الملتقى الدولي:
تحديات الاقتصاد الجزائري مع مطلع الألفية الثالثة:
الرقمنة والاقتصاد الموازي -

OEB Univ. Publish. Co.

رقمنة العمل الإداري كأداة لتطوير الإدارة العمومية، وتعزيز الفعالية الاقتصادية
-إدارة الجمارك نموذجا-

Digitalizing administrative work as a tool for public administration development, and enhancing economic efficiency – Customs administration as a model-

نبيل جحا[1]، علي بخيتي[2]

[1] جامعة ابن خلدون تيارت (الجزائر)، nabil.djeha@univ-tiaret.dz

[2] المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت بالقليعة تيبازة(الجزائر).

a.bekhiti@ensmanagement.edu.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أهمية الرقمنة لتحديث وتطوير العمل الإداري، ودورها في تحديد حقوق وواجبات كل الأطرف المرتبطة بالخدمة العمومية، وبالتالي المساهمة في إرساء مبادئ الشفافية والحكم الراشد التي تعتبر بمثابة ركائز الاقتصاد الحديث. وتعتبر إدارة الجمارك من أهم الإدارات العمومية التي تتعرض دوما لانتقادات حول تقديم الخدمات العمومية.

خلص بحثنا إلى أنها ووفقا لما سبق، قامت بتسطير برامج متعددة وفق سياقات الرقمنة، للقيام بالمهام الموكلة لها على أحسن وجه ضمن مقاربتين الأولى ضرورة التكيف مع المتطلبات الحديثة للتجارة الخارجية من سرعة، كفاءة، ورقابة فعالة، والأخرى الالتزام بما يقع على عاتقها في مجال الخدمة العمومية ضمن شبكة الإدارات المؤثرة على النشاط الاقتصادي، وهذا بالاعتماد على ما توفره تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، حيث حققت مستويات مقبولة من الأداء الإداري الرقمي طبقا للمعايير العالمية في مجال الأداء الجمركي.

الكلمات مفتاحية: الرقمنة، الخدمة العمومية، الإدارة الرقمية، الجمارك.

تصنيف JEL: O38، H11، H83، F13.

Abstract

this study aims to clarify the importance of relying on digitalization for updating and developing administrative work, and its role in defining the rights and duties of all parties involved in public service, thereby contributing to establishing principles of transparency and good governance, which are considered foundational to modern economics.

Customs administration is among the most important public departments that consistently face criticisms regarding the delivery of public services. Our research has concluded that, accordingly, it has developed multiple programs within the contexts of digitalization to effectively carry out its assigned tasks. This approach includes adapting to modern requirements of international trade such as speed, efficiency, and effective oversight. Moreover, it emphasizes compliance with its responsibilities in the realm of public service within thenetwork of administrations influencing economic activity. This is achieved through leveraging modern information and communication technologies, leading to acceptable levels of digital administrative performance according to global standards in customs performance.

Keywords: Digitalization, public service, digital administration, customs.
Jel Classification Codes: O38،H11 ،H83، F13.

***المؤلف المرسل:** نبيل جحا،

1.مقدمة:

إن ضرورة الاندماج مع متطلبات العولمة في سياق تسيير الشؤون المحلية الهادفة يهدف إلى تعزيز الشروط الداعمة لمجهودات التنمية الاقتصادية، تتطلب الانتقال من آليات التسيير الكلاسيكي إلى طرق أخرى تكون فيها درجة استجابة الإدارة مع تطلعات البيئة الخارجية سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو قانونية كبيرة وبالسرعة المطلوبة، فكفاءة الجهاز الإداري تتمحور حول ضرورة تحقيق المنفعة العامة بجودة عالية مع اقل تكلفة، وهذا لا يكون إلا من خلال تطوير أساليب العمل الإداري في جميع الإدارات العمومية سواء ما تعلق منها بالجماعات المحلية أو الإدارات الأخرى المشكلة لشبكة التنظيم الإداري للدولة. وحسب المؤشر العالمي للأمم المتحدة بخصوص الحكومة الالكترونية فقد احتلت الجزائر سنة 2022 المرتبة 112 عالميا من بين 193 دولة، حيث ذكر تقرير "تنمية الحكومات الإلكترونية" (EGDI) الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية(UNDESA)أن كلا من الدانمارك وفنلندا وكوريا الجنوبية جاءت في المراتب الأولى، الثانية، والثالثة على التوالي، من حيث قيمة المؤشر الذي يعد مكونا أساسيا من مكونات المؤشر الكلي لتنمية الحكومة الإلكترونية، ويقوم على المتوسط

الحسابي لثلاثة مؤشرات فرعية، هي: مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية، البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، رأس المال البشري.

يركز تقييم الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية على مدى قدرة الدول على توظيف برامج الحكومة الإلكترونية والذكية التي تعتمد على الرقمنة وتجميع البيانات الضخمة لاستغلالها في خدمة الأهداف الإنمائية التي يبلغ عددها 17 هدفا منها التعليم الجيد، والصحة الجيدة والرفاه، والمساواة بين الجنسين، والطاقة النظيفة، والعمل اللائق ونمو الاقتصاد، والصناعة والابتكار والهياكل الأساسية، والمدن والمجتمعات المحلية المستدامة، والعمل المناخي وغيرها. وتقوم لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية بإصدار تقرير دوري يلقي الضوء على تنمية وتطوير الحكومة الإلكترونية في الدول الـ193 الأعضاء، ويعتبر التقرير مرجعا عالميا في مجال تقييم الحكومة الإلكترونية، وتزداد أهميته كونه يصدر من الأمم المتحدة مباشرة، واستمر في الصدور منذ إطلاقه لأول مرة عام 2003، وأصبح يجرى هذا القياس مرة كل سنتين اعتبارا من عام 2008.

ومن خلال هذا الحراك العالمي حول الرقمنة سعت الجزائر إلى ضبط أدوات العمل ضمن مقاربة رقمية، ويمكن أن نذكر أن الولوج الرسمي لاستخدامات الرقمنة في الجزائر كان من خلال استغلالها في منظومة الخدمات الإدارية المتعلقة بالحالة المدنية التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، بصدور القانون 14-08 لسنة 2014، المعدل للأمر 70-20 لسنة 1970 المتعلق بالحالة المدنية، الذي أقر باعتماد الرقمنة كأداة لتقديم الخدمة العمومية في الحالة المدنية، بالإضافة إلى اعتماد الرقمنة في قطاع العدالة، الإدارة الجبائية من خلال بعض التطبيقات "مساهمتك"، "جبايتك"، الإدارة الجمركية بتحديث منظومة المعلومات المتعلقة بها كنظام ALCES الذي عوض نظام SIGAD، وغيرها من الإدارات بإتباعها مسارات التحول الرقمي.

من خلال ما سبق يمكن أن نطرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن تطوير الإدارة العمومية وتعزيز الفعالية الاقتصادية عن طريق رقمنة الإدارة؟

ولمعالجة هذه الإشكالية، ضمن حدود متغيراتها وبناء على النموذج الذي سيتم تناوله، وجب وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: إن مسارات التحول الرقمي تخضع الى متطلبات يجب توفرها في إنجاح التوجه إلى الإدارة الالكترونية.

الفرضية الثانية: أن إدارة الجمارك تشكل لديها نضج رقمي في تقديم الخدمة العمومية، باعتبارها هيئة ذات مهام مزدوجة اقتصادية-إدارية.

أهداف البحث:

تهدف ورقتنا البحثية إلى إلقاء الضوء على موضوع الرقمنة كركيزة أساسية في مسارات تعاطي الدولة مع الخدمة العمومية في الجزائر، وهذا نتيجة ضرورات التحول من الأداء الكلاسيكي إلى الأداء الرقمي، وعلى اعتبار أن الموضوع يهتم بالجانب الاقتصادي، تم استهداف إدارة الجمارك كنموذج يطبق عليه متغيرات الدراسة، على أساس أن العمل الجمركي يمس بشكل كبير النشاط الاقتصادي، بالإضافة إلى كونه يصنف ضمن الأعمال الإدارية التي تضطلع بجانب مهم من جوانب تقديم الخدمات العمومية.

منهجية البحث:

سنتبع المنهج الوصفي في سياق تناول الجانب النظري، والمنهج التحليلي بالتطرق إلى نموذج من نماذج الإدارة العمومية وهي إدارة الجمارك، التي تكتسب صفة الإدارة العمومية بالإضافة إلى اعتبارها كعنصر فعال في المجال الاقتصادي،

خطة البحث:

بغرض الإحاطة الجيدة بالبحث، والوصول إلى توضيح بعض النقاط المستهدفة من خلال المتغيرات البحثية فيه، سيتم الاعتماد بشكل مختصر ودقيق على المحاور التالية:

المحور الأول: مفاهيم الإدارة الرقمية.

المحور الثاني: متطلبات التوجه نحو الإدارة الالكترونية.

المحور الثالث: مجهودات إدارة الجمارك باعتبارها إدارة عمومية في مجال الرقمنة

2.مفاهيم حول الإدارة الرقمية:

تعبر الإدارة الرقمية عن استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية من ربط واتصال بغرض سيرورة العمل الإداري وانجاز مهام الإدارة المختلفة سواء ضمن متطلبات عملها الداخلية أي علاقة مكونات الإدارة ببعضها البعض، أو خارجيا ضمن علاقتها مع مرتفقيها بغرض تقديم خدمة عمومية ذات كفاءة عالية.

1.2تعريف الإدارة الرقمية:

تعرف الإدارة الرقمية بأنها "استخدام التقنية في الانتقال بالأعمال والخدمات الإدارية التقليدية الى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة ودقة متناهية" (الأسناوي، 2020، صفحة 33)، وهي أيضا توجيه واستخدام الوسائل الحديثة من معدات الإعلام الآلي وشبكات التواصل التي توفرها الانترنت والتي تتميز بأمن المعلومات المتداولة فيها بغرض تقديم خدمات عمومية

متعددة للمواطنين (سليمان، 2004، صفحة 03)، وتعرف بأنها: "عملية تنفيذ الخدمات الحكومية والمعاملات المرتبطة بها التي يحتاجها المواطن أو مرتفقيها من القطاعات الأخرى كقطاع الأعمال باستعمال وسائل الاتصال الحديثة للرفع من كفاءة وفعالية الأداء الحكومي" (توفيق، 2003، صفحة 95)، فالإدارة الرقمية ليست مقتصرة على توفير خدمات للمواطنين عن طريق استعمال وسائل الاتصال الحديثة، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الالكترونية غير التقليدية في أي زمان ومكان دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص(Zhiyuanfang، 2002، صفحة 03)، ويمكن أن نعرف الإدارة الرقمية بأنها نتيجة لدمج التقنية والإعلام الآلي بالإضافة إلى مختلف التكنولوجيات الحديثة مع العمل الإداري، وهذا من أجل رقمنة العمليات الإدارية وتنظيم عمل الإدارات الحكومية، مع توفير مجال كبير للمساعدة على اتخاذ القرار بفضل ما توفره التكنولوجيات المتعلقة بالبيانات الضخمة من معلومات وإمكانيات تحليلها.

2.2 خصائص الإدارة الرقمية:

تتميز الإدارة الرقمية بعدة خصائص يمكن تجميعها في المحاور التالية:

- تدنية تكاليف العمل الإداري: حيث أن نسبة مهمة جدا من زيادة النفقات العمومية توجه لتقديم الخدمات العمومية وفق المقاربات التقليدية، إلا أن الاعتماد على الإدارة الرقمية يساهم في الحد من زيادة هذه التكاليف، وبالتالي ترشيد النفقات الذي أصبح يشكل هاجسا كبيرا لأصحاب القرار في ظل شح الإيرادات، والعجز الموازناتي.
- تساهم في بناء الشفافية: فالاعتماد على الإدارة الرقمية تساهم في دعم أساليب الرقابة المتعددة الأفقية والعمودية، وبالتالي وضوح في الإجراءات الإدارية وأساليب الاستفادة منها، وهو ما يمثل ركيزة أساسية في دعم مسارات الحكم الراشد وتحقيق التنمية الاقتصادية.
- الإتقان: تعمل الإدارة الرقمية على تخليص المعاملات بالسرعة اللازمة والدقة المطلوبة والوضوح التام.
- تبسيط وتسهيل الإجراءات: من خلال الاستخدام الأمثل للمعلومات، وسهولة الولوج إلى طلب الخدمة بشكل واضح لكل مستويات مرتفقي الإدارة العمومية، ومنه القضاء على كل أشكال الاستغلال السيئ للوظيفة وما يترتب عنها من ظواهر غير قانونية وغير أخلاقية.
- كفاءة في العمل الإداري: حيث تتميز بكونها توفر التعامل السلس داخل الإدارة في حد ذاتها، وبين الإدارة ومرتفقيها، من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال في المراسلات وهو ما يعزز التواصل الفعال بالجودة المطلوبة.

- القدرة عل استيعاب الأعداد الكبرى من طلبات المتعاملين ومرتفقي الإدارة مهما كان عددهم على عكس الآليات الكلاسيكية التي تعتمد على الإنسان لا على الآلية، حيث تكون في هذه الحالة مرتبطة بمحدودية قدرة الإنسان أو الموظف على العمل، بالإضافة إلى أنها تضمن الجودة المطلوبة في نوعية الخدمات المقدمة استجابة للطلبات.
- تدعم ضرورة توفر المعلومات اللازمة لأصحاب القرار بالنوعية والكمية المطلوبة منها، والتي تستعمل في بناء السياسات والبرامج والتوجهات المرتبطة بمختلف الأنشطة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، وغيرها.

3.2 الفرق بين الإدارة الكلاسيكية والإدارة الرقمية:

إن اختلاف فعالية الأداء ضمن متطلبات العولمة أدى إلى بروز فروق جوهرية بين الأداء التقليدي والأداء الرقمي في تقديم خدمة عمومية معينة حيث يمكن أن نميز بين الأدائين من خلال بعض المعايير العالمية والمعتمدة في تقييم عمل الإدارة الرقمية، إلا أن هذه المعايير تبقى نسبية حسب الهيئات المحلية أو العالمية المهتمة بدراسة فعالية الأداء الإداري على جميع المستويات، والجدول التالي يوضح أهم المعايير المعتمد عليها في عمليات التقييم.

الجدول(1): الفرق بين الإدارة الكلاسيكية والإدارة الرقمية

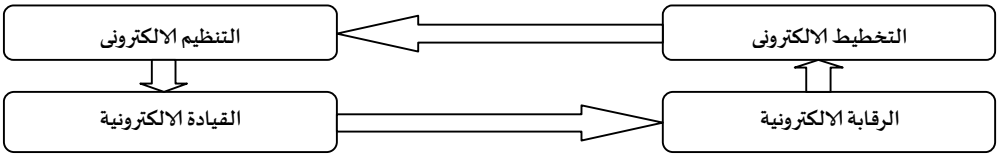
معايير المقارنة	الإدارة الرقمية	الإدارة الكلاسيكية
التكلفة	اقتصادية على المدى البعيد	مكلفة على المدى البعيد
الولوج إلى البيانات	سهولة الوصول إلى المعلومات بسبب توفر قاعدة بيانات ضخمة.	صعوبة الوصول إلى البيانات بسبب السلم الإداري وكثرة المستندات الورقية.
جودة الخدمة	جودة عالية جدا	جودة منخفضة نسبيا
الوثائق المستخدمة	الكترونية غير ملموسة	ورقية مادية ملموسة
مدى الاعتماد على الإمكانات المادية والبشرية.	استخدام الوسائل التكنولوجية لتحقيق الأهداف.	تعتمد على الاستغلال الأمثل للإمكانات المادية والبشرية لتحقيق مختلف الأهداف.
تامين بيانات الخدمة	مصداقية عالية بسبب توفر أنظمة حماية البيانات.	مصداقية ضعيفة نسبيا نظرا لندرة أساليب حماية البيانات.
الوسائل المستعملة	شبكات التواصل عن طريق الانترنت	المراسلات الورقية والاتصالات التقليدية.

المصدر: (حسنات، 2011، صفحة 31)

4.2 وظائف الإدارة الرقمية وأهميتها:

تتمثل أهم وظائف الإدارة الكلاسيكية في التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة، وتمتد هذه الوظائف إلى الإدارة الرقمية إلا أنها ترتبط بالآليات الرقمية التي تستعملها الإدارة من خلال عناصر التكنولوجيا، فوظائف الإدارة الرقمية هي التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة والرقابة الالكترونيتين. (فرطاس، 2016، صفحة 309)

الشكل(01): وظائف الإدارة الرقمية



المصدر: (عبان، 2016، صفحة 83)

تتجلى أهمية الإدارة الرقمية في دعمها الدائم لاستعمال تقنيات وتكنولوجيات الإعلام الاتصال، فهي تعتبر كاستجابة حتمية للتطورات الحاصلة على جميع الأصعدة في إطار العولمة، وتؤدي إلى إزالة الفجوات بين السياسات العمومية وميدان تنفيذها مع خفض تكاليفها عن طريق تقريب المسافات والأزمنة، والقضاء على بوادر الفساد من بيروقراطية ورشوة وسوء التسيير وبالتالي الوصول إلى مستويات تنمية عالية بالموازاة مع ما يتم التخطيط له والتخصيصات المالية لمختلف البرامج التنموية. (الكبيسي، 2008، الصفحات 38-39)

3. متطلبات التوجه نحو الإدارة الرقمية لتحسين الخدمة العمومية:

إن تطور العمل الإداري بالموازاة مع عصر تدفق المعلومات الناتج عن التطور التكنولوجي واستخدام تقنيات الإعلام الآلي في جميع مراحل العلاقة بين مرتفقي الإدارة العمومية وهذه الأخيرة التي تقدم خدمات عمومية، حتم على الدول صياغة الأساليب اللازمة للتوجه تماما إلى الإدارة الرقمية بشكل محترف وفعال.

1.3مفهوم الخدمة العمومية:

إن نشوء الحاجات العامة ضمن تطور مفهوم الدولة وما يقع على عاتقها من تلبية هذه الحاجات أدى إلى بروز مفهوم الخدمة العمومية حيث تعرف بأنها:" الرابطة التي تنشأ نتيجة محاولة تلبية الرغبات من طرف الهيئات العامة الحكومية لفائدة المواطنين وإشباع حاجاتهم العامة" (ثابت، 2001، صفحة 445)، وتعرف أيضا بأنها" عملية توفير الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتامين رفاهيته، حيث يجب أن تمس كل شرائح المواطنين والالتزام بمبدأ المصلحة الغالبة في المجتمع حيث يعتبر هذا المبدأ هو المحرك الأساسي في سياسات توفير الخدمة العمومية"(Chavez, 2005, p. 06) ، وتعرف الخدمة العمومية الرقمية بأنها"ذلك الأداء

الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية". (دجلام، 2014)

2.3أسباب الاعتماد على الرقمنة في الخدمات العمومية:

تتشابك الأسباب التي أدت إلى استعمال التقنيات التكنولوجية في الأداء الوظيفي للإدارات العمومية ومختلف الهياكل التابعة للدولة التي تساهم في تقديم الخدمات وتوفير السلع العمومية، إلا أنها ترتبط في محور واحد هو ضروريات الاندماج مع متطلبات العولمة التي تفرض استغلال ما توفره التكنولوجيات المختلفة في العمل الحكومي خاصة للقضاء على مسببات عدم استغلال الوقت والتأثير على سيرورة النشاطات المتعلقة بالاقتصاد كالاستثمارات والمعاملات المالية والإدارية وغيرها، إلا أننا يمكن أن نذكر أهم الأسباب فيما يلي:

- انتشار استعمال تقنيات الانترنت في العالم وفي كل الميادين إذ بلغ نهاية2017عدد مستخدمي الانترنت عالميا 4.54مليار مستخدم، أما عدد المستخدمين في القارة الإفريقية يقدر ب523 مليون مستخدم تقريبا مستحوذة على حصة بلغت11.5%من إجمالي مستخدمي الانترنت حول العالم. (سايح، 2018، صفحة 63)

- تزايد أهمية الإدارة الرقمية في ترقية العلاقة بين الإدارة ومرتفقي المرفق العام من جميع الأصناف، صناعيين، ناشطين في المجال الاقتصادي، مواطنين وغيرهم.

- تحسين كفاءة العمل، بما في ذلك تسهيل التعاون بين الموظفين ومرؤوسيهم مما يساعد في تحسين عملية صنع القرار.

- تحسين التعامل مع الجمهور من خلال سرعة تنفيذ وتلبية كافة مطالب الجمهور والعملاء.

- توسيع نطاق الخدمات، من خلال إمكانية تأدية نفس المهام من أي مكان، بدلا من الحاجة إلى الذهاب إلى مكتب بعينه أو هيئة بعينها.

- الحصول على البيانات في أي وقت، من خلال سهولة الوصول إليها عبر العديد من الأدوات خاصة مع انتشار شبكات الإنترنت.

3.3 أهمية الرقمنة و أبعادها:

تعددت الدراسات التي تطرقت إلى أهمية الرقمنة في الحياة الاقتصادية ومجالات سيرورة عمل الدول ومآل تطورها، حيث يمكن أن نتطرق إلى أهمية الرقمنة وفق الأبعاد والعناصر المذكورة التالية:

- الرقمنة تساهم في التقليل والقضاء على مسببات الفساد: حيث كشفت منظمة الشفافية الدولية في تقريرها السنوي لعام2015عن الدول الأكثر فسادا بالاعتماد على عدة معايير أهمها فساد الأجهزة الحكومية وانتشار الرشوة وإساءة استخدام الوظيفة الحكومية، حيث تم من خلال هذا التقرير تسجيل تنامي كبير لمستوى الفساد في الدول النامية. ورأت الدراسة أن تقنيات المعلومات والاتصالات "الرقمنة" تعتبر حل جيد ومخرج مهم للتعامل مع مشكلة الفساد الحكومي بدول العالم، فقد أيقن الخبراء وفي ضوء الدراسات والبحوث المعنية أن تقليل الاحتكاك المباشر بين الفرد والسلطة الرسمية ممثلة في أجهزتها الإدارية، يخفض بشكل ملحوظ من الوقت المستغرق في أداء المهام والخدمات المقدمة للفرد، ويقلص من المدفوعات غير القانونية "رشاوى أو عمولات أو غير ذلك"، كما تقضي بشكل كبير على دورة الروتين والبيروقراطية الإجرائية الإدارية.

- الرقمنة تؤدي إلى زيادة معدلات النمو الاقتصادي: حيث تعد العروض الرقمية مثل إجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت جد مهمة بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين حاليا نظرا لنسبة الائتمان التي تتوفر عليها، إلا أن الولاء اتجاه البنك التقليدي قد ينهار عندما يتعلق الأمر بالرقمنة، وهو ما يزيد من حدة المنافسة بين الكثير من المؤسسات المالية، حسبما أكدت دراسة حديثة. وبحسب الدراسة التي أجراها الاتحاد الألماني لتكنولوجيا المعلومات "بيتكوم" سنة 2014، فإن34%من الألمان غيروا حسابات ودائعهم لبنوك أخرى مرة واحدة على الأقل قبل عام، وارتفعت نسبتهم حاليا إلى 41%، وأظهرت الدراسة، أن العروض الرقمية مثل إجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت أو استخدام التطبيقات البنكية صارت مهمة اليوم بالنسبة لـ 67% من العملاء عند اختيار بنكهم وكانت تبلغ النسبة قبل عام 57%، وأكد هانز يورج بولينجر، رئيس جمعية فراونهوفر الألمانية على أن "الابتكارات التقنية قد تكون المخرج الرئيسي للأزمة المالية والاقتصادية، وأضاف أن الشركات تريد نتائج سريعة يمكن تطبيقها لتخرج من الأزمة، ما يجعلها تزيد من استثماراتها في مجال البحث والتطوير بالرغم من الأزمة المالية. ويرى أن سبب ذلك يعود إلى أن (الأفكار الجديدة هي التي يمكن أن تعطي دفعة إلى الأمام)" (آيت محمد و خداوي، 2015)، وأظهرت دراسة قامت بها الغرفة الألمانية للتجارة والصناعة سنة 2016 أن 45 % من الشركات تريد أن تزيد نفقاتها في مجال البحث والتطوير.

- الرقمنة تساهم في توفير مناصب الشغل: تتعدى أهمية الرقمنة في كونها ذات تأثير ايجابي على النشاط الاقتصادي إلى تأثيرها في المجال السياسي والاجتماعي، حيث تؤدي الرقمنة إلى تراكم النمو الاقتصادي، فالبلدان الأكثر تقدما في مجال الرقمنة تحقق نسبة20%من المنافع

الاقتصادية أكثر من البلدان التي هي في المرحلة الأولية للرقمنة، ويكون واقع التأثير في سوق العمل بتوفير فرص للاختصاصات الحديثة التي تعتمد على مجالات الإعلام الآلي، حيث تشكل الفروع المرتبطة بهذا الاختصاص موضع اهتمام الشباب وعرض العمل وبالتالي الحد من البطالة وتحسين نوعية الحياة ودعم وصول المواطنين إلى الخدمات العامة، كما تسمح الرقمنة للحكومات بالعمل بمقدار أكبر من الشفافية والكفاءة.

4. مجهودات إدارة الجمارك باعتبارها إدارة عمومية في مجال الرقمنة:

تمثل إدارة الجمارك العنصر الأساسي والفعال في ضبط علاقات التجارة الخارجية للدولة وبالتالي تنفيذ سياساتها المختلفة في المجال الاقتصادي لتحقيق الأهداف التنموية، وأيضا فان الإدارة الجمركية تتكفل بتقديم الخدمات العمومية في معالجة احتياجات المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين كل حسب حاجته ضمن رؤية تكاملية لشبكة الإدارات العمومية، من خلال هذا الإطار كانت هناك مجهودات تزامنية مع متطلبات كل مرحلة لضمان تنفيذ خدمة ذات كفاءة وبالفعالية المطلوبة، ومن ضمن هذه المجهودات نجد برنامج عصرنة إدارة الجمارك(2007-2011)، والمخطط الاستراتيجي(2016-2019)، والمخطط الاستراتيجي (2022-2024)، حيث نجحت بنسبة كبيرة في تحقيق الأهداف المرجوة من كل برنامج، إلا أن رغبة الوصول إلى مستويات عالية من الكفاءة في الأداء يتطلب منها مواكبة واستغلال التطورات التكنولوجية الكبيرة التي يوفرها عالم الرقمنة.

1.4تعريف إدارة الجمارك الرقمية:

إن الولوج الحتمي للخدمات الجمركية عالم الرقمية، كان نتيجة سياسة الانفتاح على اقتصاد السوق ومواكبة الحركية الكبيرة للتجارة الخارجية فهي من خلال استخدام عناصر التكنولوجيات الرقمية تسعى إلى تسيير عمليات الاستيراد والتصدير عن طريق الرقمية بإدخال هذه الأخيرة في الإجراءات الجمركية من تقديم التصريح المفصل إلى غاية تحصيل الحقوق والرسوم الجمركية ومتابعة المنازعات إن وجدت سواء كانت المتابعة الداخلية من طرف الإدارة أو المتابعة الخارجية من طرف المخالف للأحكام الجمركية نفسه، فحسب المنظمة العالمية للجمارك تعرف الجمارك الرقمية بأنها "مختلف الأنشطة ذات الأساس التكنولوجي والتي تساهم في فعالية وكفاءة العمل الجمركي وكذا تنسيق الأنشطة المتعلقة بهذا الشأن مثل الأنظمة الآلية للإجراءات الجمركية، التبادل الالكتروني للمعلومات،...الخ". (عبد الله، 2007، صفحة 166)

2.4مهام إدارة الجمارك:

حددت المادة 03 من قانون الجمارك المهام الرئيسية لإدارة الجمارك والتي على أساسها يتم تسطير برامج العصرنة والتطوير ضمن منظور رقمنة المعاملات التي تتكفل بها والمهام الموكلة لها، ويمكن تصنيفها كما يلي: (المديرية العامة للجمارك، 2024)

- المهام الاقتصادية: وتتمثل في

- تطبيق التشريع والتنظيم المسيرين لتنقل البضائع عبر الحدود بالتعاون مع المؤسسات المعنية.
- تشجيع مبدأ المنافسة النزيهة من خلال منع التصرفات غير النزيهة والغش والبحث عنها وقمعها.
- تشجيع مختلف الاستثمارات من خلال التسهيلات والأنظمة الجمركية الموضوعة لهذا الغرض.
- المشاركة في تطوير الاستثمار خارج قطاع المحروقات.
- المشاركة في وضع وتنفيذ إجراءات حماية المنتوج الوطني وتشجيعه.
- مساعدة الشركات الاقتصادية ومرافقتها من خلال عرض تجربة الجمارك والتسهيلات الممنوحة.
- إعداد إحصائيات التجارة الخارجية والتي تساهم في وضع سياسات التجارة الخارجية والداخلية للبلاد.
- مراقبة صحة مصدر البضائع في حال وجود اتفاقيات مع بلد ما تنص على منح امتيازات تعريفية وتجارية.
- تنفيذ إجراءات الحظر المطبقة عند الاستيراد والتصدير.
- تطبيق إجراءات حفظ المنتوج الوطني وحمايته من المنافسة غير النزيهة للمنتجات الأجنبية المستوردة.

- المهام الجبائية: تتمثل في:

- تحصيل الحقوق والرسوم التي تخضع لها البضائع عند استيرادها.
- تحصيل الإتاوات الجمركية الخاصة(إتاوات تقديم الخدمات وإتاوات استخدام نظام الإعلام الآلي والتسيير الآلي للمعطيات(SIGAD).
- متابعة الامتيازات الجبائية ومراقبتها والتي أسستها قوانين المالية والقوانين الخاصة(قطاع البترول والمناجم والوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، والوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب).

- متابعة إنتاج المحروقات وتسويقها ومراقبة إنتاجها.
- تحصيل الغرامات الناتجة عن خرق القوانين والأنظمة التي تتكلف الجمارك بتطبيقها.
- الحرص على تطبيق القانون الجمركي المسير لحركة البضائع عند الدخول أو الخروج من التراب الوطني، بما فيها المسافرين وسكان الحدود وقمع أي مخالفة قد تصدر عن الأشخاص أو المؤسسات.
- الحرص على الحراسة الجمركية الشاملة في النطاق الجمركي والمناطق الموضوعة تحت الحراسة الجمركية.
- الحرص على تطبيق التشريع الخاص بالصرف عند المرور عبر الحدود أو فيما تعلق بالقيمة لدى الجمارك للبضائع المصرح بها عند الاستيراد أو التصدير.
- مكافحة الغش الجمركي من خلال إثبات مصدر البضائع ونوعها وقيمتها لدى الجمارك بغية مراقبة الحقوق والرسوم.
- تطبيق إجراءات الرد بالمثل ضد الدول التي قد تفرض إجراءات تعسفية ضد المنتوج الجزائري.

- مهام الحماية الجمركية: تتمثل في:

- محاربة الاتجار غير الشرعي بالمخدرات ومكافحة التهريب وتبييض الأموال وبصفة عامة محاربة الجريمة المنظمة العابرة للحدود.
- المشاركة في الحفاظ على الأمن والنظام العموميين(السلاح والمتفجرات والمواد الخطيرة).
- المشاركة في الحفاظ على الآداب العامة(الكتابات والوسائل الأخرى المنافية للآداب العامة).
- المشاركة في حماية المستهلك بالحرص على خضوع المواد الاستهلاكية غير الغذائية والمنتجات المنزلية إلى مراقبة مطابقتها لمعايير السلامة والصناعة.
- الحرص على أمن الأشخاص وممتلكاتهم بالاشتراك في البحث عن البضائع المحظورة والتي تشكل خطرا على الصحة والمحيط.
- الحرص على حماية الإرث الوطني فيما يتعلق بالثروة الحيوانية والنباتية المهددة بالانقراض.
- الحرص على حماية الإرث الطبيعي والتاريخي والفني والثقافي والآثار.
- حماية الملكية الفكرية المتعلقة بالاختراعات والرسوم والنماذج الصناعية وعلامات الصنع والعلامات التجارية ضد التقليد وكذا حماية حقوق المؤلف والحقوق المجاورة، وذلك تحت رعاية المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

- مهمة مساعدة اتخاذ القرار: تتمثل في:

●الإدارة الجمركية تعد وتحلل إحصائيات التجارة الخارجية من اجل تسهيل اخذ القرار سواء بالنسبة للسلطات العمومية أو بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين.

●بطلب من السلطات العمومية تقوم الجمارك بإعداد دراسات متخصصة حول تطور التجارة الخارجية والتنبؤات لتحصيل الرسوم والحقوق الجمركية في إطار التحضير للقوانين المالية أو حول اثر إجراء ما أو قرار ما سوف يؤخذ..

3.4أهمية الإدارة الجمركية الرقمية:

تكمن أهمية أي عملية رقمنة للخدمات المقدمة من طرف الإدارات العمومية على غرار الإدارة الجمركية في طبيعة الأهداف المرجوة والنتائج المحققة من خلال البرامج المعتمدة في هذا المجال، وبشكل عام يمكن أن نستنتج أن الغاية الأساسية من رقمنة العمل الإداري الجمركي هي تعزيز مناخ الأعمال والاستثمار الوطني وبالتالي تحقيق معدلات مقبولة من التنمية الاقتصادية، والقضاء على الأحكام المسبقة أو الفعلية لشبهات الفساد في القطاع بالدفع بسبل حوكمة العمل الإداري (عز الدين، 2015)، ويمكن أن نبين أهمية رقمنة الإدارة الجمركية فيما يلي:

- المساهمة في تطوير الإدارة الجمركية من خلال رقمنة الإجراءات الجمركية التي تعرفها المادة05 من القانون 17-04 المتضمن قانون الجمارك بأنها "مجموع العمليات التي يجب القيام بها من قبل مرتفقي إدارة الجمارك قصد استيفاء التزامات القوانين والتنظيمات الجمركية"، حيث تتضمن الإجراءات عدة مراحل ابتداء من الإحضار لدى الجمارك، والوضع، والرقابة والفحص الوثائقي والمادي للبضائع محل التصريح الجمركي، سواء كانت عملة استيراد أو تصدير تحت جميع الأنظمة القانونية المتاحة.

- تبسيط وتسهيل الإجراءات من خلال تسريع وتيرة المراقبة والفحص والإفراج عن البضائع بالاعتماد على نظام التسيير الآلي للتصريحات الجمركية، وتجدر الإشارة إلى أن استعمال التقنيات التكنولوجية وصل مستويات قياسية في الدول المتقدمة على سبيل المثال في الولايات المتحدة الأمريكية بلغت نسبة الرقابة والفحص المادي للبضائع محل التجارة الخارجية 03%، أما بالنسبة لـ 97% من عمليات التبادل مع الخارج تتم آليا بنظام دقيق وفعال لتسيير المخاطر.

- التصنيف الدقيق للمتعاملين الاقتصاديين وبالتالي تقديم خدمات عمومية حسب الطلب الذي يستند إلى مدى مصداقية واحترام الالتزامات التي تقع على عاتق مرتفقي الإدارة العمومية من مواطنين ومتعاملين اقتصاديين اتجاه الإدارة الجمركية والإدارات الأخرى.

- التأسيس لنظام معلوماتي متكامل يوفر المعلومة الإحصائية الضرورية في الوقت المناسب لتسهيل عمليات اتخاذ القرار في المجال الاقتصادي والمجالات المرتبطة به في سياق توفير خدمة عمومية حسب النصوص التنظيمية التي تبرز أن عملية توفير المعلومة الإحصائية تعتبر خدمة عمومية قابلة للترقية وواجب التكفل بها من طرف الهيئات المعنية.

4.4 مجهودات إدارة الجمارك لاستخدام الأساليب الرقمية:

●كانت هناك جهود كبيرة لإدارة الجمارك في تحسين أدائها لتوفير خدمة عمومية في المستوى، وتعتبر من أهم الإدارات التي تم الاعتماد عليها بعد توجه الدولة نحو سياسة الانفتاح بموجب المرسوم التنفيذي91-37المؤرخ في1991/02/13المتعلق بشروط التدخل في مجال التجارة الخارجية (الجريدة الرسمية، 1991/03/20، صفحة 04)، حيث تم إنشاء المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصائيات التابع لإدارة الجمارك بموجب المرسوم التنفيذي93-334 المؤرخ في1993/12/27 الذي تم تعديله طبقا لمتطلبات المرحلة ومسعى الإدارة الجمركية في مواكبة التطورات الحاصلة ضمن حتمية الاندماج في النظام الجمركي العالمي الذي أصبحت تحكمه عدة معايير في سياق العولمة، حيث كانت هذه التعديلات بموجب المرسوم التنفيذي17-92المؤرخ في2017/02/20 المتضمن إحداث مركز وطني للإشارة ونظام المعلومات للجمارك وتنظيمه (الجريدة الرسمية ، 2017/02/26، صفحة 24)، وتتمثل مهامه في:

- المشاركة في تحديد سياسة المديرية العامة للجمارك فيما يخص استغلال واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإعداد البرامج السنوية لتنفيذها.

- جمع احتياجات مصالح الجمارك فيما يخص تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإعداد دفاتر الشروط التقنية والوظيفية الخاصة بها ومتابعة تنفيذ البرامج وعقود الاقتناء.

- ترقية نظام الجمركة عبر الانترنت والإجراءات الالكترونية.

- انجاز وصلات مع أنظمة المعلومات للمتدخلين الآخرين في سلاسل الإمداد للتجارة الدولية.

- دراسة شروط تحديد مواقع محطات الإشارة ونظام المعلومات وسيرها المستمر.

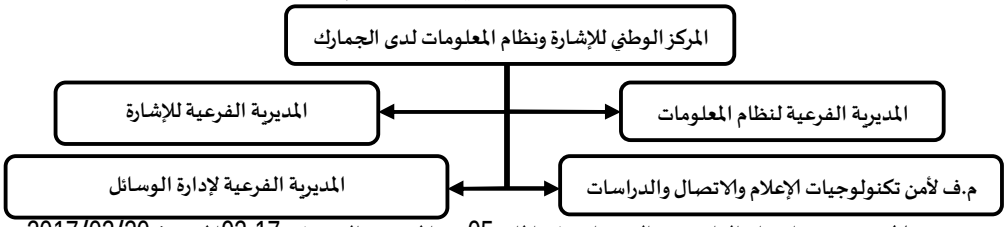
- إعداد المدونة التقنية لوسائل ولعتاد تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحديد مقاييس استعمالها في الجمارك.

- تحديد نظام العمل فيما يخص استغلال واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والسهر على تطبيقه.

- السهر على امن تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجمارك.

- القيام بعمليات مراقبة دورية لمرافق وبرمجيات تكنولوجيات الإعلام والاتصال والإشراف على حركة العتاد والتجهيزات والسهر على استعمالها الأمثل.

الشكل (2): الهيكل التنظيمي لمركز نظام المعلومات لدى الجمارك



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المادة05من المرسوم التنفيذي17-92المؤرخ في2017/02/20

●من خلال ما سبق فان كل المعاملات المتعلقة بالإدارة الجمركية في مجال تسييرها للعمل الجمركي تتم عن طريق الرقمنة، مع الإشارة إلى انه تم من خلال النظرة الجديدة للجمارك الرقمية إبرام اتفاق مع شريك كوري يخص تحديث أنظمة المعلومات والرقمنة للإدارة الجمركية للوصول إلى تغطية 100% من المكاتب الجمركية والإجراءات الجمركية المتبعة من جهة، ومن جهة أخرى التسيير الداخلي لمنظومة الإدارة من موارد بشرية والوسائل الامدادية للمصالح الخارجية، وأيضا استعمال الأساليب الالكترونية في الدفع والتحصيل المتعلق بالحقوق والجباية الجمركية والذي يعني"استخدام أساليب الدفع الالكتروني مثل بطاقات الائتمان أو بطاقات الخصم الآني من رصيد المتعامل، وتحويل قيمة الجباية المفروضة على البضائع لتخليصها وتحصيل حقوق الخزينة العمومية".(Boyer, 1997, p. 247) وبالتالي فان الاعتماد على الجمارك الرقمية يؤدي إلى توسيع المجال الزمني لسداد حقوق الخزينة العمومية من خلال توفير قنوات الدفع الالكتروني طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار24ساعة دون الحاجة إلى التنقل لمراكز الدفع المختلفة سواء البنكية أو البريدية، وأيضا من بين ايجابيات الرقمنة توفير خدمة عمومية تتمثل في الاستعلام عن طريق الانترنت حول مختلف الحقوق والرسوم المفروضة على بضاعة معينة عند الاستيراد أو التصدير لوضع طالبي الخدمة في الصورة والقضاء على مسببات الجهل بالقوانين والأنظمة التي تتكفل إدارة الجمارك بتطبيقها (خطاب، 2003، صفحة 04)،ومن ضمن متطلبات التوجه نحو الجمارك الرقمية وجوب توفر الركائز التالية لغرض التحول الاستراتيجي الهادف للعملية: (بوراوي و ميلودي، 2017)

- ضرورة امتلاك الإدارة الجمركية لقاعدة بيانات شاملة وآمنة.

- ضرورة وجود مورد بشري مؤهل لإتقان الفنيات التكنولوجية ومتابع لكل مستجداتها.

- وجوب بناء علاقة تشاور وتبادل دائم مع الإدارات الجمركية العالمية وبشكل أساسي مع المنظمة العالمية للجمارك التي توفر السبل الكفيلة للدعم التكنولوجي، وتحويل الخبرات.

5. خاتمة:

إن بناء دولة القانون والحكم الراشد تفرض إيجاد البدائل اللازمة للممارسات الإدارية القديمة التي ساهمت في تفشي عدة ظواهر كالرشوة والاختلاسات والاستغلال السيئ للوظيفة ومنه تبذير المال العام خاصة في مجال الصفقات العمومية والطلب العمومي، مما انعكس سلبا على مخططات التنمية المختلفة التي خصصت لها الدولة أغلفة مالية معتبرة دون الوصول إلى الأهداف المرجوة على غرار برنامج الإنعاش الاقتصادي(2001-2004) بقيمة 16مليار دولار، البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي(2005-2009) بغلاف مالي130مليار دولار، والبرنامج الخماسي لتوطيد النمو الاقتصادي(2010-2014) بقيمة 286 مليار دولار، وغيرها من البرامج التي جاءت عقب انهيار أسعار النفط سنة 2014، من خلال هذا الإطار ونظرا للتوجهات العالمية الحديثة تم فرض الاعتماد على رقمنة الإدارة العمومية كبديل مهم وفعال في تحسين مناخ الأعمال وتقديم خدمة عمومية في المستوى، حيث مست هذه الإستراتيجية جميع الإدارات العمومية ومنها إدارة الجمارك، مما أدى بهذه الأخيرة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توفير معلومة إحصائية متعلقة بحركة التجارة الخارجية في الجزائر كما ونوعا.

- تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل التعامل مع مرتفقي الإدارة ضمن إستراتيجية تسيير المخاطر.

- الوصول إلى مستويات عالية من الأداء بتخفيض مدة معالجة الملفات الجمركية التي تستوفي جميع الشروط الشكلية والقانونية من08أيام إلى24ساعة.

- تحقيق مبدأ تصنيف مرتفقي الإدارة من خلال منح صفة المتعامل الاقتصادي المعتمد بموجب المرسوم التنفيذي93-12المؤرخ2012/03/01.

- الاعتماد على التكوين في مجال أخلاقيات المهنة والتكفل الاجتماعي بموظفي الإدارة الجمركية.

- العمل بعقود النجاعة من خلال استهداف الوصول إلى فعالية وكفاءة في الأداء باعتماد معايير محددة من طرف الهيئات الدولية.

6. قائمة المراجع:

Boyer, A. (1997). *Panorama de la Gestion Ressources Production-Finance- Ressources humaines- Stratégie*. paris: Les éditions d'organisation.

Chavez, D. (2005). *Beyond the Market:The Future of Public Services*. TNI Public Services Yearbook.

Zhiyuanfang. (2002). E_Government in Digital era : Concept, practice, and Developpment International . *Journal of the Internet and Management*, 03.

الأسناوي, ج .(2020) .*الإدارة الإلكترونية* .الجزائر: دار الجديد للنشر والتوزيع.

الجريدة الرسميـة .(26/02/2017) . *العدد 13* .

الجريدة الرسمية .(20/03/1991) .*العدد 12* .

الكبيسي, ك .(2008) .*متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر* .الجامعة الافتراضية الدولية.

المديرية العامة للجمارك .(2024) .*المديرية العامة للجمارك* .Retrieved from https://www.douane.gov.dz

آيت محمد, م & .,خداوي, م .(2015) .دور الحراك الالكتروني في تحقيق التنمية المستدامة .*الملتقى الدولي الأول حول التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وتنافسية المؤسسة* . الجزائر.

بوراوي, ع & .,ميلودي, ع .(2017) .التحول إلى الجمارك الرقمية كمدخل لتحقيق اليقظة الإستراتيجية .*مجلة الدراسات المالية والمحاسبية*.

توفيق, ع .(2003) .*الإدارة الالكترونية* .القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

ثابت, ع .(2001) .*المدخل الحديث في الإدارة العامة* .مصر: الدار الجامعية.

حسنات, س .(2011) .*معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية* .القاهرة: جامعة الدول العربية.

خطاب, ع .(2003) .*الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة، الاندماج، مشاركة المخاطر* .بيروت: دار شركة الحريري للطباعة.

دجلام, ك .(2014) .فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية (مع الإشارة لحالة الجزائر .(*ملتقى حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية: حالة البلدان العربية* .بومرداس: جامعة بومرداس.

سايح, ف .(2018) .الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر .*مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*.63 ,

سليمان, ع .(2004) .الحكومة الالكترونية (الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي .(*الندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة* .(p. 03) , الرياض.

عبان, ع .(2016) .*تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة* .بسكرة: جامعة بسكرة.

عبد الله, خ .(2007) .*علم تدقيق الحسابات من الناحية النظرية والعلمية* .الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

عز الدين, ع .(2015) .تحديات العمل الجمركي في الشق الرقابي .*الندوة الدولية حول عصرنة الإدارة الجمركية* .جامعة سطيف: منشورات مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الاورومغاربي.

فرطاس, ف .(2016) .عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين .*مجلة الاقتصاد الجديد*.309 ,