



جامعة بلعاج بوشعيب عين تموشنت
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
القسم: علوم مالية و محاسبة
تخصص: محاسبة و جباية معمقة
بعنوان



واقع التصريح و الدفع الالكتروني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة

إشراف الأستاذة:

أ- بن صابر سليمان اسماء

إعداد الطالبين:

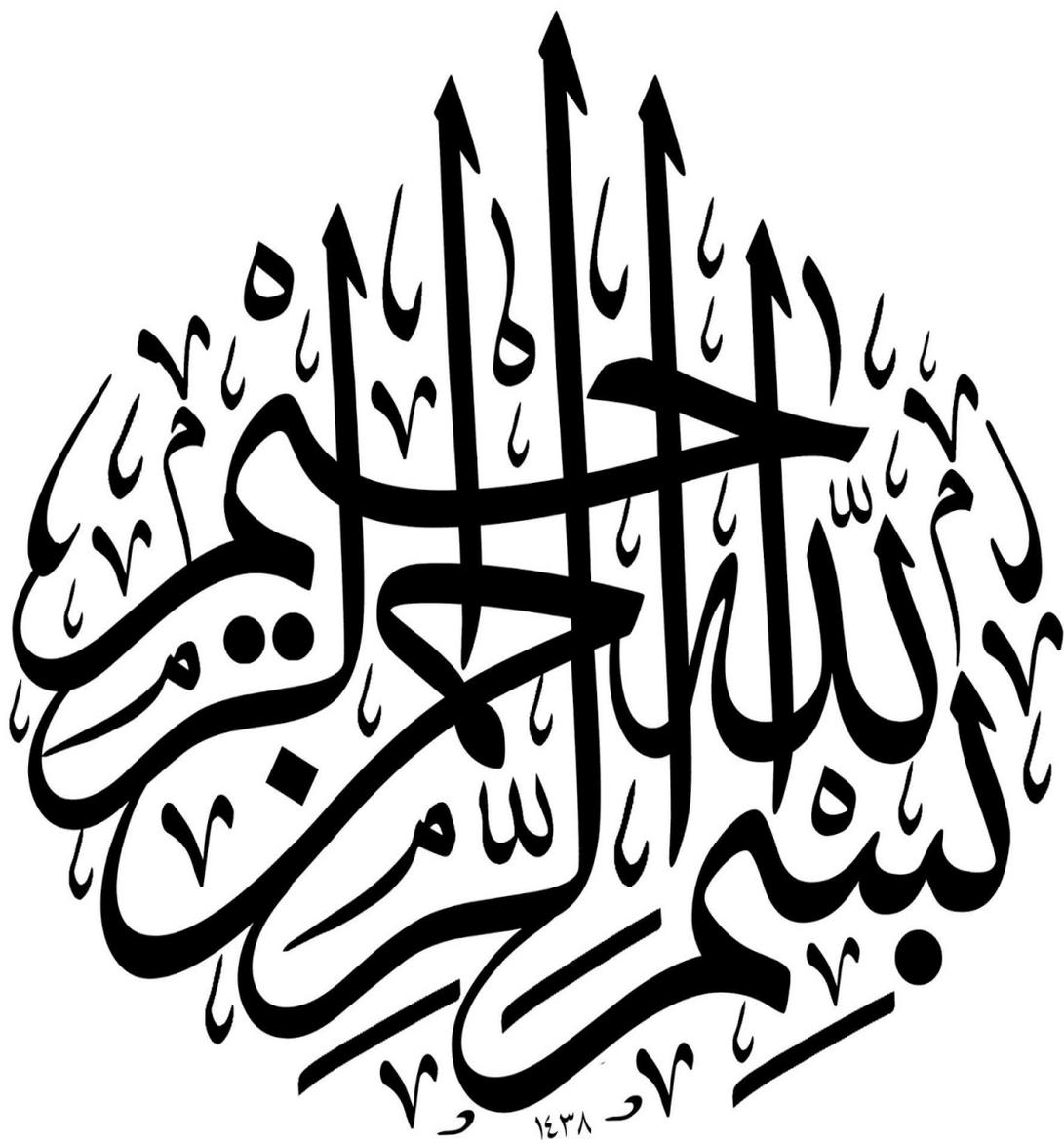
■ بومناد عبد القادر

■ سرير محمد نذير

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من :

رئيسا	- المركز الجامعي بلعاج بوشعيب عين تموشنت	د. مبسوط هوارية
مشرفا	- المركز الجامعي بلعاج بوشعيب عين تموشنت	د. بن صابر سليمان اسماء
ممتحنا	- المركز الجامعي بلعاج بوشعيب عين تموشنت	د. عبد الرحيم نادية

السنة الجامعية: 2020-2021



شكر و تقدير

إن الحمد والشكر لله نحمده ونشكره الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل، راجين أن يتقبله منا قبولاً حسناً، ونسأل الله العظيم رب العرش العظيم خير العمل وخير العلم ينفعنا وينفع غيرنا به.

في البداية وعلى قاعدة من شكر الله شكر العبد وللعرفان بالجميل يطيب لنا أن نتوجه بأفضل الامتنان والتقدير وأسمى عبارات الشكر والثناء إلى الأستاذة المشرفة "بن صابر سليمان اسماء" التي تكرمت بقبول الإشراف على تأطيرنا، ولما قدمته لنا من توجيهات وملاحظات ونصائح علمية قيمة، وكذا حرصها الدائم والدؤوب على إتمام هذا العمل.

كما نتقدم لجزيل الشكر وعظيم الامتنان للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، وإننا على يقين أنهم سيضيفوا من علمهم الوافر ليزيدوا من قيمة هذه المذكرة من خلال خبراتهم وملاحظاتهم القيمة.

كما لا يفوتنا بالذكر، شكر وتقدير كل من قدم لنا مساعدة خلال مرحلة إعداد هذه المذكرة، ونتوجه أيضاً بالتحية والشكر إلى كافة الاساتذة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب، وكذلك ندين بالشكر لكل الموظفين وعمال المؤسسات التي كانت محل الدراسة الميدانية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي عين تموشنت منهم السيد "سوسي شكيب"

فلجميع هؤلاء خالص التحية والعرفان والشكر والحمد لله من قبل ومن بعد وبفضله تتم الصالحات.

إهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين

أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين الكريمين، إلى عائلتي

إلى إخوتي وأخواتي، إلى زملائي الطلبة، إلى كل من أعاننا وساهم من قريب أو بعيد في إنجاز

هذا العمل.

محمد نذير

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا، والصلاة والسلام على من لا شفيح سواه المصطفى الكريم السراج المنير وعلى اله وأصحابه أبرار، عليه أزكى الصلاة والتسليم.

أهدي ثمرة جهدي إلى من بها أكبر وعليها أعتمد إلى شمعة موقدة تثيرظلمة حياتي، إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني، إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي والتي لا تسعها كل عبارات الشكر والثناء والتقدير والاحترام " أمي حفظها الله".

إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من حملت اسمه بكل افتخار، إلى من لايمكن للكلمات أن توفي حقه إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمي معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه "أبي حفظه الله".

إلى من تعلمت معهم معنى الأسري إخواتي الأعزاء.

إلى جميع أصدقائي في الدراسة و إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إعداد هذه المذكرة وفي الأخير نسأل الله أن يتقبل منا هذا العمل خالصا لوجهه الكريم، وأن يجعل عملنا هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين على التخرج.

عبد القادر

الفهرس

الفهرس العام

II	آيات القرآنية
III	شكر وتقدير
IV V	إهداءات
VI	الفهرس العام
1	مقدمة
الفصل الاول : الادارة الالكترونية و التصريح و الدفع الالكتروني	
7	المبحث الاول : الادارة الالكترونية
7	المطلب الاول : نشأة و تطور و تعريف الادارة الالكترونية
12	المطلب الثاني : خصائص و مبادئ و اهداف الادارة الالكترونية
17	المطلب الثالث : عناصر و وظائف الادارة الالكترونية
21	المطلب الرابع : المتطلبات الجوهرية و فوائد و مزايا الادارة الالكترونية
22	المطلب الخامس : مشاكل و معوقات الادارة الالكترونية
24	المبحث الثاني : التصريح الالكتروني
24	المطلب الاول : تعريف التصريح
25	المطلب الثاني : اهمية التصريح الالكتروني
26	المطلب الثالث : مزايا التصريح الالكتروني
27	المطلب الرابع : ايجابيات و سلبيات التصريح الالكتروني
28	المطلب الخامس : التصريح الالكتروني للضمان الاجتماعي
30	المبحث الثالث : الدفع الالكتروني
20	المطلب الاول : نشأة و تطور وسائل الدفع و تعريف الدفع الالكتروني
34	المطلب الثاني : مزايا و معوقات الدفع الالكتروني

35	المطلب الثالث : اهمية الدفع الالكتروني
35	المطلب الرابع : الدفع الالكتروني للضمان الاجتماعي
37	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني الدراسات السابقة	
40	الدراسة الاولى
42	الدراسة الثانية
45	الدراسة الثالثة
48	الدراسة الرابعة
50	الدراسة الخامسة
52	الدراسة السادسة
54	الدراسة السابعة
56	خلاصة الفصل
الفصل الثالث الدراسة الميدانية	
58	تمهيد
59	المبحث الاول. منهجية الدراسة و عينة البحث
59	المطلب الاول: منهجية الدراسة
59	المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث
60	المطلب الثالث: ادوات الدراسة .مقابلة ميدانية
61	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و تحليلها
61	المطلب الاول :نتائج الدراسة
73	المطلب الثاني :تحليل الدراسة
75	خلاصة الفصل
77	خاتمة عامة
80	قائمة المحتويات
84	قائمة المصادر و المراجع

ملخص الدراسة:

أصبحت الإدارة الالكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات، من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي للمعلومات والاتصالات، وقد كان للإدارة الالكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال سرعة في الانجاز، والإتقان في الخدمة، ودقة والفعالية، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في انجاز المعاملات، كما تسهل في الاتصال بين المواطن مع إدارته . وقصد ضمان خدمة الإدارة الكترونية لابد من نشر ثقافة الالكترونية للخدمات لدى المواطنين، وإعادة البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها. وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها من جهة، ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجأ إليها الزبون عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى. وقد أجريت الدراسة في (مؤسسة الضمان الاجتماعي بعين تموشنت)، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة، انطلاقا من التساؤلات المطروحة في الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، تحسين الأداء الوظيفي.

Résumé:

L'administration électronique constitue l'ossature de sociétés modernes, et un impératif de chercher à appliquer dans toutes les institutions, afin de suivre les progrès technologiques tels que les télécommunications, l'administration électronique jouent un rôle important dans l'amélioration des services publics fournis aux citoyens par le rythme de réalisation, et de perfectionnement en service, la précision et l'efficacité et à réduire les actions à mener à bien des opérations, il est plus facile que la communication entre les citoyens avec l'administration. En vue d'assurer le service de l'administration électronique doivent diffuser la culture électronique des services auprès des citoyens et de l'infrastructure d'institutions comme l'adapter à l'environnement modernes. En vue de cette étude à la recherche sur les divers aspects de l'administration électronique et leur rôle dans l'amélioration de la fonction publique qui est devenue la préoccupation de tous les institutions administratives et autres,

Nous avons tenté de cette étude de mettre en évidence les principales applications de gestion électronique de la technologie de l'information tels que les télécommunications, en particulier d'Internet comme principal moyen par l'administration dans la fourniture de services d'une part, et de plus les techniques qui ont recours aux citoyens lorsqu'il souhaitait obtenir la fonction d'autre part. ont été effectués dans la municipalité (Société de sécurité sociale à Ain Temouchent) , où nous avons adopté la méthode de descriptif des travaux d'analyse dans la description et l'analyse du phénomène de départ des questions soulevées dans l'étude.

les mots clés : E-gouvernance, Fonctionnalité améliorée

مقدمة عامة

مقدمة:

إن التطوير الحاصل في المجتمعات المتقدمة جعل من حتمية التقدم الوظيفي والإداري ضرورة ومطلباً ملحاً لتلك الشعوب التي ما آثرت 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 فتولد ما يسمى بالإدارة الإلكترونية. هاته الإدارة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية ما يجعل عملها يتحول من ورق تنظيمي إلى الكتروني شبكي، مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات قوي كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها. لاشك أن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على تقديم الخدمات التي تنقسم بالسرعة والفعالية وكفاءة الأداء، وقدرتها على مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات والثورة التكنولوجية المتصاعدة أصبحت مطلباً ضرورياً لتقديم المجتمعات التي توصف بالمؤسسية.

1- إشكالية الدراسة:

و على ضوء ما سبق يمكننا طرح الاشكالية التالية :

" هل يساهم كل من التصريح و الدفع الالكتروني في تحسين الأداء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟"

و من اجل الاحاطة بالموضوع يجب على الاجابة على الاسئلة الفرعية

- فيما يتمثل دور الإدارة الالكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؟

- ما هو مستوي تطبيق الإدارة الالكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؟

- ما هي العراقيل التي يواجهها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؟

2- الفرضيات الدراسة:

ف1- يساهم التصريح الالكتروني في تحسين الاداء للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

ف2- يساهم الدفع الالكتروني في تحسين الاداء للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

3- أهمية الدراسة

- جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.
- تبيان تأثير الإدارة الالكترونية على الإدارات التقليدية في الجزائر.
- معرفة الدور الذي يمكن أن يلعبه مدخل الإدارة الالكترونية، كمدخل إداري حيث يسعى لتطوير الأنظمة والعمليات الإدارية.
- تشخيص المظاهر السلبية التي تقف عائقا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية

4- أهداف الدراسة

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد على الأداء الوظيفي.
- إبراز أهمية الإدارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها لزيائنها .
- التعرف على مختلف تكنولوجيات المستخدمة في مؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها. إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الالكترونية.

5- أسباب اختيار الدراسة

- حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسته .
- محاولة الوصول إلى حلول المشكلة تطبيق الإدارة في الإدارات الجزائرية وأدى الشهادة، أي أدلى بهما، وأدى إليه الشيء أوصله إليه، وبهذا فإن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به..
- رغبة الباحث في معرفة أسباب تخلف الإدارات الجزائرية عن باقي الإدارات العربية والعالمية في تطبيق الإدارة الإلكتروني

6- منهج الدراسة

المنهج الوصفي: الذي يركز على الوصف الدقيق، والتفصيلي الظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد، ووصف وتحليل أهم خصائص وأهداف الإدارة الالكترونية وكذا التطرق لمفهوم الأداء الوظيفي.

الدراسات السابقة

-دراسة الاولى :عبد عشور عبد الكريم سنة 2010 "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر" و تهدف الى إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية و الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية و وصلت إليه نتائج وهي الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تادية الخدمات العمومية.و تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية.

-الدراسة الثانية : دكتورة فلة محتال ، دكتور أحمد بساس بمخبر دراسات ، سنة 2010" اثر تطبيق نظام التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية" وتهدف الى تقديم دراسة نظرية وميدانية لتأثير تطبيق التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية و تحديد وتحليل آراء مجتمع الدراسة عن الاثر المتوقع لتطبيق نظام التصريح لالالكتروني سواء في تعزيز ايجابيات الرقابة الشكلية أو القضاء على سلبياتها، أو اثنين معا. ومن النتائج هذه دراسة التصريح الالكتروني يضيفي على معلومات تصريحات المكلفين الدقة والجودة وذلك من أول فتح حساب للمكلف وبالتالي الاستغناء عن مراقبة التصريحات من حيث الشكل في كل مرة كما أنه في ظل التصريحات الالكترونية ستندم الاخطاء المادية التي هي جوهر عملية الرقابة الجبائية الشكلية أنه يتم ملء جميع الخانات وتفادي تكرار ملء المعلومات الشخصية للمكلف في كل مرة و في ظل التصريح الالكتروني يتم توفير مبالغ ضخمة كانت مخصصة للتصريحات الورقية و يسمح بضمان شفافية أكبر وعدالة تامة مع المكلفين بالضريبة.

-الدراسة الثالثة :معوش حفيظة، و هدات اسيا ،سنة 2019. 2020 " دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية " : و تهدف هذه دراسة الى الوقوف على أنواع وسائل الدفع الالكتروني وآليات عملها و معرفة الخدمات والعمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك و محاولة التعرف على مدى إستجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في ميدان تكنولوجيا و من نتائج دراسة تلعب وسائل نظام الدفع الالكتروني دورا هاما في تسهيل المعاملات المصرفية من خلال السرعة وقلة الجهد والتكلفة و إختصار الوقت و بفضل وسائل الدفع الالكترونية تم نقل المعاملات المالية المصرفية من أرض الواقع إلى فضاء إفتراضي أين اختفت المعاملات الورقية و الحدود الورقية جزئيا ، و تم تعويضها بفضاء الانترنت الذي يتم فيه التواصل عن بعد وبتقنيات إلكترونية ، و ضعف الدعاية والاعلان بخصوص البطاقة و إقتصار ذلك إلى المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك, لا تسمح بايصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

7- هيكل الدراسة :

لتحقيق الاهداف الدراسة و معالجة مشكلته بصورة علمية قد وضعت اشكالية الدراسة و كذا الاسئلة الفرعية المطروحة ، حيث تم تقسيم البحث الى مقدمة و ثلاث فصول و خاتمة ،تضمنت المقدمة عناصر منهجية التي يفترض ان تحتويها كل مقدمة بحث علمي سواء فيما يتعلق بالإشكالية و الفرضيات ، اهداف الدراسة ...الخ.

تضمن الفصل الاول الاطار النظري حيث قسم الى ثلاث مباحث .المبحث اول حول الادارة الالكترونية حيث تطرقنا الى مفومها و خصائصها و اهميتها و مبادئهاالخ ،اما المبحث الثاني تضمن التصريح الالكتروني بصفة عامة و اما المبحث الثالث كان حول ما هو الدفع الالكتروني و الفصل الثاني تطرقنا الى دراسات السابقة حول موضوع و الفصل الثالث تضمن دراسة ميدانية حول التصريح و الدفع الالكتروني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بعين تموشنت بالإضافة الى الخاتمة في اخير .

الفصل الأول:

الادارة الالكترونية و التصريح و الدفع الالكتروني

تمهيد

تعتبر كلمة إدارة Management من الكلمات التي نتدولها كثيرا في حياتنا اليومية منذ آلاف السنين ، عندما نتحدث عن الأنشطة التجارية أو الدولة أو الحروب ، حيث يتردد الحديث عن إدارة المشروعات ، وإدارة المدارس ، أو الإدارة الحكومية ، كما أن أي نشاط أنساني سواء كان اقتصادي أم اجتماعي أو ديني أو عسكري لئمكن إن بنجاح إلا من خلال الإدارة .¹

فالإدارة هي عصب الحياة، وتعتبر الإدارة الإلكترونية كاستفادة من الثورة التقنية لذا تقوم الدول بتطوير سياستها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد و بتطوير الآليات و الوسائل التقنية التي تساهم في تحسين أداء المؤسسة. حيث تطرقنا في هذا الفصل الى العناصر التالية :

-المبحث الاول : الادارة الالكترونية

- المبحث الثاني : التصريح الالكتروني

- المبحث الثالث : الدفع الالكتروني

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الأعمال،الدار الجامعية،2001،ص: 1

المبحث الاول : الادارة الالكترونية

يعتبر الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية، فهي تعتبر مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات، و تنظيم البرامج المتطورة للقيام بالوظائف الإدارية و إنجاز الأعمال التنفيذية ، و ذلك باعتماد على الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات بصورة الكترونية، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين الأفراد. وذلك يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها ، فالادارة الالكترونية اهمية و دور كبير في تطور و ازدهار المجتمعات.

المطلب الاول : نشأة و تطور و تعريف الادارة الالكترونية

1-1: نشأة الادارة الالكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة خدماتها ، و هو ما اصطلاح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو الإدارة الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية ، بذلك فإن ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية و انتشار شبكة الانترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات و توجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و بتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ، و يعملون و يتبادلون العلاقات الاجتماعية و يتواصلون في شتى بقاع العالم إن نشأة الإدارة العامة الالكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج

المختلفة في موازنات الدول , و كذا طريقة توزيع بنودها , و قد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات . لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة , و بأساليب بسيطة , و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 2026م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي , و مفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة و من ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارات الحكومية و دوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها , و تنفيذها على الوجه الأكمل فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية , و تبعا بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة و النمسا , خلال العقد الأخير من القرن الماضي.¹

1-2 : تطور الادارة الالكترونية

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم الإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل طبعا على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل و تام للنظام الإداري التقليدي , إذ يمكن كما شرحنا سابقا الانتقال من نظام إداري تقليدي متعفن و فاسد إلى نظام إلكتروني هكذا دفعة واحدة و بدون مراحل تدريجية.

لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضا أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية بحيث يتأقلم معها و يتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة , مما يؤدي إلى تفاجؤ المجتمع بها , و قد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه . و بصفة عامة فإن هذه المراحل الحالات هي :

1-2-1 : مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

¹ عبد الكريم عشور ، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2018-2019، ص، ص:30.32.

و في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية و العمل على تنميتها و تطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيّ ضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص تعاملاته وإجراءاته بشكل سهل و بدون أي روتين أو ملاحظة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأوكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات و الإدارات و الوزارات وأحدث البيانات و الإعلانات عبر الشبكة الالكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة و تعبئتها لإنجاز أي معاملة.

1-2-2 : مرحلة الفاكس و التليفون الفاعل:

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة 0 و 6 التي ستأتي فيما بعد و في هذه المرحلة يتم تفعيل التكنولوجيا الفاكس و التليفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التليفون المتوفر في كافة الأماكن و المنازل و خدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات و الأوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل دون أي مشاكل , بحيث انه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق أو الاستثمارات توغير ذلك.

1-2-3 : مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

و في هذه المرحلة يتم التحلي على الشكل التقليدي عن الإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى (حوالي 01.66% من عدد الشعب) عالي و توفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأوكشاك أم في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و رخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية و بالشكل المطلوب بأسرع وقت و أقل جهد تكلفة ممكنة و بأكثر فعالية كمية و نوعية (جودة) و يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية و تقبلها و تفاعل معها و تعلم طرق استخدامها.

1-2-4 : مرحلة إصدار التشريعات و القوانين المتعلقة بالمعاملات الالكترونية:

على جهة الإدارة أن تقوم بعملية مسح تشريعي شامل للقوانين و الأنظمة و اللوائح و التعليمات من قبل هيئات

متخصصة بالمعلوماتية و القوانين لمعرفة مدة مواكبتها لإجراءات الإدارة الإلكترونية أو اختلافها معها و أن تقترح

تشريعات جديدة أو تعديلات على التشريعات القائمة بحيث تكون الأهداف المرجوة مايلي:

-إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية و تحديد ما يباح منها و ما يحرم و العقوبات المقررة على جرائمها

-إلزام أجهزة الحكومية بأن تصنع معلوماتها و تعليماتها و إجراءاتها على شبكة الإنترنت أولاً بأول بسرعة و استمرارية

حق يكون الوصول إليها سهلاً و متيسراً إلكترونياً

-إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب بنكي مثلا و كذلك منح مشروعية

الاعتماد التوقيع الرقمي الذي قد يكون سرياً و حمايته من التزوير و العبث.

-وضع معايير ثابتة و شفافة للإجراءات و المتطلبات الحكومية و ذلك حتى يتم الحد من تدخل المسؤول في تعبئة

النماذج.

-تحديد الشروط الوصول إلى سجلات المواطن و طريقة استعمال تلك السجلات مع ضمان حرية سرية المعلومات فيها.

و على ذلك فإن هذا عرض عام للبيئية التشريعية لا يحيط بكل جوانبها و إنما يعرض العام و المهام منها فقط , و لذا

فمن الضروري الاستعداد الجدي و الدقيق له و إعداد التشريعات و الأنظمة لضمان عدالتها و عموميتها و إمكانية

تطبيقها و معرفة مدى تعارضها أو توافقها مع التشريعات النافذة و تدريب القضاة و أعوانهم عليها.¹

1-3 : تعريف الادارة الالكترونية :

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في ذات الصلة بتطور التقنيات الالكترونية

في الإدارة , إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الالكترونية من مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية

والتسويق الالكتروني و التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية و المكاتب الالكترونية و غيرها.

كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ماهو مبسط و منها ماهو مركب و أكثر عمقا , و لعل

¹ علي حسين بكير ، "الإدارة الالكترونية" ، بحث منشور في مجلة آراء حول الخليج ، مركز الخليج لأبحاث - الإمارات، العدد 23، أغسطس، ص: 29.

منأهم هذه التعريفات مايلي :

__ هناك من يعرف الإدارة الالكترونية بأنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الالكترونية , عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة , لتقديم الخدمات و المعاملات الأفراد و الحصول على المعلوماتي شتيء المجالات بيسر و سهولة .¹

و رغم حداثة المصطلح في الدولة العربية إلا أنه توجد له تعريفات كثيرة و متنوعة من أهمها نجد مايلي :

أنها " مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا".²

"تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها".³

"تنفيذ كافة المعاملات و الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات

وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة للإنترنت و الهواتف بما يدعم كفاءة و فعالية الأداء الحكومي في

إطارمن التفاعل بين طالب الخدمة و مقدمها".⁴

التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياءو

ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافهاو الأكثر

كفاية في استخدام مواردها⁵

فهو يميل إلى التجريد و العمومية , و يبتعد عن الإجرائية و الخوض في التفاصيل أو تحديد هوية تلك الإدارةالالكترونية أو

نوعية الأعمال التي تقوم على انجازها أو إدارتها.

¹ محمد متولي، "إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من-26 24أفريل ، 2003ص:18.

²عمار بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين"، دار الغرب الإسلامي، بيروت ، 2006ص:182.

³توفيق عبد الرحمان ، "الإدارة الالكترونية"، مركز الخبرا المهنية لإدارة ، القاهرة ، 2003،ص:91.

⁴المرجع نفسه، ص: 96

⁵عبود نجم ،مرجع سبق ذكره ، ص:126.

في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الالكترونية , فعرفوا الإدارة الالكترونية بأنها " الجهود الإدارية التي تتضمن المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب و شبكات الانترنت مع ضمان أمن المعلومات المتناقلة.¹

و يبدو تركيز التعريف على الجانب المعلوماتي و إدارات المعلومات و لكن على الرغم من أهمية الجانب المعلوماتي وكونه أولى في بناء إدارات التقنية و إلا أن التعريف يبقى خاصا بالإدارات التي يدور أعمالها في فلك تبادل المعلومات, و ليست الإدارات المسؤولة عن إدارة المشروعات الإنتاجية أو التنمية.

و كتعريف إجرائي " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية.

المطلب الثاني : خصائص و مبادئ و اهداف الادارة الالكترونية

1-1: خصائص الادارة الالكترونية

إن الأمل يحدو الكثير من المراجعين و أصحاب المعاملات و أصحاب الأعمال و المستثمرين و كثير من منسوبي الإدارات إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية التي تكتسب اللون الأصفر مع مرور الزمن , مما يشعر مراجعي تلك الإدارات و منسوبيها بخضوعهم لنظام قدم قدم أوراقه و يمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الالكترونية في النقاط التالية²:

1-1-1: السرعة و الوضوح:

إن كثير من المعلومات الإدارية و العقبات التي ترسخت و بقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى و

¹ بسام عبد العزيز الحمادي ، ووليد بن سليمان الحميطي ، "الحكومة الالكترونية الواقع و المعوقات و سبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية"، الندوة الدورية العاشرة ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، 16-17 مارس 2004 ، ص:3.

² أحمد سيد مصطفى ، "المدير و تحديات العولمة" ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ، 2001، ص:63-37.

تصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها و ظروف أعمالها الورقية و إنجاز المعاملات , ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي تحتاج إنجازها وقت طويل, ليس إنجازها بل -أي ضا- نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر و دفعها و إرسالها إلى الجهة التي سببت في أمرها , ثم انتظار عودتها و إمكان تكرار ذلك مرات مرات في حال وقوع خطأ ما.

و هذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ماهي واقع و معاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويلا في ظل الإدارات التقليدية التي كنت تقفا دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع , و هي مشكلات أصح في الإمكان الاحتراز منها كليا في ظل سيطرة الإدارة الكترونية التامة على معلوماتها و معاملاتها , و أيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة و إرسالها و استقبالها.¹

1-1-2: عدم التقييد بالزمان و المكان

من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها و انتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم , فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع, كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكات الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها و مكاتبها و دواليبها الكثير المتخمة بالملفات و الأوراق , و إنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب و متعلقاتها².

1-1-3: إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها و جهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها , بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة , و من ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاتها عبر شاشاتها و أزرارها و تبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية كما تهتم بإدارة الملفات و ليس الاحتفاظ بها و

¹ و فيق عبد الرحمان ، "الإدارة الالكترونية و تحديات المستقبل" ، مركز الخبرا المهنية للإدارة ، القاهرة ، ، 2001، ص:136.

² المرجع نفسه ، ص :139.

تكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة , و لا يعني هذا أن الإدارة الالكترونية لا تحتفظ بالمعلومات و البيانات , بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية , لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الالكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الالكترونية , حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات (الملف سابقا) بطلب معاملة ما , و بناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها , و أيضا تكون تلك المعلومات عن الأشخاص و المشروعات و كتيار من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاءها أو بيانات عن شيء ما , و هذه كلها ممارسات و ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الالكترونية , تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة و المهام المنوطة بها.

1-1-4: المرونة:

الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية و بفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة الأحداث و التجاوب معها , متعددة بذلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الاتصال , مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

1-1-5: السرية و الخصوصية:

من خصائص الإدارة الالكترونية السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تملكها من حجب المعلومات و البيانات المهمة , و عدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات , إذ أن قدرتها على الإخفاء و السرية أعلى و لديها أنظمة منع الاختراق¹ .

1-2: مبادئ لإدارة الإلكترونية

:تتلخص أهم مبادئ الإدارة الالكترونية في مايلي:

-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات

¹ حسين بن محمد الحسن ،"الإدارة الالكترونية بين الواقع و التطبيق"،المؤتمر الدولي الثاني تحت شعار (نحو أداء متميز في القطاع الحكومي) ، المملكة العربية السعودية ،الرياض، من 1-4 نوفمبر 2009.

- والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة , لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة , وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الالكترونية، بشكل يسمح بـ :
- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها و معرفة كنهها.
 - ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر موضوع ؛
 - القيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة؛
 - تحديد نطاق القوة و الضعف و التعرف عليها؛
- التركيز على النتائج :** ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الالكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع , لأن المواطنين لا تمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة إنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان و الدليل الفعلي على صحة العملية الالكترونية و بروز نتائجها في أرض الميدان.
- و بمعنى أحر ينبغي على الإدارة الالكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد و المال و الوقت , وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة و انجاز العمل بكفاءة عالية و في وقت سريع , وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة و ميسرة , ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف و الغاز لدفع الفواتير المطلوبة.
- سهولة الاستعمال و الإتاحة :** ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الالكترونية متاحة للجميع في المنازل و في العمل و المدارس و المكتبات و ذلك لكي يتمكن كل مواطن و كل وافد من التواصل مع الإدارة الالكترونية , كما إن نظام الإدارة الالكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور و الإدارات الحكومية بسهولة و إتمام الإجراءات بسلاسة و بساطة.
- التغيير المستمر :** وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية لأن الإدارة الالكترونية تسعى بانتظام لتحسين واثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة , وفي جميع الحالات فاءنا لزون

هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر و المتواصل.

-تخفيض التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار

زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء و توسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين

الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.¹

1-3: اهداف الادارة الالكترونية :

إن الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات و المواطن و الشركات كزبائن أو عملاء

يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها

مع العميل نذكر منها:

-تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية و في خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة

الأسبوعية.

-تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات.

-زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى

محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

-إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير

العلاقات الشخصية و النفوذ في إنشاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

-إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و

¹احمد مختار . " تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر، جامعة بن يوسف بن خدة _ الجزائر، 2006-2007،ص:14-16.

القدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان.

-القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.

-إلغاء عامل المكان , إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و

الإشراف على الإدارة و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال " الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

-إلغاء تأثير عامل الزمان , ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

-التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث , فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة , و من هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

-محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت و تقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.

-إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة و العمل على رفع كفاءتها و مهارتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الالكترونية بالأداء و التطبيق.

-تقسيم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و تحريرها لكي تستجيب و متطلبات الخدمات اللازمة بالحجم و النوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.¹

المطلب الثالث : عناصر و وظائف الادارة الالكترونية :

¹ خالد ممدوح ابراهيم ،: الإدارة الالكترونية: ،الدار الجامعية ، ط ، 1 القاهرة ، ، 2019، ص:51-52.

1-1: عناصر الادارة الالكترونية

تتمثل عناصر الادارة الالكترونية في التالي:

- الإدارة بلا أوراق : حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- الإدارة بلا مكان : و تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد (التليديسك) و المؤتمرات الإلكترونية العمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية عبر الإنترنت
- إدارة بلا زمان : تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 60 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحنا.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.¹

1-2: وظائف الادارة الالكترونية :

تؤدي الإدارة الالكترونية عدد من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري , وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية , وتشمل هذه الوظائف مايلي:

1-2-1: التخطيط الالكتروني E-planing :

يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- أن التخطيط الالكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة , والمرنة , والآنية وقصيرة الأمد و القابلة

¹المرجع السابق ، ص:54.

للتحديد , والتطوير المستمر و المتواصل.

-أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

أنه يتجاوز فكرة تقييم العمل التقليدية بين الإدارة و أعمال التنفيذ, فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل زمان و مكان.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الالكتروني , انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة , عبر الشبكات المحلية و العالمية , مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار و الأسواق و المنتجات , والخدمات غير الموجودة , وهذا ما يعطي ميزة , وأفضلية لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي.

1-2-2:التنظيم الالكتروني E-Organizing: في ظل التحول الالكتروني يرد الدكتور نجم عبود أن مكونات

التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني , من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة و الكبيرة , و التنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل , إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة دون هيكل تنظيمي , كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.

وبتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق , بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات و الأقسام,

والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة و السلطة الاستشارية , ومن التنظيم الإداري الذي

يبرز صور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين , ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا , ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

1-2-3:الرقابة الالكترونية E-Controlling:

إذا كانت الرقابة الذاتية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التحفظ و التنفيذ , فإِنَّ الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة

الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية , مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف

الانحراف أو الخطأ و تصحيحه , كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول , ومن خلال تدفق

المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و المستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه , وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية , و الولاء الإلكتروني , سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستخدمين و الإدارة , مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.

1-2-4: القيادة الالكترونية : أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية و التحول في المفاهيم الإدارية إلى أحداث نقلة

نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية و التي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة الآتية:

-**القيادة التقنية العملية:** حيث تركز في نشاطاتها على استخدام التكنولوجيا الانترنت , وتتسم بزيادة توفر المعلومات , وتحسين جودتها , إضافة إلى سرعة الحصول عليها , وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة)

TechnologySense (و البرمجيات وتمكن القائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني

في الأجهزة , والبرمجيات , والشبكات و التطبيقات , إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت , بمعنى أنها

تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة , هي سرعة الحركة و الاستجابة و المبادرة على تسيير الأعمال , واتخاذ القرارات.

-**القيادة البشرية الناعمة :** تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية , والزاد المعرفي وحسن التعامل مع

الزبائن , الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم , وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ,

والوصول إلى السوق , وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

-**القيادة الذاتية :** تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات , يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر

الانترنت , وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس , و التركيز على إنجاز المهمات , والرغبة في

المبادرة , إضافة إلى المهارة العالية , ومرونة التكيف مع المستجدات لبيئة المتغيرة.

إن التحول في وظائف الإدارة الالكترونية على حساب وظائف التقليدية للإدارة , يؤدي إلى نتيجة تتمثل في القضاء على

إبداعات الفرد داخل المنظمة الإدارية , والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المترفقين

وأجهزة الإدارة وضرورة أن تتم مراعاة هذا الجانب , خاصة أن هناك نظريات تركز على العامل الإنساني في المنظمة ولها مايمثلها (مدرسة العلاقات الإنسانية في التنظيم¹ .

المطلب الرابع : المتطلبات الجوهرية و فوائد و مزايا الادارة الالكترونية

1-1 : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الادارة الالكترونية :

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية, كما يراها البعض تتمثل فيما يلي:

- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية؛
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات؛
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات؛
- التركيز على دراسة حاجات العملاء واشباعها؛
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الالكترونية؛
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء؛
- التركيز على ترابط نظم الخدمات؛
- التركيز على القدرات الفنية؛

1-2 : فوائد و مزايا تطبيق الادارة الالكترونية :

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بما مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛

¹عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص:30-32.

-تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

-تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛

-توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛

-توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية؛

-التعلم المستمر وبناء المعرفة؛

-زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

المطلب الخامس : مشاكل و معوقات الادارة الالكترونية :

1-1 : معوقات الادارة الالكترونية :

1-1-1:معوقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

-الخوف من التغيير؛

-تداخل المسؤوليات و ضعف التنسيق؛

-غياب التشريعات المناسبة؛

-نقص الاعتمادات المالية؛

-قلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة؛

-غياب الشفافية و نفوذ مجموعات المصالح الخاصة؛

-توفر وسائل الاتصالات المناسبة؛

-معوقات انتشار الانترنت مثل التكلفة العالية و اللغة الانجليزية.

1-2 : مشاكل الادارة الالكترونية :

- لم تغير الحكومة من إجراءاتها التقليدية حتى مع إدخال الحاسوب؛

-هناك فرق كبير بين موقع جميل الشكل على الويب و بين خدمات متكاملة تنهى إجراءات بيروقراطية معقدة ؛

-الجهات المالية و الإدارية تعمل و كأنها ليس لها علاقة ببعض الاهتمام بالمواطنين و القطاع الخاص لم يكن نقطة

الارتكاز في بوابير المواقع الحكومية؛

- حتى أفضل البرامج الإدارية لم تعطي الدعم المطلوب و لا الإعانة الكاملة لم تغير الحكومة من إجراءاتها التقليدية حتى

مع إدخال الحاسوب؛

-هناك فرق كبير بين موقع جميل الشكل على الويب و بين خدمات متكاملة تنهى إجراءات بيروقراطية معقدة؛

-الجهات المالية و الإدارية تعمل و كأنها ليس لها علاقة ببعض الاهتمام بالمواطنين و القطاع الخاص لم يكن نقطة

الارتكاز في بوابير المواقع الحكومية؛

- حتى أفضل البرامج الإدارية لم تعطي الدعم المطلوب و لا الإعانة الكاملة.

ومن هذا المبحث نستخلص فيه الوقوف على موضوع الإدارة الالكترونية وأهميتها في تحسين وتفعيل و تحديث

المؤسسات العصرية في ظل الانفتاح والدخول إلى الاقتصاد العالمي الجديد، المبني على المعرفة والتعاملات الإلكترونية من

جهة، والوقوف على مختلف متطلبات تطبيقها وكذا مختلف العراقيل والمعوقات التي تقف حائل لتطبيقها من جهة

لاخرى، وقد توصلنا إلى ضرورة النهوض والاهتمام بتطبيق وتحديث الإدارة الحديثة، كما تم اقتراح جملة من التوصيات

والاقتراحات للنهوض وتسهيل تطبيقها.

المبحث الثاني : التصريح الالكتروني

يعتمد النظام الجبائي الجزائري على النظام التصريحي بمعنى أن المكلف بالضريبة يصرح ويقوم بتسديد مقدار الضريبة الواجب دفعه، هذا مع إحضار الدلائل والوثائق الثبوتية حتى يتسنى للإدارة الضريبية التحقق مما صرح به المكلف بالضريبة.

المطلب الاول : تعريف التصريح :

التصريح الجبائي هو عبارة عن الإقرار أو الاعتراف الخطي عن ورقة تصريح ضريبي¹.

يعد التصريح الجبائي احد إجراءات الدائمة في علاقات المكلفين بمصلحة الضرائب، كما يعد أداة اساسية لتحديد قيمة المبالغ والأوعية الخاضعة للضريبة وتعتبره الإدارة الضريبية أداة من أدوات تعزيز وقياس مدى الالتزام الطوعي. إذن فهو إلزام قانوني يقوم به المكلف بالضريبة للإدارة الجبائية وفق الإجراءات القانونية المنصوص عليها في التشريع الضريبي².

كما يعرف التصريح الجبائي بأنه "بيان مكتوب عن نتيجة العمليات من ربح أو خسارة خلال فترة الضريبية، حيث يتوجب على الإدارة الضريبية أن بفحص ضريبي وجب إتباعه في مراجعة التصريحات الجبائية القائمة على مبدأ الالتزام الطوعي والنظام التصريحي لمختلف الضرائب³".

ويمكن تعريف التصريح الجبائي على أنه "عبارة عن مجموعة من البيانات المعالجة والمنظمة التي باستطاعتها التأثير على وعاء الضريبة سواء بطرق مباشرة أو غير مباشرة⁴".

من خلال ما سبق يمكن استنتاج أن التصريح الجبائي هو: الاعتراف من المكلف بكل المعلومات والبيانات المنشئة للنتيجة في الآجال المحدد قانونا وعلى أساسها تفرض الضريبة.

¹ شناز برياني، "مساهمة نظام المعلومات المحاسبي في تحسين التصريحات الجبائية"، جامعة بسكرة، قسم العلوم التجارية، 2018، ص:2.

² سمية قحموش، "دور المراجعة الجبائية في تحسين جودة التصريحات الجبائية"، أطروحة ماجستير، جامعة ورقلة، قسم العلوم التجارية، 2013، ص:43.

³ سمية قحموش، مرجع سبق ذكره، ص:43.

⁴ المرجع السابق، ص:47.

هناك مجموعة من التعاريف للتصريح الجبائي الالكتروني فهو: السماح للمكلف بالضريبة بالتصريح عن الضرائب الخاضع لها بما فيها الملفات أو البيانات باستخدام وسائل تكنولوجية لنقلها إلى الإدارة الضريبية بطريقة عصرية باستعمال الانترنت، كما هو تطبيق تضعه الإدارة الجبائية تحت تصرف مكلفيها، بحيث يقوم هذا الأخير بتحميل الملفات الخاصة به واستعراضها وتعبئتها، بحيث يقوم المكلف بتتبع ملفه بالقبول أو الرفض من قبل الإدارة الجبائية سواء عن طريق شاشة التنبهات أو بحساب المكلف أو البريد الإلكتروني¹.

من خلال ما سبق يمكن تعريف التصريح الجبائي الالكتروني على أنه: التزام يقوم به المكلف بالضريبة إزاء الإدارة الجبائية يبين فيه المبالغ والأوعية الخاضعة للضريبة والضريبة الواجب تسديدها وذلك باستبدال الطريقة التقليدية باستعمال الورق بطريقة عصرية تعتمد على خدمة الإعلام الآلي وشبكة الانترنت.

المطلب الثاني : أهمية التصريح الالكتروني :

تزداد أهمية التصريحات الجبائية كلما زادت جودتها وذلك من خلال توضيح كل الاعمال التي قم بها المكلف خلال السنة والشهر بهدف معرفة الوضعية الجبائية الحقيقية للمؤسسة وتسويتها اتجاه إدارة ال ضرائب.

1-1 : أهمية التصريحات الجبائية بالنسبة لإدارة الضرائب

وتكمن هاته الأهمية المكلف وكذا إدارة الضرائب كما نوضحها كما يلي:

- يعتبر التصريح وسيلة فعالة تدكن الإدارة الضريبية من تتبع كل دخول المكلف ؛
- يعطي التصريح لإدارة الضرائب المعلومات عن ميلاد ضريبة جديدة، حيث تصبح الإدارة على اطلاع بمكاف مزاولة نشاط الدخل و بدايته مما يتسنى لها ممارسة وحساب الضرائب وتحصيلها؛
- يسهل التصريح العمل الدلقى على كاهل الادارة الضريبية حيث يوفر الكثير من الوقت و كذلك يسهل اجراءات التحصيل؛

¹ منصور، أسامة، "الضرائب قانون القيمة المضافة للتحصيل"، مش جديد على مصر، جريدة أهل مصر، العدد2،2019.

يعتبر التصريح غير مكل للمصالح الضريبية بإعتبار ان تاسيسه كاف ذاتيا، حيث لا يمكن للمكلف ان يطعن فيه؛

-يسهل على الادارة الضريبية الاحصاء الجبائي لفئة المكلفين بالضريبة؛

-يعتبر نظام التصريح أداة اتصال بين المكلف بالضريبة و الادارة الضريبية، حيث يبنى على الثقة

المتبادلة بين الادارة والمكلفين؛

-يتسنى لإدارة الضرائب مراقبة المكلفين ومدى صدقهم في تصريحاتهم¹.

1-2: أهمية التصريحات الجبائية بالنسبة للمكلف

و تتمثل هذه الأهمية فيما يلي²:

-يرضي التصريح المكلف لأنه هو ادرى بمقدرته التكليفية ولذلك فإن الوعاء المحدد ينطلق من قناعته الذاتية في تحقيقه؛

-يضمن اسلوب التصريح العدالة بالنسبة للعب الضريبي على المكلف بإعتبار أنه ادرى بوضعية السيولة الخاصة به،

وتترجم درجة الوضع الضريبي، حيث ان الإلتزام الضريبي يتمثل في جانبين (جانب الإلتزام بالتصريح وجانب الإلتزام

بالتسديد بما هو مصرح به)؛

-يعتبر التصريح الوسيلة الأكثر سهولة بالنسبة للمكلف، حيث تنمي له الشعور بالمشاركة في تحديد قيمة الضرائب

المستحقة عليه، فكلما شعر المكلف بأنه شريك في عملية تقدير وتحديد دخله الخاضع للضريبة كلما زاد التزامه بتقديم

تصريحاته مما ينعكس ايجابا على ارتفاع حصيلة الجباية من الضرائب؛

-تسوية وضعية المكلف بينه و بين ادارة الضرائب وتجنبه لعقوبات هو في غنى عنها.

المطلب الثالث: مزايا التصريح الالكتروني

تعتبر بوابة التصريح الإلكتروني بديل أحسن يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي:

-إجراء التصريحات من المقر المؤسسة وتجنب التنقلات إلى مراكز الضرائب من اجل تقديم

¹ مصطفى عوادي ، " ضبط نظام التصريحات الجبائية للتقليل من الغش الضريبي في الجزائر" ، مذكرة ماجستير، منشورة، جامعة ل. البواقي، 2008، ص:117.

² سمية قحموش، مرجع سابق ذكره، ص:49.

التصريحات الجبائية؛

-الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع؛

-تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية؛

-الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والإطلاع عليها؛

المطلب الرابع : ايجابيات و سلبيات التصريح الالكتروني¹

1-1 : الايجابيات

التصريح الإلكتروني يرصد تلقائيا ويصوبها؛

-يعتبر إيصال التصريح الإلكتروني بمثابة إيصال رسمي بتسليم التصريح؛

-التصريح الإلكتروني يمكن من إنشاء بنك معلومات خاص بالمكلفين؛

-يمكن التصريح الإلكتروني للمكلف الحصول على إيصال دفع إلكتروني الغير المفعّل إلى غاية الآن؛

-في ظل التصريح الإلكتروني تقلل الأخطاء الحسابات؛

-التصريح الإلكتروني يضمن على المعلومات الدقة والجودة؛

-يقوم التصريح الإلكتروني بعملية الرقابة الشكلية نيابة عن عمل أعوان إدارة الضرائب، مما يسمح

بإلغائها لاحقا؛

-التصريح الإلكتروني يساعد على حصر وانتقاء المعلومات المهمة

1-2 : السلبيات

التصريح الإلكتروني آلية جديدة بات ولوجها سهلا على المكلف لتسديد مختلف الضرائب والرسوم الواجبة عليه؛

-في ظل التصريح الإلكتروني يتم ملئ جميع الخانات الضرورية قبل الموافقة والتصديق عليه؛

¹ منصور اسامة ، المرجع السابق ، ص:2.

- في ظل التصريح الإلكتروني يتم توفير الوقت والتنقل؛
- التصريح الإلكتروني يتميز بتوافره طوال أيام الأسبوع بما فيها مختلف العطل الدينية، الوطنية... الخ؛
- في ظل التصريح الإلكتروني يمكن للمكلف بعد حصوله على رقم السري، تصفح رزنامة الالتزامات الجبائية المتوجبة عليه، والتصاريح الضريبية التي تقدم بها سابقا؛
- في ظل التصريح الإلكتروني يمكن تصفح الديون الجبائية العامة إلى جانب تصفح وتعديل المعلومات الشخصية إذا اقتضت الضرورة ذلك؛
- التصريح الإلكتروني يُمكن الإدارة الجبائية من تحسين فعاليتها وتحصيلاتها الجبائية وتحسين علاقتها بالملزمين بالضريبة؛
- التصريح الإلكتروني يسمح بتوحيد لإجراءات والتبادلات مع الملزم بالضريبة وتبسيطها؛
- التصريح الإلكتروني يسمح بضمان شفافية أكبر ومكافحة امثل للرشوة والفساد وتخفيف العبء على الأعوان الجبائين؛
- التصريح الإلكتروني يضمن السرية والخصوصية على معلومات المكلفين بالضريبة؛
- التصريح الإلكتروني يسمح بحفظ جميع التصريحات مما يقضي على مشكلة ضياع التصريحات الورقية؛
- التصريح الإلكتروني يسمح بتوفير مبالغ ضخمة مخصصة للطبع، تخزين، وتوزيع التصريحات الجبائية الورقية

المطلب الخامس : التصريح الالكتروني للضمان الاجتماعي¹

تعتبر الجزائر من بين الدول السبّاقة قاريا و عربيا في الاصلاح منظومة الضمان الاجتماعي و عصرنتها، حيث اصبحت هذه منظومة جد متطورة خصوصا في مجال الترقية الخدمة العمومية مرتكزة اساسا على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ، مما يجعلنا نلمس مفهوم ادارة الالكترونية فيها بالوضوح .

¹ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء، مجلة جسور التواصل ، الصادرة عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء العدد 04، الجزائر، اكتوبر 2014، ص:16.

يمثل النظام التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي وسيلة بسيطة و سريعة و مكيفة وفقا لاحتياجات ارباب العمل في الجزائر التي تهدف الى احترام اجال الاسحقاق ، دون الحاجة الى التنقل الى وكالات الصندوق التابعة لولايات الانتساب قصد تقديم خدمة الى هؤلاء المستخدمين .

حيث يسمح هذا النظام الذي وضع تحت تصرف ارباب العمل في مرحلة الاولى ابتداء من: 15 افريل 2014 بتصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عند بعد عبر موقع الالكتروني www.cnas.dz كما تسمح هذه الخدمة المؤمنة بدرجة عالية و المتوفرة على مدار 24 ساعة و 7 ايام كاملة بتحميل و تحليل التصريح السنوي للاجور والاجراء بواسطة اجراء عملية معالجة واحدة ، اي انه و مند دخول هذه خدمة حيز التطبيق اصبح بمقدور ارباب العمل دخول الى حساباتهم خاصة عبر الموقع الالكتروني بعد ات منحتم مصالح الضمان الاجتماعي كلمة السر خاصة بهم قصد قيام بالتصريح المباشر بالاشتراكات الضمان اجتماعي الشهرية او الفصلية لعمالهم عن بعد .

و من هذا المبحث نستخلص أهمية و فوائد هذه الدراسة في تناولها موضوع بالغ الحداثة ألا وهو التصريح الالكتروني، ويعد هذا الاخير من بين مواضيع المعاصرة في حياة الادارية ، و ان الادارة الالكترونية تساهم في تطور الامور و مواضيع الادارية و محاربة الفساد الادارة وتسهيل معاملات الادارية .

المبحث الثالث :الدفع الالكتروني

تعتبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تباعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك نظام المعدنين وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية الإلزامية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير مسبوقه في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل دفع إلكترونية والتي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة الصفقات.

المطلب الاول : نشأة و تطور وسائل الدفع و تعريف الدفع الالكتروني

1-1 : نشأة و تطور وسائل الدفع الالكتروني

عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى¹ "مباشرة دون استخدام أي وسيط، فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل"² وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزاً عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل.³ إذ اكتنفه ثلاث صعوبات رئيسية، خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة.

فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية وشم اللجوء إلى استخدام

المعادن كمنقود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب

¹ صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد عقادن" النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1983، ص:13.

² بد الحق بوعتروس، "مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي"، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص:2.

³ مروان عطون، "النظريات النقدية"، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989، ص:9-12.

المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها. ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:

-غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول؛

-نظرا لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن؛

-الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع؛

غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها

الصارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفيو تُعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان

إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية فقيام النقود

بوظيفتها كمقياس للقيمة ذلل صعوبة تقدير نسب كما أن استخدامها

كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين. لم تعد مشكلة عدم قابلية

بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء.

أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي

سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على

أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق

شبكة الانترنت التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسيب فكان لها دور فسيبب محدودية هذا النظام كان من الضروري

الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية وشم اللجوء إلى استخدام المعادن كنقود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة)

مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها.

ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:

غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول.

-نظرا لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن؛

-الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها الصيارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي¹ وتُعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية² فقيام النقود بوظيفتها كقياس للقيمة ذلل صعوبة تقدير نسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين. لم تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء.³

أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت⁴ التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسيب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخرا استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجدات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن

¹ موسى آدم عيسى، "آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي"، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسما لدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993، ص:21.

² حروفش مدني، "الكامل في الإقتصاد"، دار الأفاق، الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000، ص:33.

³ المرجع نفسه، ص:33.

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، "التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009، ص:7.

الخدمات ما المصرفية التقليدية إلى اخذت المصرفية الالكترونية بات أمراً مسلماً به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثراً خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تدني إستراتيجية ومآدتها تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة¹ وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع لنظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من الاستخدام النقود بشكل كامل.

1-2 : تعريف الدفع الالكتروني

يعتبر النظام الذي يمكن المتعاملين من التبادل المالي الكترونياً، بدلا من استخدام النقود المعدنية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة و سريعة و آمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن²، كما تعتبر وسائل الدفع الالكترونية كل الأدوات التي مهما كانت و الأساليب التقنية المستعملة التي تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال، كما عرفت وسائل الدفع على أنها مجموعة الأدوات و التحويلات التي تصدرها البنوك و مؤسسات الائتمان الكترونياً. و يعرف أيضا على انه عملية تحويل الأموال، هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أو باستخدام أجهزة الكمبيوتر ، و إرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات³.

أما التشريع الجزائري فقد عرفها من خلال قانون النقد و القرض في المادة 96 من الأمر رقم 30-11 المؤرخ 69 أوت سنة 2003 على أنها " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السن أو الأسلوب التقني المستعمل .

الدفع الالكتروني هو نظام مميز يتم من خلاله تحويل وتسديد الاموال من طرف الي اخر بهدف تسديد ثمن سلعة او خدمة معينه قد حصل عليها العميل، و قد ظهر الدفع الإلكتروني بظهور ما يسمى بالتجارة الالكترونية والتي تعد واحدة من اهم مظاهر انتشار الانواع المختلفة من الاجهزة الالكترونية و تعمق ظهور شبكة الانترنت في حياة الانسان و مدى تأثير ذلك على تغير مجرى الحياه بأكملها.

¹ علي محمد أحمد أبو العز، " التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي"، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص:10.

² محمد عبد حسين الطائي، "التجارة الالكترونية- المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان ، 2013، ص: 178.

³ عبير بن صالح، " دور وسائل الدفع الالكترونية في عمليات تبييض الأموال"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص بنوك و أسواق مالية، جامعة مستغانم، 2016، ص:03.

المطلب الثاني: مزايا و معوقات الدفع الالكتروني

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الالكتروني و توفرها على عدة ايجابيات فلها بالمقابل بعض السلبيات التي صاحبها حماية الزبون و التاجر أثناء تعاملاتهم.

1-1: مزايا وسائل الدفع الالكتروني:2

تتميز وسائل الدفع الالكتروني بعدة مزايا و التي يمكن تلخيصها كما يلي:

-بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها عدة مزايا عديدة أهمها سهولة و يسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية و تفادي السرقة و الضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

-بالنسبة للتاجر: تعد اقوي ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك و الشركات المصدرة.

-بالنسبة لمصدرها: يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها الفوائد و الرسوم و الغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية.

1-2: عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

-بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض، و الانفاق بما في يتجاوز القدرة المالية، و عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه القائمة السوداء.

-بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء، و هو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

-بالنسبة لمصدرها: أهم خطر مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، و كذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المطلب الثالث : اهمية الدفع الالكتروني¹:

إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية و الدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية و كان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك و غيرها من وسائل الدفع التقليدية. لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية. من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا يتم الدفع الكترونيا.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح و خصوصية التجارة الالكترونية و مقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب و ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية هي تلك الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية.

المطلب الرابع : الدفع الالكتروني للضمان الاجتماعي

تعتبر هذه المرحلة مكملة لسابقتها، فقد دخلت الخدمة الدفع عن طريق الانترنت لإشتركات الضمان الاجتماعي حيز الخدمة في شهر نوفمبر 2016 حيث تهدف هذه الخدمة الإلكترونية العصرية الى تسهيل إجراءات و تسديد اشتركات الضمان الاجتماعي موفرة على ارباب العمل المنخرطين أو التابعين لهذه المنظومة عناء تنقلهم إلى مختلف هياكلها قصد تسديد ما عليهم من إشتركات و التصريح بحركية الأحمور و الأجراء لديهم.

— كما تمنحهم منظومة الضمان الاجتماعي حرية الدفع إشتركاتهم عن طريق الانترنت بإحدى الطرق الثلاثة التالية:

— الدفع بواسطة البطاقة الإلكترونية بين البنوك (الدفع الإلكتروني)

— الصيرفة الإلكترونية

— الإقتطاع بواسطة تبادل البيانات المعلوماتية¹

¹ سلطاني خديجة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و نقود، جامعة بسكرة، ، 2010-2011ص: 43.

ومن هذا المبحث نستخلص قيمة و اهمية الدفع الالكتروني فهو حاليا حديث الساعة في الآونة الاخيرة فهو يتطور بشكل كبير وملحوظ، وقد اجتاحت العالم باسره بشكل كبير و ذلك بسبب تطوراته المبهرة التي يقدمها من حيث سهولة وأمان وغيرها من الامتيازات عبر الإنترنت .

خلاصة الفصل الاول :

مما تقدم يمكن القول : إن كثيرا من الادارات في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها بأن التحول إلى أسلوب الادارة الالكترونية وتطبيقها بشكل فعال وضح معطياتها في مفاصل الجسد الاداري ، هو الانجاز الاهم الذي يمكن أن تحققة تلك الادارات، ولم يختلف أحد من علماء الادارة ومفكريها حول ذلك الاجراء، واندفعت الجهات الادارية إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية

نظر إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع . ومن خلال هذا الفصل تناولنا فيه ثلاث مباحث . المبحث اول تضمن الادارة الالكترونية بصورة مفصلة و دقيقة شملت تعريفات الادارة الالكترونية فهي لا تعد ولا تحصى من حيث التعريفات و مبادئها و اهدافها و اهميتها و مزاياها و ايجابياتها و المبحث الثاني تبلور عن التصريح الالكتروني حيث تطرقنا فيه عن كل تصاريح عامة و التصريح للضمان الاجتماعي خاصة اما المبحث الثالث فقد تكلمنا فيه عند دفع الالكتروني بصفة عامة و تناولنا فيه كيفية دفع للضمان الاجتماعي

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد:

للداسات السابقة أهمية كبيرة في المعرفة العلمية والبحث العلمي , لأن هذا الأخير يستمد فروضه وتساؤلاته من نتائج الجهود العلمية السابقة فهو عملية تواصلية يغذي بعضها بعض، لذلك من الضروري مراجعة الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

-الدراسة الاولى :

" تأثير الادارة الالكترونية على سير و ادارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية"

من إعداد الطالب حماد مختار, إشراف .د. ضيف الله عقيلة سنة 2007_2008 ،

جامعة بن يوسف بن خدة، لجزائر .

تهدف هذه دراسة الى ازالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية و الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإللكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية و محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإللكترونية وكيف أثرت آليا في الوصول إلالخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

تناولت هذه الدراسة على الاشكالية التالية:

"ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على تسيير المرفق العام و المادي التي يتضمنها سيره و كيفية

إدارتها ؟

و لنوضح الاشكالية الرئيسية تم طرح التساؤلات التالية:

- ماهو مفهوم الادارة الالكترونية ومنهجية تطبيقها ؟

- ماهو أثر الادارة الالكترونية على سير و إدارة المرفق العام ؟

- ماهو تأثير الادارة الالكترونية على أداء موظفي المرفق العام ؟

و على ضوء الاشكالية الرئيسية تم وضع الفرضيات التالية:

ف1 -للادارة الالكترونية تأثيرا كبيرا على سير المرافق العامة و تحقيق أهدافها .

ف2 - تطبيق نظام الادارة الالكترونية يزيد في فاعلية أداء موظفي المرفق العام .

ف3 - بالرغم من الاستثمارات الكبيرة التي قامت بها البلدان العربية في مجال البنية التحتية التكنولوجية , أو التشريعية

فانذلك يبقى غير كاف .

_المنهج المستخدم:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الادارة الالكترونية على سير المرفق العام , من خلال تحديد الامكانيات المادية و البشرية و المتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الالكترونية و الاستفادة من ايجابياتها , و المجابهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و تمثل في تعريفات الادارة الالكترونية و تطرق الى اهم اهداف و خصائصها و ثم ذكر كل من متطلبات و معوقات و سلبيات و ايجابيات خاصة بها و ذلك لرصد الظاهرة في مختلف أبعادها مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك .

كما تم الاعتماد على المنهج المقارن لتعارف على وضع البلدان العربية في مجال الادارة الالكترونية بالمقارنة مع باقي الدول العالم.

_ومن خلال الدراسة تم استخلاص نتائج التالية :

من الملاحظ على ضوء هذه الدراسة أن الكثير من الدول العربية , لم تعد بعد لحاق بالركب للادارة العامة أو الادارة المحلية الالكترونية و ما زالت معظم الادارت الحكومية تعود على الروتين الحكومي وعدم التخلص من الادارة الورقية وعلى ذلك فانه يجب:

- البدء بتطبيق نظام الادارة العامة الالكترونية في مجال المرافق العامة .
- أن يتم الاعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الادارة العامة الالكترونية .
- إن يتم هذا التحول على مراحل نخطط لها تخطيط جماعيا . واعداد البنية الاساسية لازمة لذلك.
- الاهتمام بدور الانظمة و التشريعات في تطبيق التحول. اللازمة الالكترونية و اعداد البنية الاساسية لازمة لذلك.

الدراسة الثانية :

" اثر تطبيق نظام التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية"

د فلة محتال، د، احمد بساس جامعة عمار ثليجي

الاغواط ،سنة، 2010

هدفت هذه الدراسة تقديم دراسة نظرية وميدانية لتأثير تطبيق التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية، و تحديد وتحليل آراء مجتمع الدراسة عن الأثر المتوقع لتطبيق نظام التصريح الالكتروني سواء في تعزيز ايجابيات الرقابة الشكلية أو القضاء على سلبياتها، أو الاثنين معا.

_ وتطرت هذه دراسة على الاشكالية التالية:

"هل من المتوقع أن يكون اعتماد نظام التصريح الالكتروني سببا في الاستغناء عن الرقابة

الجبائية الشكلية؟"

ولنوضح الاشكالية الرئيسية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتصريح الجبائي الالكتروني والرقابة الجبائية الشكلية؟؛
- هل تطبيق نظام التصريح الالكتروني يقضي على مساوئ الرقابة الجبائية الشكلية حسب عينة الدراسة؟؛
- هل تطبيق نظام التصريح الالكتروني يعزز ايجابيات الرقابة الجبائية الشكلية حسب عينة الدراسة؟.

على ضوء اشكالية الرئيسة تم وضع فرضيات التالية :

ف1- يتوقع أن يكون اعتماد نظام التصريح الالكتروني سببا في الاستغناء عن الرقابة الجبائية

الشكلية

ف2- ضرورة إلزام تطبيق نظام التصريح الجبائي الالكتروني على كافة المجتمع الضريبي

ف3- الرقابة الجبائية الشكلية أداة رقابة تطبق على كل تصريحات المكلفين بالضريبة تشمل العديد من الايجابيات التي تعزز عمل الادارة الضريبية كما أنها لا تخلو من بعض المساوئ التي تعيق كاهل الموظف والمكلف على حد سواء.

منهجية الدراسة والادوات المستخدمة في البحث:

بالنسبة لمنهجية البحث فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الاستقصائي التحليلي حيث تم التطرق للمفاهيم النظرية المتعلقة بالرقابة الشكلية ، التصريحات الجبائية والتصريحات الجبائية الالكترونية بالإضافة إلى الاعتماد على المنهج الإحصائي والتحليلي وذلك بدراسة أثر تطبيق نظام التصريح الالكتروني على الرقابة الجبائية الشكلية وتحليل نتائجه أما بالنسبة لأدوات المستخدمة فقد تم إستعمال الاستبيان كوسيلة لجمع معلومات الدراسة الميدانية التي قمنا بها.

ومن خلال هذه دراسة تم توصل الى النتائج التالية:

تبين لنا في الاخير أنه بتطبيق نظام التصريح الالكتروني سنستغني عن الرقابة الجبائية الشكلية لان التصريح الالكتروني في حد ذاته يقوم بهذه العملية وبطريقة فعالة من خلال:

-التصريح الالكتروني يضيف على معلومات تصريحات المكلفين الدقة والجودة وذلك من أول فتح حساب للمكلف وبالتالي الاستغناء عن مراقبة التصريحات من حيث الشكل في كل مرة؛

- كما أنه في ظل التصريحات الالكترونية ستندعم الاخطاء المادية التي هي جوهر عملية الرقابة الجبائية الشكلية أنه يتم ملئ جميع الخانات وتفادي تكرار ملئ المعلومات الشخصية للمكلف في كل مرة؛

- من خلال التصريح الالكتروني يمكن إنشاء بنك معلومات خاص بالمكلفين يسمح الولوج إليها كلما دعت الحاجة إلى ذلك؛

- التصريح الالكتروني يساعد على حصر وانتقاء المعلومات المهمة بطريقة آلية نيابة عن عمل الرقابة الشكلية و يراقب جميع التصريحات دون استثناء بدلا من ضياع بعضها خلال إجراء الرقابة الشكلية؛

- التصريح الإلكتروني متوفر طيلة أيام الاسبوع وكل ساعات اليوم مما يخفف العبء على أعوان إدارة الضرائب بدلا من مراقبة التصريحات من حيث الشكل خلال ساعات وأيام العمل في الاسبوع فقط، حتى بالنسبة للمكلف يصح إلكترونيا أحسن من نسيان بعض المعلومات التي توجب عليه التنقل إلى إدارة الضرائب مرة أخرى.
- في ظل التصريح الإلكتروني يتم توفير مبالغ ضخمة كانت مخصصة للتصريحات الورقية؛
- التصريح الإلكتروني يسمح بضمان شفافية أكبر وعدالة تامة مع المكلفين بالضريبة؛
- التصريح الإلكتروني يسمح بحفظ وتأشير التصريحات آليا مما يقضي على مشكلة ضياع التصريحات الورقية أو عدم تأشيرها بسبب العدد الكبير لتصريحات المكلفين؛
- التصريح الإلكتروني يقوم بعمل الرقابة الشكلية بطريقة فعالة وبالتالي الاستغناء عن الرقابة الجبائية الشكلية التي يقوم بها أعوان إدارة الضرائب.

الدراسة الثالثة :

"وسائل الدفع الالكتروني في البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية"

من اعداد الطالبة ناشف فاطمة و تحت اشراف ا. لحمر عباس . سنة 2017_ 2018 .

جامعة عبدالحميد بن باديس _ مستغانم _

و تهدف هذه الدراسة على محاولة إلاملام بمختلف وسائل الدفع الحديثة. و محاولة و معرفة مختلف التكنولوجيا الحديثة المستعملة في البنوك الجزائرية و ما مدى مساهمتها في عصنة الخدمات المصرفية الجزائرية و تقييم استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر و إعطاء نظرة على الواقع المصرفي الجزائري في مجال الدفع الالكتروني.

وتضمنت هذه الدراسة الإشكالية التالية :

"ماهي وسائل الدفع الالكترونية ؟ و ما هي أهم التحديات و الصعوبات التي تواجهها ؟"

و لنوضح الاشكالية الرئيسية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي وسائل الدفع التقليدية؟ و لماذا أحلت مكانها الوسائل الالكترونية؟

- ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تطوير الخدمات المصرفية ؟

- ما هو واقع الخدمة المصرفية في ظل إدخال وسائل الدفع الحديثة؟

- ما الذي ستقدمه وسائل الدفع الالكترونية للبنوك الجزائرية؟

على ضوء اشكالية الرئيسية تم وضع الفرضيات التالية :

ف1 - وسائل الدفع الالكترونية هي تطور لوسائل الدفع التقليدية حيث جاءت فقط لتغطية النقص الموجودة فيها.

ف2 - أصبحت الخدمات المصرفية في ظل إدخال وسائل الدفع الحديثة أكثر فعالية من قبل.

ف3 - البنوك الجزائرية لازالت في المراحل الأولى لتطبيق هذه الوسائل نظرا للعراقيل التي تواجهها في النظام البنكي .

ف4 - لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر و تعويضها بالالكترونية، لتأخر النظام

المصرفي الجزائري، ولكثرة المشاكل التي يعاني منها.

المنهج المتبع:

وفقا للاشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية من خلالها، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من اجل إلاملام بالجوانب النظرية و التطبيقية للموضوع حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الطرح النظري بوسائل الدفع التقليدية والالكترونية وواقعها في الجزائر.

أما منهج دراسة الحالة من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بالوكالة البنكية والمثملة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية، اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي في التحليل لإحصائي للبيانات.

لقد قادتنا هذه الدراسة إلى الخروج بمجموعة من النتائج والتي نحملها في النقاط الرئيسية التالية:

- ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحدثت قفزة في الحياة الاجتماعية وأدت إلى ظهور اقتصاد جديد .

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية لادوات الدفع

الالكتروني إلى الضغط على البنوك لايجاد آليات جديدة في استخدام و تنوع الخدمات المصرفية

الالكترونية للمحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد.

- ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على القيام بالخدمات المصرفية الالكترونية التي تتلاءم مع

تطورات العصر من حيث السرعة و الفعالية التي يوفرها له.

- تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك

باختصارا لوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري، لكن ظهورها لم يؤدي إلى اختفاء و لا إلى زوالها

وقد لا يحدث ذلك على المدى القصير .

- غياب الثقافة النقدية و الثقافة التي تتعلق بكل ما هو تكنولوجي لدى الجمهور الجزائري ينقص من

عزيمة الجهات المعنية بنقل التكنولوجيات الحديثة للمصارف الجزائرية.

- لم تعتبر وسائل الدفع الالكترونية الحل المثالي والبديل للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع

التقليدية، حيث خلقت هي الاخرى مشاكل جديدة التي تخص الجرائم الالكترونية.

- رغم كل ما تبذله الجزائر من جهود لترقى بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا بتبني كل ما تعلق بالصيرفة الالكترونية إلا أنها لا تزال في بداياتها الاولى نحو هذا التطور ولم تصل بعد لمستوى يسمح لها بمنافسة البنوك الكبرى في مجال التكنولوجيا المصرفية..

الدراسة الرابعة :

" دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "

من اعداد الطالبتين معوش حفيظة و هدات اسيا و تحت اشراف . د . وهابي كلتوم ،

جامعة اكلي محند اولحاج ، البويرة ، سنة 2019_2020

هدفت هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة اهداف و تمثلت في الوقوف على الانواع وسائل الدفع الالكتروني و اليات عملها و معرفة الخدمات و العمليات المصرفية التي تقوم بيها البنوك .

و تناولت هذه الدراسة الاشكالية التالية :

"مادور أنظمة الدفع الالكتروني لتحسين المعاملات المصرفية في البنوك؟"

و لنوضح الاشكالية التالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

__ بما تتميز وسائل الدفع الالكتروني ؟

__ ماهي مزايا التي تحققها وسائل الدفع الالكترونية للبنك معاملاته المصرفية ؟

__ ماهو أهم تحدي بالنسبة للجزائر لتحديث وعصرنة نظام الدفع؟

على ضوء الاشكالية الرئيسية تم وضع الفرضيات التالية :

ف1__ تتميز وسائل الدفع الالكتروني بالدولية كما يستخدم هذا الاسلوب لتسوية المعاملات عن بعد؟

ف2__ وسائل الدفع الالكترونية تسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة وباقل جهد و وقت وتكلفة.

ف3__ تحديث و عصرنة نظام الدفع في الجزائر مرتبط بثقافة و وعي المجتمع.

__منهج الدراسة :

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي تماشياً مع طبيعة الموضوع و من أجل للإجابة على التساؤلات السابقة من خلال جمع البيانات و المعلومات حول الدفع الإلكتروني و المعاملات المصرفية الإلكترونية و كذا العلاقة بينهما ، و من ثم استخلاص النتائج.

و من خلال هذه الدراسة تم توصل الى النتائج التالية :

- تلعب وسائل نظام الدفع الإلكتروني دوراً هاماً في تسهيل المعاملات المصرفية من خلال السرعة و قلة الجهد و التكلفة و إختصار الوقت.

- بفضل وسائل الدفع الإلكترونية تم نقل المعاملات المالية المصرفية من أرض الواقع إلى فضاء إفتراضي أين اختفت المعاملات الورقية و الحدود الورقية جزئياً ، و تم تعويضها بفضاء الانترنت الذي يتم فيه التواصل عن بعد و بطرق إلكترونية.

- لا وجود لوسائل الدفع الإلكترونية دون الانترنت, إذ تعتبر الدعامة الأساسية لها فبتطور الانترنت تتطور أنظمة الدفع الإلكترونية.

- إن الجزائر و كغيرها من الدول سعت إلى تحديث نظام مدفوعاتها و تطويره فخطت بعدة خطوات للقيام بذلك فأدخلت عدة إصلاحات على جهازها المصرفي ولكن بالرغم من الجهود التي بذلتها لتحقيق ذلك فهي مازالت بعيدة نوعاً ما على تحقيق هدفها المرجو وهو تعميم الدفع الإلكتروني على أرجاء الوطن.

- إن البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر, ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات.

- إن البيئة الاجتماعية و الثقافية في الجزائر تشكل تحدياً للبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى إستخدام البطاقة و بالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة , وهو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة .

- إن ضعف الدعاية و الاعلان بخصوص البطاقة و إقتصار ذلك إلى المطبوعات و الملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك, لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

- نقص كبريط في إستخدام وسائل الدفع الحديثة من قبل التجار المتمثلة في الموزعات الآلية في تسوية المعاملات مع زبائنهم.

الدراسة الخامسة :

"تطبيقات الادارة الالكترونية في الإدارات العمومية "

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

من إعداد الطالبتين: منوار بسمة ، مرزوق وهيبة. تحت اشراف ،، زواغي محمد

،السنة :2017/2018

تسعى هذه الدراسة إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الالكترونية كما تسعى إلى التعرف إلى الدرجة التي وصلت إليها تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية و الوثائق التي تم تحويل الحصول عليها الكترونيا، و معرفة العوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية

و تضمنت هذه الدراسة الاشكالية التالية:

"ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية؟"

ولنوضح الاشكالية الرئيسية تم طرح التساؤلات فرعية التالية :

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية ؟

- ما أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ؟

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية في سير الإدارة العمومية؟

ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ؟

ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الالكترونية ؟

على ضوء اشكالية الرئيسية تم وضع الفرضيات التالية :

ف1- هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

ف2- تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

ف3- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

منهج الدراسة :

اعتمدنا في إعداد هذا البحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في مع البيانات والمعلومات، مع محاولة تفسير الحقائق وذلك بالاعتماد على:

- أسلوب المسح المكتبي: من خلال الاستعانة بالكتب العلمية إضافة إلى الاطلاع على مختلف المنشورات والأبحاث المتعلقة بموضوع الدراسة، الأطروحات، مذكرات الماجستير، المقالات العلمية والجرائد الرسمية التي لها صلة بالموضوع.

- و من خلال هذه الدراسة تم تحصل على النتائج التالية:

- محاولة القضاء على الأمية الرقمية و نشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة و الوسائل الحديثة .

- توفير الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل تحسين الخدمة العمومية.

- ضرورة تواصل البلدية مع مواطنيها عن طريق فتح موقع الكتروني من اجل التقرب من المواطنين و تسهيل

عملية استخراج الوثائق عن طريق الانترنت.

ورغم هذا التطور إلا أن هناك بعض النقائص و المعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية تتمثل في:

- الشبكة العنكبوتية كثيرة الانقطاع.

- قدم أجهزة الإعلام الآلي .

- اليد العاملة غير مؤهلة تكنولوجيا .

- الهيكل التنظيمي لا يتوافق مع المتطلبات الحديثة

*الدراسة السادسة :

"دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر"

لطالب عشور عبد الكريم من جامعة منتوري قسنطينة لنيل شهادة ماجستير

في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، سنة 2010

و تناولت هذه الدراسة الاشكالية التالية :

"إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج

الأمريكي والتجربة الجزائرية؟".

وتفرعت عنها خمسة أسئلة فرعية:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

- ما هي توجيهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، أو كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟

- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر و هل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

تهدف الى إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية و الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الإلكتروني باعتباره يمثل مبادرة دولة متطورة تكنولوجيا. ومحاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإلكترونية وكيف أثرت آليا في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

أما عن المنهج الذي استخدمه الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة ومنهج التاريخي.

العينة: مجموعة القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية

أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج:

الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تادية الخدمات العمومية. وتظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في

القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

حيث توصل الباحث إلى النتيجة العامة هي أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية يقربها من المواطن غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعاً لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

*الدراسة السابعة :

" الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية- دراسة حالة وزارة -العدل"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر-3

من إعداد الطالب بوغلاشي عماد ، 2011-2012

حيث انصبت الإشكالية الأساسية في محاولة الوقوف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في

الإدارات العمومية ودورها في تحسين ادائها ولتبسيطها تم صياغتها على الشكل التالي: إلى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارات العمومية ؟

ولإلمام هذا الموضوع أكثر تم تجزئة السؤال الرئيسي إلى أسئلة الفرعية:

ما طبيعة الإدارة العمومية ،وما هي الطريقة الحديثة لتسييرها ؟

-ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات ؟

-كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيتها للإدارة الإلكترونية؟

-ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وزارة العدل وقطاع العدالة عامة؟

__ حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية- دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على:

مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرنتها من خلال

تبنيتها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملات .

مزايا الادارة الالكترونية التي تمنحها للمواطنين و المجتمع و للادارات العمومية بنفسها.

دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ونية ومتطلبات إنجاح هذا التحول.

أما عن المنهج الذي اتبعه الباحث فهو المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، أما في ما يخص أدوات جمع البيانات اتبع أسلوب المسح المكتبي من خلال الاستعانة بالكتب الأجنبية والعربية، المنشورات والأبحاث، أطروحات ومذكرات الماجستير، المقالات العلمية، بعض المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت. وكذا اتبع أسلوب دراسة الحالة - حالة وزارة العدل - أما عن العينة فهي بعض نماذج الخدمات الإلكترونية.

أهم النتائج:

أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزماتها المشروعة، سعياً منها لتحسين أدائها. .

انطلاقاً من تقييم الوضع، في إطار تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية 2013 و على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية ما تزال أعمال عصرة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمرة.

وفي قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام. وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع على غرار الشبكة القطاعية لوزارة العدل، والتي ساهمت في إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية..... الخ، حق المواطنين والمتقاضين وكافة العاملين مع القطاع أنفسهم.

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل الى مجموعة من الدراسات التي لها علاقة وطيدة وطيدة بموضوع البحث حيث تضمنت معظمها دراسات على الادارة الالكترونية و التي كان عددها اربعة دراسات و الدفع الالكتروني دراستين ، اما التصريح الالكتروني فتضمن دراسة واحدة بحكم قلة المراجع في هذا الموضوع .

و من خلالها توصلنا الى تشكيل فكرة عامة حول مواضيع التي تتشابه مع دراسة موضوعنا و التي سنتطرق اليها من خلال الدراسة الميدانية .

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تمهيد:

إن الضمان الاجتماعي عنصر هام في السياسة الاقتصادية حيث تترجم هذه العلاقة البحث عن استمرارية الموارد و التوزيع العادل لها , من خلال تعويضات عينية و أخرى نقدية. ويعتبر الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء جزء من مجموع الصناديق الخاصة بالتأمينات الاجتماعية للعمل الأجراء مهما كان عملهم , وقد حرصت الدولة الجزائرية كل الحرص على تفعيل هذا الصندوق ومواكبته لتطورات التكنولوجيا .

المبحث الاول. منهجية الدراسة و عينة البحث

من خلال هذا المبحث سنقوم بدعم موضوعنا بالجانب التطبيقي كما يلي:

المطلب الاول: منهجية الدراسة

إن الموضوع الذي نود معالجته وطبيعته و نوع المعلومات المتوفرة فيه وطريقة تحليله تفرض علينا استخدام المنهج الاستقرائي في الجانب النظري حيث اعتمدنا على المقالات وأطروحات علمية والمنهج الوصفي التحليلي من خلال المعلومات الميدانية قمنا بوضعها ثم تحليلها حسب الموضوع المطروح.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث

كل باحث من أجل معالجة موضوع دراسته والتوصل إلى النتائج يقوم بمجموعة من الاختبارات على عينة من المجتمع الذي له علاقة بموضوع بحثه.

فبالنسبة إلى بحثنا فإن هذا المجتمع يتمثل في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المتواجد مقرها بولاية عين تموشنت، ومن خلال دراستنا ميدانية سنتطرق الى مفهومه ومهام متعلقة به:

1-1: تعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء :

هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص, طبقا للمادة 02 من القانون رقم 10-00 المؤرخ في 06 يناير 2000 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية, يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

1-2: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

- تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض, الامومة,العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والامراض المهنية ؛
- تسيير المنح العائلية لحساب الدول ؛
- تحصيل الاشتراكات ؛

- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

-تسيير الأداءات المتعلقة بالاشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي ؛

- إجراء الطبية لفائدة المستفيدين ؛

- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الاداءات الجماعية , على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي . ؛

المطلب الثالث: ادوات الدراسة .

من خلال مقابلتنا للعمال وكالة الضمان الاجتماعي و تطرقنا للدراسة ميدانية عندهم والتي تمثل في التصريح و الدفع الالكتروني .

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و تحليلها

المطلب الاول :نتائج الدراسة

من خلال دراستنا المتمثلة في كيفية التصريح و الدفع الالكتروني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي سنتم استخلاص و استنتاج النتائج التالية :

يتم التصريح و الدفع الالكتروني في الموقع الرسمي للضمان الاجتماعي cnas.dz في خانة télédéclaration- télépaiement هذه الخدمة تسمح فقط لارباب العمل و المؤسسات بتصريح فيها حيث تقوم مؤسسة الضمان الاجتماعي بفتح حساب و تقديم رقم سري لصاحب العمل لكي يستفيد من خدمة التصريح و الدفع عن بعد
اولا :

كيفية التصريح باشتراكات الشهرية للضمان الاجتماعي:

تصريح الاشتراكات الاجتماعية الشهرية "teledclaration" للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS من اهم التصريحات التي تقوم بها الشركة او رب العمل لدى مصالح الصندوق الوطني للتأمين اجتماعيا على الاجراء، حيث ان يعتبر دفع الاشتراك من اهم الحقوق الخاصة بالعمال من اجل حصولهم على التعويضات الصحية و الاجتماعية و التقاعد، لذلك نتطرق في هذا الموضوع لكيفية التصريح CNAS عن بعد (teledclaration-CNAS) بواسطة الانترنت.

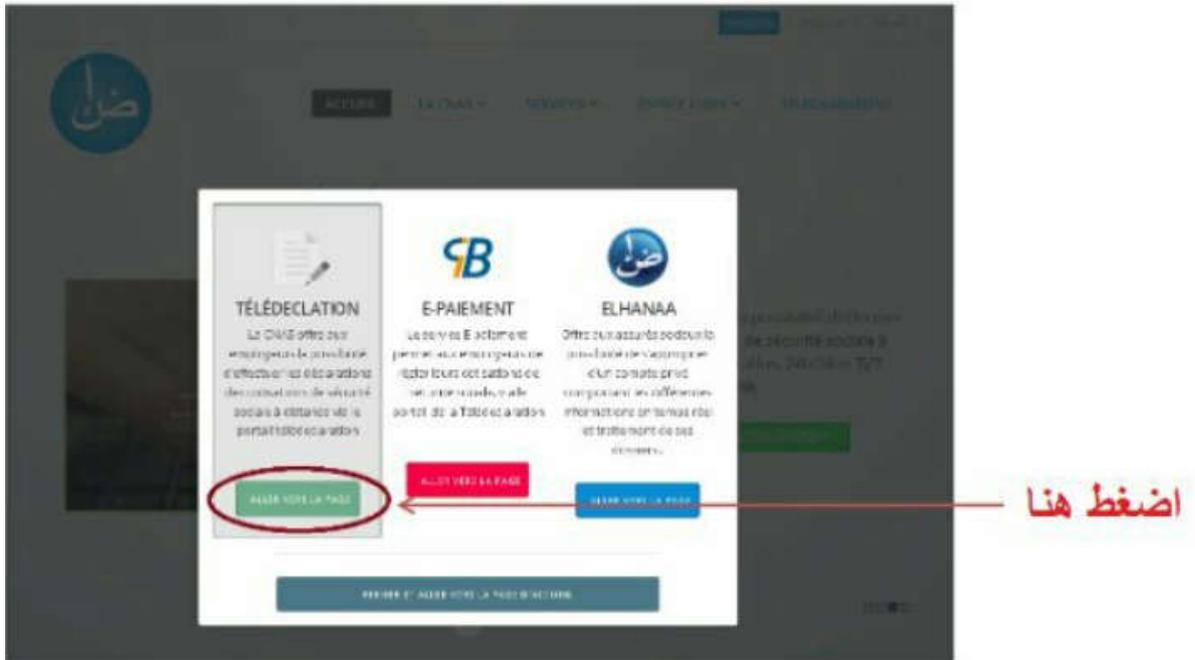
و للعلم فان حصص الاشتراكات المدفوعة للضمان الاجتماعي تكون كالتالي:

9% اشتراك العامل مقتطعة من اجرتة محسوبة من اجر المنصب (salaire de poste)؛ 26% اشتراك رب العمل و تكون محسوبة ايضا من اجر المنصب للعامل؛ المجموع الاشتراكات الاجتماعية هو 35% من مجموع الاجور.

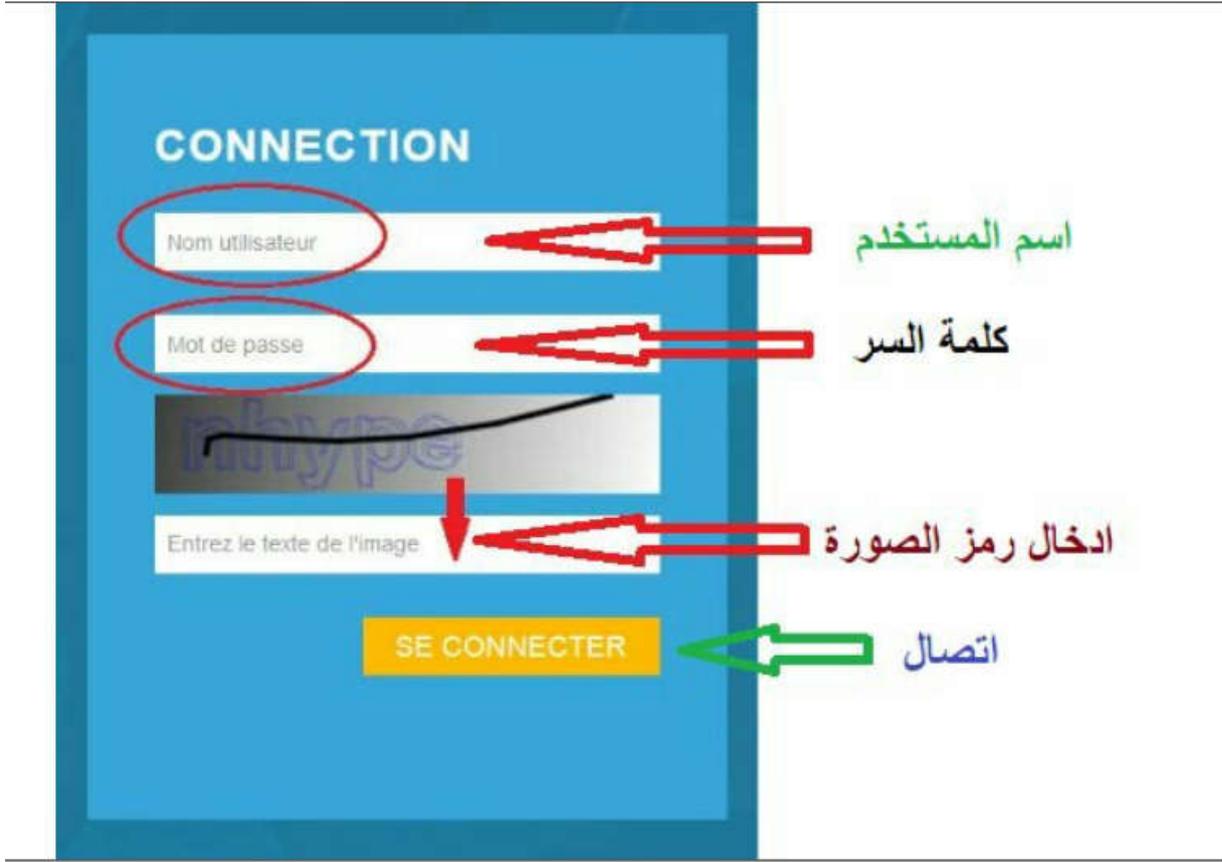
متطلبات التصريح الشهري بالعمال عبر الانترنت متطلبات التصريح الشهري بالعمال عبر الانترنت
(teledclaration.cnas.dz):

اولا للتصريح الشهري لاشتراكات الضمان الاجتماعي cnas لابد من توفر المستخدم للانترنت جيد و استعمال مستكشف برنامج كروم chrome او فيرفوكس firefox، و الانتقال الى الموقع التالي [./https://teledeclaration.cnas.dz](https://teledeclaration.cnas.dz).

ثم الضغط على صفحة التصريح عن بعد كما في الصورة



بعد ذلك تظهر نافذة لوضع اسم المستخدم و كلمة السر التي يتم الحصول عليها بتقديم طلب الى مصالح الضمان الاجتماعي



بعد ادخال المستخدم و كلمة السر الصحيحتين يمكن الوصول الى القائمة الرئيسية للموقع الخاص بالتصريح كما في الصورة



حيث ان الايقونات من من "1" الى "6" كمايلي :

التصريح بوعاء الاشتراكات DAC الاطلاع على وعاء الاشتراكات المصرح به DAC التصريح السنوي للاجور و الاجراء DAS استخراج ملف التصريح السنوي DAS اعدادات الحساب جهات الاتصال في صندوق الوطني للضمان الاجتماعي

كيفية التصريح الشهري لاشتراكات الضمان الاجتماعي DAC :

عند الضغط على الايقونة رقم "1" يمكن ان نحصل على ثلاثة حالات مختلفة تظهر في اعلى الصفحة.

1- الحالة الاولى الفترة مصرح بها (période déjà déclarée):

و هذا يعني ان المستخدم قد سبق و صرح باشتراكات هذه الفترة و هي مسجلة في الموقع باسم المستخدم.

2-الحالة الثانية تجاوز اجال التصريح (délai dépassé) :

و هذا معناه انه تم تجاوز الاجال القانونية للتصريح باشتراكات العمال حيث انه يوجد حالتان :

عدد العمال المصرح بهم لا يتجاوز "10" ، اخر اجل للتصريح و دفع المستحقات هو 30 يوم بعد فترة ثلاث اشهر (الفصل). عدد العمال المصرح بهم يتجاوز "9" ، اخر اجل للتصريح و الدفع المستحقات هو 30 يوم بعد الشهر الموالي؛

في حالة ان فترات التصريح الظاهرة في الموقع للتناسب مع عدد عمال الواجب التصريح بهم فانه يجب الاتصال بمصالح الضمان الاجتماعي لتغيير الفترة بما يتناسب .

3-الحالة الثالثة و هي الطبيعية حيث تظهر نافذة التصريح للفترة المناسبة حسب الصورة :

مراحل التصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي :

تمر عملية التصريح بعدة مراحل متسلسلة لاتمام العملية

اولا :تسجيل عدد العمال و وعاء الاشتراكات (assiette):

نضغط على الايقونة cotisation و نسجل عدد العمال و الوعاء الخاص بالاشتراكات الاجتماعية ، كذلك نسجل الوعاء الخاص بالعمال ذوي الاحتياجات الخاصة ثم نضغط على التالي suivant.

ثانيا : تسجيل حالة حركة العمال (Etat des Mouvements des Salariés-EMS) :

عند كل تصريح يجب المرور اجباريا على حركة العمال و ذلك بشكل نظامي حتى و لو لم يكن اي تغيير في عدد العمال الداخليين او الخارجيين من الشركة او صاحب العمل و نميز حالتين هنا:

1- حالة عدم وجود حركة في عدد العمال نضغط على suivi للمواصلة دون تسجيل اي شيء حسب الصورة

نضغط هنا للدخول الى حركة العمال

Déclaration d'assiettes de cotisations pour la période NOVEMBRE(11) 2017

Cotisation **E/S** Fin

Ajouter un mouvement

Numéro SS	Nom/Prénom	Date naissance	E/S	Date mouvement
Aucun mouvement déclaré (E.M.S réant)				

Précédent **Suivant**

نضغط هنا للمواصلة دون تغيير

2- حالة وجود حركة في عدد العمال

نسجل معلومات و بيانات العامل ثم نضغط على الدخول او الخروج entrée ou sortie.

MOUVEMENT

Numero

Nom * TEST Prénom * TEST

Date de naissance 12/12/1999 Mouvement 12/12/2017

Exacte Présomé ENTREE SORTIE

Observation test télé déclaration

Ajouter

اضغط هنا لتأكيد الحركة (دخول -خروج)

يمكن اضافة عامل اخر او الغاء الحركة حسب الصورة التالية

Déclaration d'assiettes de cotisations pour la période NOVEMBRE(11) 2017

Mouvement ajouté avec succès

Cotisation E/S Fin

اضغط هنا لإضافة حركة أخرى

Ajouter un mouvement

هذه الايقونة تسمح بإلغاء الحركة المسجلة

Numéro SS	Nom/Prénom	Date naissance	E/S	Date mouvement
	TEST TEST	12/12/1989	E	12/12/2017

Précédent

Suivant

العودة للصفحة السابق

الذهاب للمرحلة القادمة

ثالثا: التأكد من المعطيات المسجلة:

في هذه النافذة يمكن مراقبة المعطيات المصرح بها من قبل من حيث وعاء الاشتراكات و حركة العمال حسب الصورة التالية.

Déclaration d'assiettes de cotisations pour la période NOVEMBRE (11) 2017

Cotisation : E/S Fin

DECLARATION DE COTISATIONS						
CODE	NATURE	EFFECTIF	ASSECTE	Taux	MONTANT	
672	RÉGIME GÉNÉRAL	100	10 000 000,00	34,15%	3 415 000,00	
672	SALARIES HANDICAPÉS	30	3 000 000,00	71,5%	2 145 000,00	
698	FNPOS RÉGIME GÉNÉRAL	110	10 100 000,00	0,5%	50 500,00	
Effectif total		110			Montant total : 3 522 000,00	

ÉTAT DES MOUVEMENTS DES SALAIRES						
Nom	Prénoms	Date naissance	Mouvement	Date enregistrement	Observation	
TEST	TEST TEST	12/12/1999	E	12/12/2017	test site déclaration	

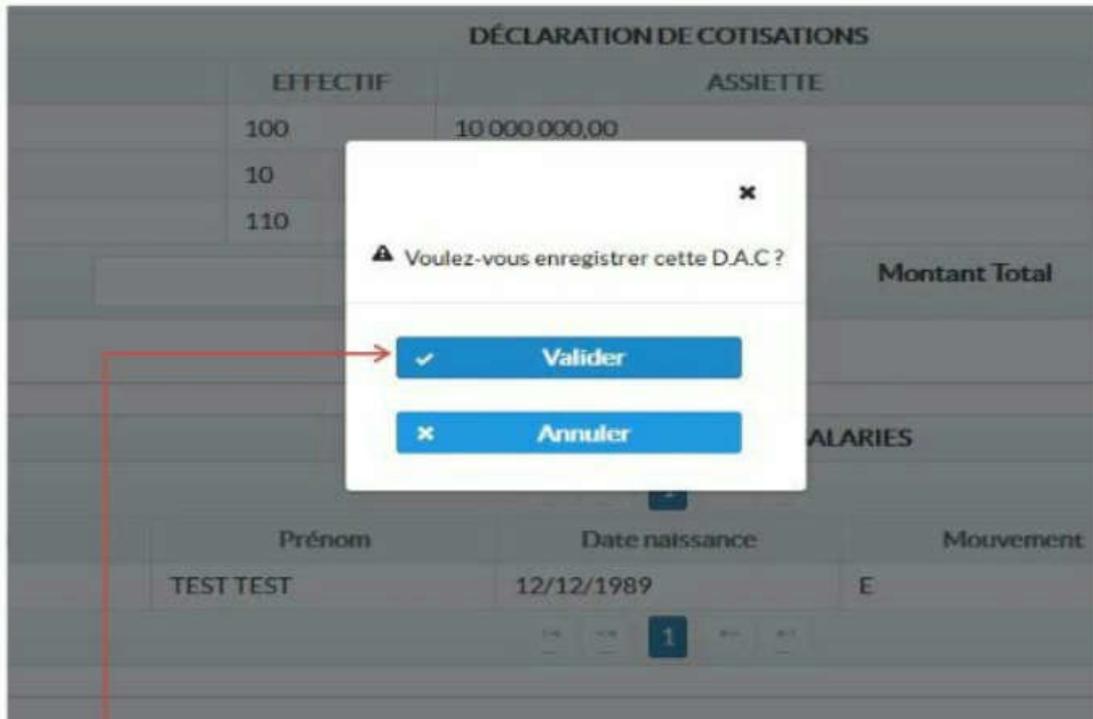
Enregistrer LMC

Précédent

يمكن الرجوع و تصحيح المعطيات اذا كان هناك خطأ في التسجيل او التاكيد التصريح عن طريق الضغط على ايقونة enregistret DAC

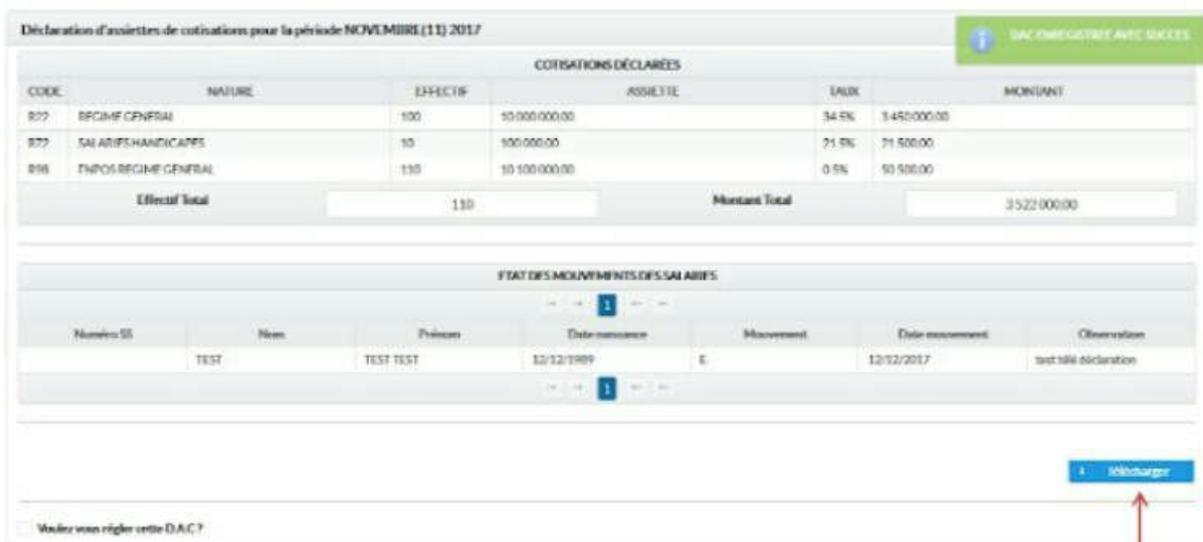
رابعا : تاكيد التصريح

لتاكيد تصريح اشتراكات العمال نضغط على valider كما في الصورة



تأكيد التصريح

في الاخير بعد التأكيد يمكن تحميل التصريح على الحاسوب بالضغط على ليقونة telecharger



تحميل التصريح على الحاسوب

خامسا اختيار طريقة الدفع:

في هذه النافذة يمكن اختيار احدى طرق الدفع التالية كما في الصورة :

الدفع عن طرق البطاقة البنكية؛

الدفع عن طريق شيك بنكي؛ الدفع عن طريق الانترنت؛



كيفية الاطلاع على الاشتراكات المصرح بها:

يمكن للمستخدم الاطلاع على جميع التصريحات التي قام بها خلال فترات سابقة و ذلك بالضغط على ايقونة

consultation DAC كما في الصورة

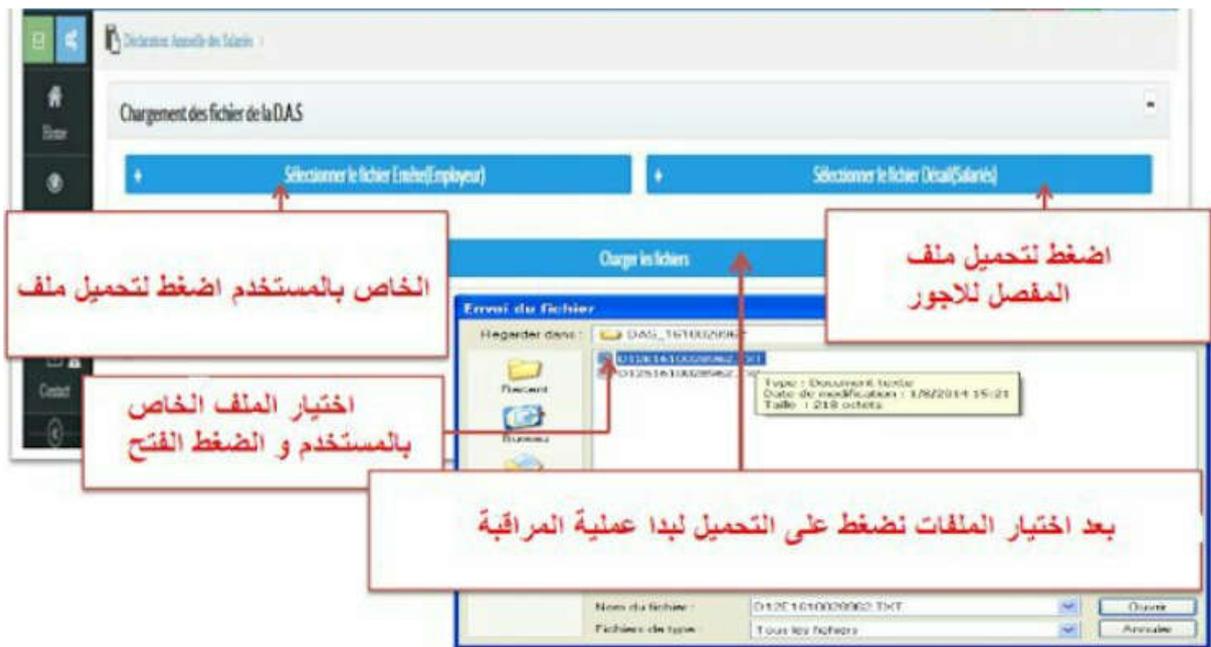
اضغط الفترة المناسبة

PERIODE	JOURNEE	EFFECTIF	ENTREE	SORTIE	MONTANT
201712	2017-12-26	584	0	0	23 438 529.90
201711	2017-12-03	586	0	0	23 882 443.38
201710	2017-11-27	402	0	0	22 194 987.52
201709	2017-10-04	580	0	0	23 435 604.23
201708	2017-09-20	579	0	0	23 172 199.37
201707	2017-08-15	598	0	0	22 948 882.53
201706	2017-07-17	575	0	0	23 117 291.96
201705	2017-06-13	577	0	0	22 068 519.14
201704	2017-05-09	590	0	0	21 771 207.15
201703	2017-04-06	569	0	0	22 435 079.85
201702	2017-03-07	568	0	0	22 472 849.32
201701	2017-02-06	594	0	0	22 137 120.82

يمكن البحث عن الفترة المناسبة من هنا

التصريح السنوي للاجور و الاجراء DAS :

من خلال الواجهة الرئيسية للموقع نضغط على `declaration annule des salaire DAS` ، حيث يمكن من خلال هذه النافذة تحميل التصريح السنوي للاشتراكات (ملف txt) و القيام بعملية المراقبة للاجور و البيانات المدخلة سابقا و القيام بالتصحيحات اللازمة.



يمكن ان نجد عدة اخطا في عملية المراقبة مثل الظاهرة هذه الصورة التالية :

Montant DAS		Montant CNAS	
MONTANT T1 :	18127335.68	MONTANT T1 :	24489491.24
MONTANT T2 :	18041366.15	MONTANT T2 :	24607285.36
MONTANT T3 :	17607575.71	MONTANT T3 :	43696840.6
MONTANT T4 :	20758260.05	MONTANT T4 :	15971433.73
TOTAL :	74534557.59	TOTAL :	108765050.93

± Télécharger le rapport d'erreurs

يجب القيام بالتصحیحات اللازمة لیتم قبولها في مصالح الضمان الاجتماعي .

المطلب الثاني: تحليل الدراسة

و من خلال تطرقنا للدراسة الميدانية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و معرفة كيف يتم التصريح و الدفع الالكتروني فيه تجلت من خلالها اهمية كبيرة و فوائد قيمة، و إن للثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات عرفت تطورا غير مسبوق، مما دفع الدول والحكومات إلى ضرورة عصرنة إداراتها بما يتماشى مع هذا التطور و لذلك اصبح لازما و بات من الضروري الاهتمام بموضوع رقمنة الادارة و تطورها، فالادارة الالكترونية ملا تكتسيه من أهمية قيمة و بالغة في تحسين الخدمة العمومية وارتباطها بها خاصة وأن أساس تطورها يؤسس ارساء نظام الحكم الراشد في البلد. و تعتمد الادارة الالكترونية في أعمالها ومعاملاتها مع الافراد والمنظمات على الوسائل الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا سيما منها شبكة الانترنت، و وسائل الاعلام الالية والفاكس وغيرها، وذلك من أجل السرعة في التنفيذ و ربح الوقت و تخفيض التكاليف، و مع ذلك إبراز و تطور دور الرقمنة الالكترونية في تطوير و تحسين الخدمة العمومية

اختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الاولى: التصريح الالكتروني يساهم في تحسين اداء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و ذلك من خلال:

- الولوج إلى الإدار 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع و بالاقبل الجهد و التكلفة التصريح الإلكتروني يرصد تلقائيا و يصوبها؛

- يعتبر إيصال التصريح الإلكتروني بمثابة إيصال رسمي بتسليم التصريح؛

- التصريح الإلكتروني يمكن من إنشاء بنك معلومات خاص بالمكلفين؛

- يمكن التصريح الإلكتروني للمكلف الحصول على إيصال دفع إلكتروني الغير المفعل إلى غاية الآن؛

- في ظل التصريح الإلكتروني تقلل الأخطاء الحسابات؛

- التصريح الإلكتروني يضمن على المعلومات الدقة والجودة:

الفرضية الثانية: الدفع الالكتروني لا يساهم في تحسين الاداء للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي حيث له عدة

سلبيات و معوقات لعل و ابرزها

-
- نقص و قلة المعلومات و البيانات بين البنك و الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
 - نقص و قلة وعي المجتمع و فقدان وسائل الدفع الحديثة ؛
 - ظهور القرصنة الالكترونية و التي تعد من اخطر انواع السرقات الالكترونية و التي يتم من خلالها اختراق الانظمة الخاصة بالدفع الالكتروني و سرقة الحسابات ؛

خلاصة الفصل :

من خلال ماتطرقنا إليه في دراستنا نقول أن واقع الادارة الالكترونية في الجزائر أن الجزائر قطعت أشواطاً في هذا المجال مقارنة بجيرانها في الدول الافريقية وبدأت تدريجياً تحسن من رتبها في مجال الادارة الالكترونية وما الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية إلا نموذج لذلك من خلال تزويده بالانظمة التكنولوجية الحديثة و الانظمة المعلوماتية و أصبح من ضمن القطاعات التي تعول عليه الجزائر في المستقبل وامتصاص شبح البطالة من خلال المشاريع التي تقوم بها مع القطاع الخاص.

خاتمة عامة

وفي هذا الختام يمكننا القول أن الادرة الالكترونية تمثل نقلة حضارية للمجتمعات، إتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الاصعدة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وفي ظل التطورات المتلاحقة في عالمنا اليوم أصبح من الضروري على الدول مواكبة هذه التغيرات الجديدة والتأقلم مع تقنية استثمارها في تطوير منظومتها الادارية وترقية خدماتها.

و من خلال هذه الدراسة تطرقنا الى معرفة كل من الادارة الالكترونية بمفومها شامل و واسع من خلال مبادئها و اهميتها و فائدة بالغة في تطور المجتمعات و تطرقنا الى التصريح و الدفع الالكتروني بصفة خاصة و عامة و ذكرنا كل ما يجب ذكره حولهما باضافة الى دراسات سابقة تبلورت في سبعة دراسة حول الادارة الالكترونية و التصريح و الدفع الالكتروني اما فيما يخص الدراسة الميدانية التي أجريناها و التي شملت وكالة الضمان الاجتماعي بولاية عين تموشنت يمكن الحكم بنوع من التحكم في تكنولوجيا الاتصال و هذا ما يدل على الامكانيات المادية و البشرية من أجهزة الاعلام الي المتطورة و الأنظمة المعلوماتية و هذا كان ضمن أولويات بها في مجال الادارة الالكترونية وكذا الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين هذه التكنولوجيا حيث اصطدمت بالكثير من المعوقات التي سبق التطرق إليها و التي من أبرزها ضعف البنية التكنولوجية الاتصالية في البلاد .

بالنسبة لنتائج اختبار فرضيات الدراسة يمكن تلخيصها من خلال النقاط التالية:

_الفرضية الاولى : يساهم التصريح الالكتروني في تحسين اداء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و ذلك من خلال:

- الولوج إلى الإدار 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع و بالاقل الجهد و التكلفة

التصريح الإلكتروني يرصد تلقائيا ويصوبها؛

- يعتبر إيصال التصريح الإلكتروني بمثابة إيصال رسمي بتسليم التصريح؛

- التصريح الإلكتروني يمكن من إنشاء بنك معلومات خاص بالمكلفين؛

- يمكن التصريح الإلكتروني للمكلف الحصول على إيصال دفع إلكتروني الغير المفعل إلى غاية الآن؛

- في ظل التصريح الإلكتروني تقلل الأخطاء الحسابات؛

- التصريح الإلكتروني يضمن على المعلومات الدقة والجودة؛

_الفرضية الثانية : الدفع الالكتروني لايساهم في تحسين الاداء للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي فقد تم نفيها حيث له عدة سلبيات و معوقات لعل و ابرزها

- قلة و نقص المعلومات بين البنك و الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

- نقص و قلة وعي المجتمع و فقدان وسائل الدفع الحديثة ؛

- ظهور القرصنة الالكترونية و التي تعد من اخطر انواع السرقات الالكترونية و التي يتم من خلالها اختراق الانظمة الخاصة بالدفع الالكتروني و سرقة الحسابات ؛

توصيات و اقتراحات :

قد حان الوقت للنهوض بالقطاعات والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، و أن تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لا اختيارية لمواكبة التطورات العالمية والدخول للاقتصاد الجديد؛

_هناك ضعف كبير في البنية التحتية لمختلف شبكات الاتصال التي تعتبر من المتطلبات الأساسية لنجاح هذه الأخيرة.

- عدم إعطاء قدر كافي من التوعية والاهتمام بمشروع تطبيق الإدارة الالكترونية؛

- يتطلب نجاح مشروع الإدارة الالكترونية تعاوني كلي بين مختلف الشرائح من حكومة ومؤسسات وعنصر بشري عامل أو مستفيد

- إن غياب ونقص الدعم المادي من المسؤولين والحكومات يثبط ويعرقل أي تفكير لإقامة مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية.

قائمة المحتويات

	العنوان
II	بسملة
III	شكر و تقدير
IV V	الاهداء
VI	الفهرس
	الملخص
1	مقدمة عامة
الفصل الاول: الادارة الالكترونية و التصريح و الدفع الالكتروني	
7	المبحث الاول الادارة الالكترونية
7	المطلب الاول نشأة و تطور و تعريف الادارة الالكترونية
7	1_1 نشأة الادارة الالكترونية
8	1_2 تطور الادارة الالكترونية
10	1_3 تعريف الادارة الالكترونية
12	المطلب الثاني خصائص و مبادئ و اهداف الادارة الالكترونية
12	1_1 خصائص الادارة الالكترونية
14	1_2 مبادئ الادارة الالكترونية
16	1_3 اهداف الادارة الالكترونية
17	المطلب الثالث: عناصر و وظائف الادارة الالكترونية
18	1_1 عناصر الادارة الالكترونية
18	1_2 وظائف الادارة الالكترونية
21	المطلب الرابع: المتطلبات الجوهرية و فوائد و مزايا الادارة الالكترونية
21	1_1 متطلبات الجوهرية لتطبيق الادارة الالكترونية
21	1_2 فوائد و مزايا تطبيق الادارة الالكترونية
22	المطلب الخامس: مشاكل و معوقات الادارة الالكترونية
22	1_1 معوقات الادارة الالكترونية في الجزائر
22	1_2 مشاكل الادارة الالكترونية
24	المبحث الاول: التصريح الالكتروني
24	المطلب الاول: تعريف التصريح

25	المطلب الثاني: اهمية التصريح الالكتروني
25	1_1 اهمية التصريحات الجبائية بالنسبة لادارة الضرائب
26	1_2 اهمية التصريحات الجبائية بالنسبة للمكلف
26	المطلب الثالث: مزايا التصريح الالكتروني
27	المطلب الرابع: ايجابيات و سلبيات التصريح الالكتروني
27	1_1 ايجابيات
27	1-2 سلبيات
28	المطلب الخامس: التصريح الالكتروني للضمان الاجتماعي
30	المبحث الثالث: الدفع الالكتروني
30	المطلب الاول نشأة و تطور وسائل الدفع و تعريف الدفع الالكتروني
30	1_1 نشأة و تطور وسائل الدفع
33	1_2 تعريف الدفع الالكتروني
34	المطلب الثاني: مزايا و معوقات الدفع الالكتروني
34	1_1 مزايا
34	1_2 معوقات
35	المطلب الثالث: اهمية الدفع الالكتروني
35	المطلب الرابع: الدفع الالكتروني للضمان الاجتماعي
38	الفصل الثاني: دراسات السابقة
40	الدراسة الاولى: تاثير الادارة الالكترونية على سير و ادارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية
42	الدراسة الثانية: اثر تطبيق التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية
45	الدراسة الثالثة: وسائل الدفع الالكتروني في البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية
48	الدراسة الرابعة: دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية
50	الدراسة الخامسة: تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارات العمومية
52	الدراسة السادسة: دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر
54	الدراسة السابعة: الادارة الالكترونية و دورها في تحسين اداء الادارات العمومية
57	الفصل الثالث : دراسة ميدانية حول التصريح و الدفع الالكتروني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
59	المبحث الاول: منهجية الدراسة و عينة البحث
59	المطلب الاول: منهجية البحث
59	المطلب الثاني مجتمع و عينة البحث

59	1_1 تعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء
59	2_1 مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
60	المطلب الثالث: ادوات الدراسة
61	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و تحليلها
61	المطلب الاول نتائج الدراسة
73	المطلب الثاني: تحليل الدراسة
77	خاتمة عامة
80	قائمة المحتويات
83	قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

- أحمد سيد مصطفى ،المدير و تحديات العولمة ،دار النهضة العربية ، القاهرة ، ، 2001
 - توفيق عبد الرحمان ، الإدارة الالكترونية ،مركز الخبرا المهنية لإدارة ، القاهرة ، ، 2003
 - ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الأعمال،الدار الجامعية، ،2001
 - حرفوش مدني: الكامل في الإقتصاد، دار الأفاق، الأبيار، الجزائر العاصمة، ،2000
 - خالد ممدوح ابراهيم ، الإدارة الالكترونية ،الدار الجامعية ،ط ، 1 القاهرة ، ، 2019
 - صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1983
 - عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، ،2009
 - علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، ،2008
 - عمار بوحوش ،نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين ،دار الغرب الإسلامي، بيروت ، ،2006
 - محمد المبيضين، محمد جرادات أسامة، 2001
 - محمد عبد حسين الطائي،التجارة الالكترونية- المستقبل الواعد للأجيال القادمة ،دار الثقافة، الطبعة الأولى ،عمان ، ،2013
 - مروان عطون: النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، ،1989
 - وفيق عبد الرحمان ،الإدارة الالكترونية و تحديات المستقبل ،مركز الخبرا المهنية للإدارة ،القاهرة ، ، 2001
- ### المذكرات و الاطروحات
- بد الحق بوعتروس: مدخل للاقتصاد النقدي والمصري، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، ،2003
 - حماد مختار . تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علومالسياسية و العلاقاتالدولية ، جامعة الجزائر، جامعة بن يوسف بن خدة _ الجزائر ،2002_2002
 - سلطاني خديجة ،إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ،تخصص مالية و نقود ،جامعة بسكرة ، ،2010-
 - 2011
 - سمية قحموش، "،2013(دور المراجعة الجبائية في تحسين جودة التصريجات الجبائية)،"أطروحة ماجستير،)

- مصطفى عوادي ، ضبط نظام التصريحات الجبائية للتقليل من الغش الضريبي في الجزائر، مذكرة ماجستير، منشورة، جامعة ا. البواقي، ،2008
- شناز برياني، "،(2018)مساهمة نظام المعلومات المحاسبي في تحسين التصريحات الجبائية"، جامعة بسكرة، قسم العلوم التجارية
- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء مجلة جسور التواصل ، الصدارة عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء العدد 04، الجزائر، اكتوبر 2014
- عبد الكريم عشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري – قسنطينة – الجزائر ،،2018-2019
- عبير بن صالح، دور وسائل الدفع الالكترونية في عمليات تبيض الأموال، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص بنوك و أسواق مالية ،جامعة مستغانم، ،2016

المجالات :

- مجلة الدراسات القانونية و الساسية – المجلد الخامس – العدد 02 جوان 2019
- بسام عبد العزيز الحمادي ، ووليد بن سليمان الحميطي ، الحكومة الالكترونية الواقع و المعوقات و سبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الندوةالدورية العاشرة ، معهد الادارة العامة ، الرياض، 16-17مارس 2004
- حسين بن محمد الحسن ،الإدارة الالكترونية بين الواقع و التطبيق ،المؤتمر الدولي الثاني تحت شعار (نحو أداء متميز في القطاع الحكومي) ، المملكة العربية السعودية ،الرياض، من 1-4نوفمبر29.
- علي حسين بكير ،الإدارة الالكترونية ،بحث منشور في مجلة آراء حول الخليج ، مركز الخليج لأبحاث – لإمارات، العدد23-أغسطس29.
- محمد متولي،إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية،بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من24-26) أبريل ، 2003
- منصور، أسامة، " ،(2019)الضرائب قانون القيمة المضافة للتحصيل"، مش جديد على مصر، جريدة أهل مصر، 2.
- موسى آدم عيسى: آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسمالدراسات والبحوث الشرعية، جدة، ،