إذ أن مصطلح الحكومة يرتبط بشكل أساسي بالقانون الدستوري للدلالة على السلطة التي تتولى ممارسة الحكم في الدولة، أما مصطلح e-goverment فليس المقصود به ممارسة الحكم بطريقة الكترونية، إنما هو توظيف شبكة الانترنت لتقديم المعلومات والخدمات العمومية للمواطنين، وبذلك يرى أغلبية الباحثين أن أفضل تسمية يمكن أن تستخدم للدلالة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خدمة للجمهور هي "الإدارة الالكترونية"، باعتبارها مفهوما أعم يشمل الخدمات الالكترونية التي يقدمها المرفق العام والقطاع الخاص على حد سواء^{vii}.

ويرتبط تعريف الإدارة الالكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفعالية العمل الإداري أو الخدمات العمومية، والقضاء على المشكلات الإدارية العتيقة الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري وما نشأ عنها من بيروقراطية^{viii}، فالإدارة الالكترونية تعني استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية مقرونة بتغيرات على المستويين التنظيمي والمؤهلات البشرية بتسيير الطرائق والأنماط الجديدة لهذا النوع من الفعل الإداري^{ix}، فالهدف من وجود الإدارة الالكترونية هو ترقية وتحسين الخدمات العمومية وإرساء قواعد الديمقراطية وتدعيم السياسات العامة بالنسبة للانفراد والمؤسسات على حد سواء.

1.2- خصائص الإدارة الالكترونية:

من أهم ما يميز الإدارة الالكترونية أنها تقلل بشكل كبير الاعتماد على وسائل كثيرة ذات كلفة عالية تعتمد عليها الإدارة التقليدية، زمن أبرزها الورق والحدود الزمانية والمكانية وكثرة العاملين وضخامة المباني التي تعتبر من الأمور التي تعيق السرعة والدقة في الأداء. إدارة بلا مكان: تعتمد على الاتصال الالكتروني وتركز على العمل عن بعد. إدارة بلا زمان: حيث تعمل 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار هي أفكار لم يعد لها مكان في هذا العالم الجديد. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة^x.

2.2- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

- توفر الإدارة السياسية المتعلقة بالتوجيه والإشراف على مشاريع الخدمات العمومية الالكترونية.
- توفر ببنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية.
- تدريب الموظفين على استخدام أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات ومل ما يخص إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية.
- توفير الأمن والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية وصون الأرشيف الالكتروني.
- توافر نظام شبكي واسع لخدمة الانترنت وبأسعار معقولة من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتعامل مع الإدارة الالكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة^{xi}.

3- تعريف الخدمة العمومية الالكترونية:

من خلال التطرق إلى مفهوم كل من الخدمة العمومية والإدارة الالكترونية تستنتج أن الخدمة العمومية الالكترونية هي ذلك النشاط الذي تقوم الدولة بتوفيره لمواطنيها عن طريق المرافق العامة- القطاع الخاص كذلك بعد تحول الدولة من حارسة إلى متدخلة- استنادا إلى تكنولوجيا المعلومات الحديثة والوسائل المعلوماتية المتطورة من أدل توفير خدمة عمومية ذات جودة ومردودية يعيدا عن مساوئ البيروقراطية التي تنتشر في وسط الإدارة العمومية التقليدية.

ثانيا: آليات التحول نحو خدمة عمومية إلكترونية في بعض القطاعات الهامة

- 1- الإصلاح التشريعي في الجزائر من أجل خدمة عمومية الكترونية ناجعة
سنتناول في هذه النقطة بداية الخدمة العمومية في إطار لمرفق القضاء، ثم في إطار الإدارة الجبائية.

1.1- الخدمة العمومية الالكترونية في إطار مرفق القضاء

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير المعلومات والاتصال كمطلب أساسي لكل إستراتيجية الكترونية لدى أي دولة في العالم بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وأطر إدارتها، لذلك مثل توجه الجزائر نحو مواكبة تكنولوجيا المعلومات

والاتصال مدخلا أساسيا يعبر عن الرغبة في التأسيس لثقافة، وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بفعالية عالية، وتظهر بوادر إرساء البنية التحتية الالكترونية في مؤسسات الدولة الجزائرية في مرفق القضاء مثلاً^{xii}، حيث يكتسي تحسين جودة خدمات مرفق العدالة عبر الارتقاء بالمنظومة الإدارية القضائية، من خلال جودة الأداء والنجاعة والفعالية وتيسير النفاذ إلى القضاء بتقريب العدالة من المتقاضين أهمية بالغة، وعلى هذا الأساس اتجهت الجزائر إلى التحول نحو خدمة عمومية الكترونية مرتبطة بمرفق القضاء - خدمة القضاء الالكتروني-، ويعتبر القانون 03-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة^{xiii}، ويعتبر هذا القانون تكريسا جوهريا لاستغلال التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات العمومية حيث صرح وزير العدل الطيب لوح عند مناقشة مشروع القانون المتعلق بعصرنة قطاع العدالة قائلا: "إن هذا القانون يهدف أساسا إلى وضع إطار قانوني يسمح بتحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين مع تحديث الإجراءات القضائية من خلال الاستعمال الأمثل للمعلوماتية والتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال"، وأضاف قائلا: "إن هذا القانون يندرج في إطار مواصلة تنفيذ توصيات اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة من خلال تطوير وتحديث مرفق القضاء، لإعطائه وجها حديثا، يواكب العصر موضحا أنه يهدف إلى تحديث الإجراءات القضائية بحيث ستصبح المعلوماتية من الآن فصاعدا مهمة فيما يخص التبليغات والإخطارات وتبادل العرائض وإرسال الوثائق والتسخيرات والأوامر القضائية"^{xiv}.

وهكذا حدد أغلب المهتمين بالتحديث في مجال الإدارة القضائية هدفا عاما للرقى بالعمل القضائي في العدالة الفعالة والنادرة وهي المؤدية للخدمة العالية الجودة بسرعة وفعالية قصوى مع قلة التكلفة وتبسيط الإجراءات القانونية وعقلنة توزيع الأدوار بين مختلف الفاعلين.

إن القانون رقم 03-15 السالف ذكره احتوى 19 مادة معتمدا على كل من الأمر رقم 66-155 و الأمر 66-156 المتعلقين بالإجراءات الجزائية وقانون العقوبات على التوالي مما يعطيه طابعا ردعيا لكن إثر العودة إلى مضمونه يلاحظ أنه أدخل تعديلات متعلقة بالإجراءات المتبعة أمام قاضي التحقيق ما يفهم منه أنه جاء لتبسيط الإجراءات القضائية،

وقسمت موادها إلى خمسة فصول تضمن الفصل الثاني منه المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل والإشهاد على صحة الوثائق الالكترونية قسم بدوره إلى مايلي:

* المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل، * التصديق الالكتروني.

أما الفصل الثالث فتضمن إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الالكتروني، وتضمن الفصل الرابع استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية وكذا شروط الاستعمال والإجراءات، في حين اختتم الفصل الخامس بأحكام جزائية.

بالإضافة إلى القانون السالف ذكره صدر القانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع الالكتروني والتصديق الالكتروني^{xv}، احتوى 82 مادة وهو لا يختلف كثيرا عن قانون عصنة العدالة غير أن النقطة الجوهرية الملاحظة عليه هب أنه موجه بالدرجة الأولى للمؤسسات العمومية وكذا الأشخاص المعنوية من أجل تسهيل أنشطتها بحيث تضمن في تأشيراته نفس مقتضيات التي تضمنها قانون عصنة العدالة، وقد جاء هذا القانون المتكون من خمسة أبواب للتكفل بالإطار القانوني للمتطلبات القانونية والتنظيمية والتقنية والتي ستسمح لإحداث جو من الثقة الموازية لتعميم وتطوير المبادلات الالكترونية وترسيخ المبادئ العامة المتعلقة بنشاطي التوقيع والتصديق الالكترونيين في الجزائر.

وهو على هذا الأساس يشكل الإطار الأمثل الذي سيمكن القطاعات الخدماتية المختلفة من تعميم الإدارة الالكترونية في تعاملاتها، كالقطاع البنكي والتجارة، وتجدر الإشارة أن هذين القانونين لهما دور مهم في تحسين الخدمات العمومية خاصة من ناحية تقريب الخدمات العمومية من المواطن، وضمان السرعة والفعالية في الأداء، ويظهر هذا الأمر في إطار الفصل الثالث من القانون المتضمن عصنة قطاع العدالة لاسيما فيما يتعلق بإرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الالكتروني وكذا الفصل الرابع المتعلق بالمحادثة المرئية^{xvi}.

إن هذه الطريقة ستسمح للمتقاضين بتجنب التنقل لمقر إقامة الغير من أجل تبليغه بحكم صدر ضده، إضافة إلى كون المتقاضين غير مجبرين على التنقل إلى المحاكم التي تكون بعيدة عن مقر إقامتهم وخارج دائرة اختصاص المحكمة التابعين لها، وما يطبق على المتقاضين في حالات الاستجواب، وسماع الشهود، وفي حالة إجراء مواجهة بين عدة متهمين

في قضية ما، حيث جاء في المادة 14 منه: "إذا استدعى بعد المسافة أو تطلب ذلك حسن سير العدالة، يمكن استجواب وسماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية"، وذهبت المادة 15 إلى أبعد من ذلك حيث نصت على أنه يمكن لقاضي التحقيق أن يستعمل المحادثة المرئية عن بعد في سماع واستجواب شخص أو في إجراء مواجهات بين عدة أشخاص، وأكدت نفس المادة على أنه يمكن استعمال نفس الإجراء فيما يخص سماع الشهود والأطراف المدنية وكذا الخبراء.

هذا وقد أكد القانون 03-15 على إمكانية إظهار الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها والجهات القضائية بتوقيع الكتروني تكون صلته بالمحرر الصالي مضمونة بواسطة وسيلة تحقيق موثوقة^{xvii}، وأكدت المادة 07 على أن وزارة العدل تضمن التصديق على التوقيع الإلكتروني، ومن جانب آخر أكد القانون على مبدأي الشفافية والمساواة حيث نصت المادة 50 منه على أن مؤدي الخدمات المتعلقة بالتصديق الإلكتروني يقدم خدماته في إطار مبدئي الشفافية وعدم التمييز، كما أنه لا يمكن لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني رفض تقديم خدماته بدون سبب وجيه.

وبموجب هذا القانون أصبح المواطن بإمكانه تحميل شهادة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية مباشرة عبر الانترنت بعدما أقر قانون المالية لسنة 2015 إلغاء ضريبة الدمغة الخاصة بهاتين الشهادتين.

إن قانون عصرنة العدالة يمثل الإطار العام لضبط كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية ولإضفاء الشرعية اللازمة لاستعمال الدعائم الإلكترونية، كما عمد إلى إحداث منظومة معلوماتية لوزارة العدل، ويعتبر القانون 03-15 والقانون 04-15 مكسبا حقيقيا للمرفق العام بصفة عامة وللمرفق العدالة بصفة خاصة^{xviii}.

وأمام الانتقادات الكبيرة التي ما زلت تقدم على العقوبات السالبة للحرية من منطق أنها لا توفي بالغرض المرجو منها وهو إصلاح المحكوم عليهم، زيادة على النفقات الباهضة التي تكلفها للدولة، بات لزاما على فقهاء السياسة العقابية الحديثة إيجاد بدائل للعقوبات السالبة للحرية تتلاءم وطبيعة المجرم وتساعد على إعادة إدماج المحكومين في المجتمع،

زمن هنا ظهر السوار الالكتروني في النظم العقابية المعاصرة مواكبا التطورات التكنولوجية الحديثة التي يسعى قطاع العدالة إلى اعتمادها.

ويعتبر نظام السوار الالكتروني أحد الأساليب الحديثة لتنفيذ العقوبة السالبة للحرية قصيرة المدى خارج السجن، ويقوم هذا النظام على السماح للمحكوم عليه البقاء في منزله غير أن تحركاته تكون محدودة ومراقبة بواسطة جهاز يشبه الساعة أو السوار مثبت في معصمه أو في أسفل قدمه، ومن هنا جاءت تسمية هذا الأسلوب بالسوار الالكتروني^{xix}.

رسميا انطلق منذ يوم الأربعاء 15 نوفمبر 2017 العمل بنظام السوار الالكتروني في تنفيذ العقوبات في الجزائر، وينص هذا الإجراء الذي يندرج ضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين على توسيع نظام المراقبة الالكترونية للمحكوم عليهم، وتمكين المعني من قضاء عقوبته أو جزء منها خارج المؤسسة العقابية^{xx}.

2-1. الخدمة العمومية الالكترونية في إطار الإدارة الجبائية:

إن المجهودات المبذولة في إطار إصلاح النظام الجبائي في الجزائر لا ترتبط فقط بالجانب الفني كسن القوانين الجديدة، إنما تفتنت الحكومة إلى أهمية الجانب التنظيمي فقامت بدعم الإصلاح من خلال استحداث هيكل جديدة تسهر على تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين، وأرفقت كل هذا بجملة من التدابير الرامية إلى عصنة الإدارة عن طريق رقمتها وتسهيل عمليات التصريح والدفع واستقبال المكلفين.

أ- رقمنة المكلف بالضريبة:

ومن التدابير الالكترونية التي تمت من أجل رقمنة الإدارة الجبائية وتحقيق خدمة عمومية الكترونية في هذا المجال، قامت إدارة الضرائب باستحداث مجموعة من التقنيات لرقمنة المكلف بالضريبة أهمها:

* البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائية: حيث تعد التعريف الجبائية في الجزائر بمثابة بطاقة الهوية للمكلف بالضريبة ولقد تم تأسيسها بموجب المادة 41 من قانون المالية لسنة 2006، لتحل محل التعريف الإحصائية التي كانت تهدف لإحصاء عدد المكلفين، في حين أن رقم التعريف الجبائية جاء لتحقيق بعض الأهداف الاقتصادية والمالية للدولة، وعمدت الإدارة الجبائية إلى رقمنة التعريف الجبائية بعدما أحصت المديرية نبالغ ضخمة تم التهرب من دفعها من طرف كبار المستوردين، لذلك فإن إنشاء

البطاقة المغناطيسية يعتبر إجراء الكتروني يسهل متابعة التجار وإنشاء شبكة تنسيقية بين إدارة الضرائب ومصالح الجمارك وكذا مصالح السجل التجاري^{xxi}. وتعتبر البطاقة المغناطيسية الحاملة لرقم التعريف الجبائي أداة تسير فعالة، حيث تشكل المحور الأساسي للدليل الوطني الجبائي وسجلات الضرائب لمجموع المكلفين المكونين للمجتمع الضريبي، وتسمح هذه التقنية ب:

- ضمان تحديد تعريف موحدة ونهائية للمكلفين.
 - تتبع حركة رؤوس الأموال من وإلى الجزائر.
 - التعرف في أي وقت عن أي تغير يطرأ على الوضعية القانونية للمكلفين.
 - هي أداة لتبادل المعلومات بين مختلف المتعاملين والأعوان الاقتصاديين.
- * البطاقة الالكترونية الوطنية للغشاشين: تعتبر هذه البطاقة ملفا الكترونيا يحتوي على قاعدة معلومات للمكلفين بالضريبة الذين يثبت أنهم قاموا بانتهاكات خطيرة للقوانين والتشريعات الضريبية، أو التجارية، ويسجل في هذه البطاقة كل الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يثبت تورطهم في الامتناع عن دفع الضريبة المفروضة، الغش في التصريح الجبائي، الغش في العمليات البنكية والمالية، التخلف عن الإشهار القانوني، الإضرار بالاقتصاد الوطني، الإضرار بصحة المستهلك^{xxii}.

ب- رقمنة الإدارة الجبائية:

في سبيل تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة عمدت إدارة الضرائب الى إدخال مزايا الإدارة الالكترونية على الإدارة الجبائية من خلال:

- * التصريح الالكتروني للضرائب والرسوم: تم استحداث هذا النظام بموجب قانون المالية لسنة 2008، وهو نظام سهل التطبيق ومجاني، مؤمن، يمكن من متابعة كل العمليات التي تمت بين المكلف وإدارة الضرائب، يحتوي على برنامج آلي لحساب معدلات الضريبة والرسوم وهو بذلك يقلل من الأخطاء في حساب المعدلات والحقوق.
- والتسجيل في خدمة التصريح الالكتروني يتجدد كل سنة، ويجوز للمكلف إلغاؤه وذلك بتحريض طلب يرسله إلى مديرية كبريات الشركات.

* إنشاء المواقع الالكترونية: أولى مشروع عصرنة الإدارة الجبائية أهمية بالغة لبرمجة المعلومات الجبائية، وعليه تم إنشاء مصلحة مستقلة للإعلام الآلي في الهيكل التنظيمي لمراكز الضرائب، وتعتبر هذه المصلحة ضرورية لربط المصالح الضريبية المركزية والمحلية بنظام إعلام آلي من أجل وصول المعلومة في الوقت المناسب، لان فعالية النظام الضريبي تتوقف على نظام المعلومات الذي يعتبر المحرك الرئيسي لعمليات الرقابة والتحري.

بالموازاة تم وضع موقع الكتروني للمديرية العامة للضرائب يمكن المكلف بالضريبة من الاطلاع على مختلف القوانين الجبائية السارية المفعول، ويسمح هذا الموقع للمكلف بالضريبة تحميل مختلف الوثائق الخاصة بالتصريحات الجبائية السنوية والشهرية^{xxiii}.

ويعتبر إدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على مستوى الإدارة الضريبية مرحلة هامة في برنامج التحديث وهو ما يتطلب تكييف التشريع الضريبي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير الدخول الالكتروني للنظام المركزي، وقد قامت الإدارة الضريبية بالاستعانة بمكتب استشارة اسباني قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي يشكل أجدر الركائز الأساسية لتحديث الإدارة الضريبية، هدفه ضمان الحماية اللازمة للمعطيات من خلال اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصالات المناسبة، تقديم تطبيقات بسيطة الاستعمال تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفعالية والنجاعة المطلوبة، إعداد تدبير يسمح بالمحافظة على مستوى المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لقائدة الموظفين، تبسيط الإجراءات لاسيما للمكلف بالضريبة، البحث عن تحسين الأداء من خلال التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها^{xxiv}.

2- إصلاح المورد البشري وتأهيله إلكترونيا:

سنتطرق بداية إلى تعريف الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ثم مجالاتها، وننتهي بالتطرق إلى محور الأمية الالكترونية لدى الموظفين

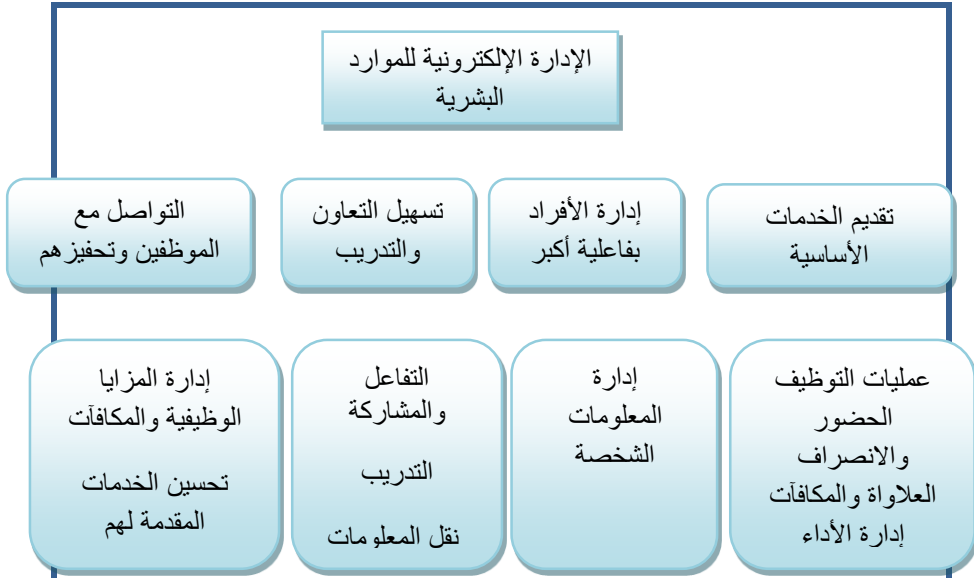
1.2- تعريف الإدارة الالكترونية للموارد البشرية:

إن مفهوم الإدارة الالكترونية للموارد البشرية يعني تلك الطريقة المعتمدة لتنفيذ الاستراتيجيات والإجراءات والسياسات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في الإدارة العمومية من خلال دعم موجه ومباشر وواع يعتمد على تقنيات الويب، كما أنها تلك التكنولوجيا التي تمكن المدراء والموظفين من الدخول المباشر إلى إدارة الموارد البشرية وخدمات المنظمة

الأخرى من أجل الاتصال، تقييم الأداء، إدارة الفرق، إدارة المعرفة والتعليم وأغراض إدارية أخرى، كما أنها تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة في الويب في إطار ما يتعلق بالموارد البشرية، والذي سيسهم مع بعث التغييرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع، وتوفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات.^{xxv}

2.2- مجالات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

يمكن تقسيم مجالات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية إلى أربعة مجالات أساسية، تشمل تقديم الخدمات الأساسية الموظفين، إدارة الأفراد، تسهيل التعاون والتكوين والتواصل مع الموظفين وتحفيزهم، ويوضح الشكل التالي المجالات الأربعة:



مجالات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نقلا عن: حسين علي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة " دراسة حالة شركة جازي للاتصالات"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014، ص.104.

3.2- محو الأمية الإلكترونية لدى موظفي المرافق العمومية:

إن طبيعة العمل وفق نظم الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات العمومية يفرض وجود نوعية متخصصة من الموظفين، تكون لديهم القدرة على إدارة المرافق العمومية الكترونيا جنبا إلى جنب مع الموظف التقليدي، وعليه يقع على عاتق الإدارة عبء مجوارمية الإلكترونية لدى موظفي المرافق العمومية، من خلال الدورات التدريبية المعدة من طرف مختصين في الحاسب الآلي، وعليه يتعين على الموظف الالتزام بحضور هذه الدورات والجدّ والاجتهاد فيها للمساهمة في محو الأمية الإلكترونية، على أن يكون في اجتيازه لهذه الدورات حافزا متمثلا في جعل ذلك عنصرا من عناصر التميز في تقرير الكفاءة، إضافة إلى المميزات المالية الأخرى كالعلاوة التشجيعية، والترشيح لدورات تدريبية في الخرج، الأمر الذي يجعل الموظف حريصا على حضور واجتياز تلك الدورات إذا ما كان معولا عليها في تقرير كفاءته^{xxvi}.

وبدل مصطلح الأمية الإلكترونية لدى الموظف، على ذلك الموظف الذي لا يجيد التعامل مع الكمبيوتر، كما تسمى أيضا بأنها أمية المتعلمين، وهي حالة أولئك الأشخاص الحاصلين على شهادات تعليم عال، لكنهم لا يجيدون استخدام التكنولوجيا الحديثة، إثر غياب المعارف والمهارات الأساسية للتعامل مع الآلات والأجهزة والمخترعات الحديثة.

وينصرف مفهوم محو الأمية الإلكترونية إلى امتلاك القدرة على فهم التكنولوجيا وتقييمها، وهو مفهوم يكمل الكفاءة التكنولوجية التي تمثل القدرة على إنشاء تكنولوجيات محددة وإصلاحها أو تشغيلها، ولكن هناك فرق بين الكفاءة التكنولوجية ومحو الأمية التكنولوجية، فمحو الأمية يعني أن كل شخص يحتاج إلى الثقافة التكنولوجية، أما الكفاءة فتشير إلى عدد قليل من الناس ممن نحتاج إلى رفع كفاءتهم في هذا المجال، وتقول رابطة التعليم الدولي والتكنولوجيا (I.T.E) إن محو الأمية التكنولوجية هو أكثر بكثير من القدرة على استخدام الأدوات التكنولوجية، فهو يعني تمكين المواطنين من جميع الأعمار من الاستفادة من التكنولوجيا، سواء تم الحصول عليها من خلال بيئات تعليمية رسمية أو غير رسمية.

وما ينبغي تأكيده أن عملية نشر المعرفة التكنولوجية عموماً ومحاربة الأمية الإلكترونية خصوصاً تتطلب تضافر الجهود من قبل جهات عديدة، منها: وزارات التربية والتعليم العالي

والاتصال والمعلومات والمؤسسات التعليمية الأخرى، من خلال إستراتيجية محددة الأهداف والآليات لإحداث نوع من التمكين المعرفي اللازم لنشر العلوم الحديثة^{xxvii}. وفيما يلي جدول يلخص المجالات التي يمكن توفيرها من خلال الإدارة الالكترونية للموارد البشرية:

الرقم	وظيفة إدارة الموارد البشرية	الاستخدامات المحتملة للتكنولوجيا
01	التطوير وإدارة الأداء	التعليم الإلكتروني، تقييم الأداء من خلال الانترنت، تحديد الاحتياجات التكوينية، إدارة المسار المهني.
02	التزويد	الاستقطاب والاختيار من خلال الانترنت، التخطيط والتنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية.
03	العلاقات بين الموظفين والاتصالات	الانترنت، مراكز الخدمات المشتركة، تطوير فرق العمل، تكوير المرفق العمومي.
04	معلومات الموارد البشرية	الانترنت، خدمات المدراء والموظفين الذاتية، قياس رأس المال البشري.
05	الاحتفاظ بالموظف ومكافأته	الأجور، الحوافز والمكافآت، الخدمات الذاتية للموظفين، مراجعة البيانات المالية، إدارة المنافع.

جدول يلخص المجالات التي يمكن توفيرها من خلال الإدارة الالكترونية للموارد البشرية. نقلا عن حسين علي، المرجع السابق، ص.105.

وتجدر الإشارة أن التكوين الإلكتروني، المساهم في محو الأمية الالكترونية لدى الموظف، والذي يعرف على أنه عملية استخدام تكنولوجيا الشبكات لاختيار، نشر، وإدارة العملية التكوينية، يسمح بالتعلم عن طريق استخدام وسائل الإعلام الالكترونية ويتيح فرصة للتعليم الفردي عن طريق محاضرات تكزن متاحة للموظف من خلال جهازه المعلوماتي عبر شبكة الانترنت، بالإضافة إلى إمكانية مشاركته في الأقسام الافتراضية والمحاضرات عن بعد، واستخدام تقنيات الاجتماعات المرئية، ويوفر جملة من المزايا للموظف تتمثل في:

- يسمح هذا التكوين في الزيادة من فعالية العملية التكوينية المتاحة لكل الموظفين، حيث يكون خلال ساعات العمل في المنزل أو في أي مكان يكون مزودا بالانترنت.

- يمكن الموظف من إدارة العملية التكوينية بكل مرونة، حيث يستطيع متابعة دراسته أو محاضراته في الوقت الذي يريده دون حاجز زمني
- تكيف العملية التكوينية بمرونة مع الاحتياجات الخاصة بكل موظف عن طريق استخدام الوسائل التفاعلية المعلوماتية، كما أن محتوى العملية التكوينية يمكن تشخيص الاحتياجات لكل متدرب بسهولة.

خاتمة:

الخدمة العمومية الالكترونية هي محصلة الجمع بين الخدمة العمومية بمفهومها الكلاسيكي والإدارة الالكترونية، وهي خدمة تستجيب لتطلعات المواطنين وتحقق رضاهم في مجال الخدمة التي يبحثون عنها لتلبية احتياجاتهم اليومية والأساسية، وقد عرفت هذه الخدمة بروزا وتقدما ملحوظا في الجزائر لاسيما من خلال خدمة القضاء والإدارة الجبائية، إلا انه لا بد من الإشارة إلى الواقع الذي يعرفه توفير الخدمة العمومية الالكترونية من خلال جملة العوائق التي تعترضها لاسيما الأمية الالكترونية التي تستفحل في أغلبية المرافق العمومية، وعدم كفاية التأهيل والتدريب المخصص للمورد البشري في هذا الإطار من أجل الرقي بهذه الخدمات.

وبالرغم من كل هذا تستطيع أن نقول أن الجزائر قد قطعت أشواطاً معتبرة في مجال توفير الخدمات العمومية الالكترونية، أشواط تحسب لها لا عليها، تتطلب مزيداً من التفاني في العمل والتعلم وفق قاعدة إرادة التغيير ثم إعمال التغيير.

الهوامش:

ⁱ- رزيقة يطو، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم السياسية والاعلام، الجزائر، 2012، ص.44.

ⁱⁱ- المرجع نفسه، ص.50.

ⁱⁱⁱ- زين الدين بومرزوق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع، دار الكتاب العربي، الجزائر، 2014، ص.25.

^{iv}- رزيقة يطو، المرجع السابق، ص.18.

- v- عدنان مريزيق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص.14.
- vi- الشريف بقة، إصلاح الدارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الاقتصادية في الدول العربية، مداخلة أقيمت بالمؤتمر العلمي الدولي بعنوان "عولمة الإدارة في عصر المعرفة"، جامعة الحنان، لبنان، 2012، ص.05.
- vii- مهدي محمد ناتي، الإدارة الالكترونية، جامعة المولى إسماعيل، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، مكناس، 2012، ص.04.05.
- viii- حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، الجزائر، 2007، ص.18.
- ix- الشريف بقة، المرجع السابق، ص.05.
- x- أحمد باي، رانية هذار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، "مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية"، العدد 11، باتنة، 2017، ص.122.
- xi- المرجع نفسه، ص.122.
- xii- سامية يتوجي، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية 2013، "مجلة معارف"، العدد التاسع، (د.م.ن)، 2015، ص.220.
- xiii- القانون 03-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصنة العدالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 06 لسنة 2015.
- xiv- بن يوسف، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 01، كلية الحقوق، الجزائر، 2015، ص.147.
- xv- القانون رقم 04-15 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع الالكتروني والتصديق الالكتروني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 06 لسنة 2015.
- xvi- بن يوسف، المرجع السابق، ص.150.
- xvii- المادة 04 من القانون 03-15 السالف ذكره.
- xviii- بن يوسف، المرجع السابق، ص.153.

- xix- كريم مسعودي، نظام السوار الالكتروني في ظل السياسة العقابية المعاصرة، "مجلة القانون والأعمال"، مجلة إلكترونية متوفرة على الموقع الالكتروني: <http://www.droitentreprise.com>، أطلع عليه بتاريخ: 2018-01-11.
- xx- انطلاق تجربة السوار الالكتروني في الجزائر، مقال متوفر على الموقع الالكتروني: "http://www.pointjuridique.com"، أطلع عليه بتاريخ: 2018-01-11.
- xxi- محمد بودالي، موسى بوشنب، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر "الإدارة الجبائية نموذجاً"، مجلة دراسات جبائية، العدد 02، (د.م.ن) ص. 268.
- xxii- المرجع نفسه، ص. 270.
- xxiii- المرجع نفسه، ص. 271.
- xxiv- أجمد وشان، بن علي بلعزوز، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر، "الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية"، العدد 17، (د.م.ن)، 2017، ص. 70.
- xxv- حسين علي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة "دراسة حالة شركة جازي للاتصالات"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014، ص. 98.
- xxvi- أحمد عبد الوهاب ناجح، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الالكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2012، ص. 174، 173.
- xxvii- الأمية الإلكترونية في الوطن العربي: الأسباب- العلاج، مقال متوفر على الموقع الالكتروني: "http://www.ecssr.com/ECSSR"، أطلع عليه بتاريخ: 2018-01-12.