

جامعة غرداية



كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات المؤسسات العمومية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في مسار: الحقوق
تخصص: قانون إداري

إشراف الاستاد:

د/- فيصل رمون

إعداد الطالب:

- سويلم العربي
- هوارى يعقوب

الرقم	اللقب الاسم	الدرجة	الجامعة	الصفة
01	فيصل رمون	أستاذ مساعد. أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
02	بن عودة مصطفى	أستاذ محاضر. ب	جامعة غرداية	رئيسا
03	د. ركي رايح	أستاذ مساعد. أ	جامعة غرداية	عضوا مناقشا

نوقشت : 20 21/10/15

السنة الجامعية

1441-1442 هـ / 2020-2021م

الإهداء

أشكر الله عز وجل الذي منحني الصبر والعطاء وبقدراته أتممت
هذا العمل. والحمد لله نطوي سمر الليالي وتعب الأيام وخلاصة
مشوارنا في هذا العمل المتواضع .

أهدي إلى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها أولى
الناس بصحبتني إلى نبع الجنان الصافي ذلك القلب الكبير وتلك
الزعمة الغالية الطاهرة صاحبة الفضل أمي العزيزة حفظها الله
وأطال في عمرها

إلى الذي أحبني بلا مقابل وأثار لي طريق النجاح أبي الغالي
وإلى اخوتي واخواتي

إلى سندي في الحياة زوجتي وابنتي سميرة حفظهم الله لي
ورعاهم وإلى عائلة سويلو

سويلو العربي

الإهداء

أشكر الله عز وجل الذي منحني الصبر والعطاء وبقدراته أتممت
هذا العمل. والحمد لله تطوي سمر الليالي وتعب الأيام وخلاصة
مشوارنا في هذا العمل المتواضع .

أهدي إلى التي رفح الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها أولى
الناس بصحبتني إلى نبع الحنان الصافي ذلك القلب الكبير وتلك
الزعمة الغالية الطاهرة صاحبة الفضل أمي العزيزة حفظها الله
وأطال في عمرها

إلى الذي أحبني بلا مقابل وأنار لي طريق النجاح أبي الغالي
وإلى اخوتي واخواتي وإلى عائلة هواربي

هواربي يعقوب

شكر وعرفان

الحمد لله على أن أنعم وسمل وأرشد فله الحمد كله وله الشكر

كله على ما توصلنا إليه

ومنحنا الصبر ومكننا لإنجاز هذا العمل

إليه وبعد:

أتقدم بالشكر الجزيل ووافر الامتنان والعرفان مع فائق الاحترام

والتقدير للأستاذ المشرف _ فيصل رمون -

، على قبوله الإشراف على الموضوع ، حيث لم يبخل علينا بتوجيهاته

ونصائحه السديدة - حفظك الله وربك

كما أتقدم بخالص الشكر إلى كافة الأساتذة العلوم الحقوق

جامعة خرداية الذي رافقنا طيلة أشهر هو الآخر لم يبخل علينا

بأية معلومة ربك الله وجعلك منارة للعلم ، والشكر موصول إلى

كل من ساهم في مساعدتنا لإنجاز هذه المذكرة

مقدمة

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث ، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات ، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية ، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال ، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية ، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات ، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية.

بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد، وهي أيضا إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد انفجار المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته ، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين وهو ما يصب في قالب تحسين وتجويد الخدمة العمومية وتلبية احتياجات المواطن.

هذا الأمر مهد لظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كنمط إداري متطور إنعكس تأثيره على طبيعة و شكل عمل النظم الإدارية ، و التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي ، لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال ، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة ، والتفاعل الآني.

هذا التحول قد أفرز أفرز جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية ، فمؤذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من

فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات ، وانجاز المعاملات ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

وفي سبيل التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة يعد تعبير الإدارة الإلكترونية المصطلح الأقرب لتحقيق ذلك التوافق ، على أساس أن المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما المقصود، إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو الأهلي.

وتعني الإدارة الإلكترونية تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتصل بتقديم الخدمات لجمهور المتعاملين معها، أو فيما بينها بطريقة سهلة ميسرة من خلال استخدام تقنية المعلومات وتطور الاتصالات في أداء مهام كل منها.

و انطلاقا من أن قياس أي تجربة ، أو مبادرة ، نحو بناء الإدارة الإلكترونية ، والنهوض بمستوى خدماتها العامة ، تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ، و من واقع الجاهزية نحو التطبيق، و مستوى الفاعلية في الإنجازات ، تنطلق هذه الدراسة لتقديم تحليلا تقييما للإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية.

إن النظام الحديث للإدارة العمومية هو الإدارة الإلكترونية ويختلف تماما عن النظام التقليدي شكلا ومضمونا، وبفضل عصرنة الخدمة العمومية بالإدارة الإلكترونية تقلصت المسافات واختزل الزمن وتطورت نوعية الخدمات الموجهة للمواطنين.

- بما أن الخدمة العمومية أساسها وجود المرفق العام وتطور المرفق العام الإداري بواسطة الخدمات الإلكترونية حتمية يقتضيها عصرنا الحديث، مامدى مساهمة إدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ؟

ويتفرع هذا الإشكال إلى تساؤلات فرعية كالآتي: فيما تتمثل خصائص الإدارة العمومية الإلكترونية وما معوقاتهما وفيما تتمثل متطلبات تجسيدها وما علاقة الإدارة العمومية

الإلكترونية بمجتمع المعلومات؟ وفيما تتجسد علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية وما مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية بالجزائر؟ وكيف ترجمة بلدية ضاية بن ضحوة مساعي الدولة نحو إدارة إلكترونية فاعلة وما موافق التوفيق والاتفاق في ترجمة مشروع الحكومة الإلكترونية؟ ولكون كل نظام له سلبيات فلا بد من التطرق إلى سلبيات تطبيق الإدارة العمومية الإلكترونية؟

✚ أهمية الدراسة :

ويكتسي موضوع الخدمة العمومية ودورها في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر أهمية كبيرة انطلاقا من كون أن التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية أصبح حتمية عالمية واستراتيجية لا مفر منها لمواكبة التطور المذهل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وترشيد الخدمات العامة وتحسينها، إضافة لكون الموضوع جديد وغير مألوف على اعتباره يتناول خدمات عمومية إلكترونية غير مألوفة وغير مسبوقة للدولة والمجتمع الجزائري. وانطلاقا من اهتمامي الشخصي بموضوع الإدارة العمومية الإلكترونية وتطوير الخدمات العمومية باعتبارنا بدأنا مؤخرا نلتمس ونعيش ونحصل على خدمات عمومية إلكترونية، وبالتالي أردت استكشاف الموضوع بمنطلق الفضول العلمي.

إضافة إلى أن الموضوع يتعلق بأحدث تقنيات الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في العالم، وبالتالي هو كذلك موضوع متطور مع تطور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إضافة إلى محدودية الدراسات العلمية الأكاديمية حول الموضوع في الجزائر.

✚ حدود هذه الدراسة:

- تتطرق دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر مع التطرق إلى بعض النماذج القطاعية التي حققت قفزة نوعية من خلال تقديم خدمات عمومية إلكترونية في المرافق العمومية، وتأثير ذلك في تطوير الخدمات.

- الإطار المكاني لموضوع الدراسة فهو يركز على الخدمة العمومية في الجزائر، أما الإطار الزمني فتم التركيز على معلومات حديثة وعصرية حديثة الموضوع في الجزائر. فرضت طبيعة الموضوع توظيف عدد في المناهج تتمثل في الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ، ويتجلى ذلك من خلال سرد مفهوم وتعريف الإدارة الإلكترونية وأهم خصائصها ومعوقاتهما وكذا بناء وتركيبية الإدارة العمومية الإلكترونية من خلال متطلبات تجسيدها. كما تم تناول هذا المنهج من خلال إبراز تطبيقات الخدمات العامة الإلكترونية عبر النماذج القطاعية، وتحليل مضامين القوانين والتشريعات والمواد القانونية وكذلك جمع معطيات ومعلومات حول حالة ما أو نموذج ما، وهو ما تم من خلال التطرق لنماذج التطبيق الإلكتروني في الجزائر (الحالة المدنية العدالة، البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، المؤسسات التعليمية).

✚ تقسيمات الدراسة : تم التطرق إلى فصلين :

*الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وعصرنة المرفق العام من خلال المبحثين كالتالي : المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية. والمبحث الثاني : ماهية تحسين الخدمة العمومية.

*وفي الفصل الثاني : الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في الجزائر من خلال المبحثين كالتالي : المبحث الأول : دور التكنولوجيا الإدارة الإدارية للجمعات المحلية حديثة والمبحث الثاني : تجربة التحول الإلكترونية في بلدية ضاية بن ضحوى ولاية غرداية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وعصرنة المرفق العام.

تمهيد:

انطلاقاً من الدور المحوري للإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات والأبحاث، سيتطرق هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع، وبالتالي الاتجاه نحو محاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الإدارة الإلكترونية، والخدمة العمومية، ومن ثم البحث في نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية كنمط جديد.

لقد مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات للمواطنين، في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات مغايرة توحى بنهاية التعقيدات، والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية.

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة ... وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية .

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف، وأهم المبادئ، والأهداف دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص، مع التطرق إلى أهم مراحل، ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية.

لقد أسهم التقدم التكنولوجي في تطوير أساليب العمل الإداري، كما أتاح الفرصة لتحسين عمل الأجهزة الإدارية، ما دفع بالمنظمات للعمل على الربط بين ما قدمته الإدارة التقليدية وما أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تقديم الخدمات العمومية، وهو ما نتج عنه أسلوب جديد في تقديم تلك الخدمات سمي بالإدارة الإلكترونية، حيث تعد هذه الأخيرة إدارة مسؤولة عن تقديم الخدمات والمعلومات إلكترونياً من خلال تفاعل مجموعة من العناصر الضرورية لعملها، لذلك نوضح من خلال هذا المطلب بوادر نشأة الإدارة الإلكترونية وتحديد مدلولها كآلية لتطوير المرفق العام وتجويد الخدمات العمومية.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت¹.

¹ - ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005م،

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية¹.

وبالتالي 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، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم².

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها³.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرًا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية

¹ - سعد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة لنيل شهادة الماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م، ص14.

² - المرجع نفسه، ص14.

³ - تطوير الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال يشير إلى عملية تغير إستراتيجي جذري وشامل، تغادر من خلاله المنظمة وسائلها التقليدية في العمل والتنظيم الإداري وممارسة الأنشطة الوظيفية المتخصصة. ياسين سعد غالب، المرجع السابق، ص 238، 241.

في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة، ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشي إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية باستخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان¹.

ويقصد بالإدارة الإلكترونية " تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها"².

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها وبين المنظمات الأخرى"³.

¹ - ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، عين الشمس، فلسطين، 2011، ص30.

² - محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص ص10، 11.

³ - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية "الإستراتيجية والوظائف والمجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007م، ص120.

في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات "فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"¹.

في حين يذهب تعريف آخر للقول إن الإدارة الإلكترونية هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء². من خلال هذه التعاريف التي سبق ذكرها يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية قد وجدت من خلال التطور الكبير في مجال الاتصالات والتكنولوجيات وظهور عصر العولمة والسرعة المعلوماتية التي أدت إلى وجود شكل آخر من الممارسات الإدارية وأصبح أداء الأعمال بصيغة رقمية ساعدت في اختصار الوقت والجهد إذن يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام التقنيات التكنولوجية الموجودة حالياً في تحسين الخدمات العمومية. يمكن القول كذلك أن الإدارة الإلكترونية تعتبر من البدائل الحديثة و الجديدة التي تعيد النظر في طبيعة العلاقة بين

الدولة والمواطن، انطلاقاً لما نتج عنه من تغير في التصورات والمفاهيم الإدارية العامة ومضامين الخدمة العامة، وهذا راجع للتحوّل الحاصل في أجهزة المؤسسات الحكومية من شكلها التقليدي إلى شكلها الإلكتروني الذي يركز أساساً على تقنيات الإنترنت والبرمجيات لتلبية وإشباع حاجات المواطنين بشكل يحقق رضا الأفراد عمل الحكومات³، وبالتالي إذا كانت الإدارة الإلكترونية هي المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال، والإدارة العامة

¹ - حسين بن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009م، ص 04.

² - حسين بن محمد الحسين، المرجع السابق، ص 05.

³ - ياسين سعد غالب، المرجع السابق، ص 21.

،فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني، بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة¹.

المطلب الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.

لا يحتاج البحث إلى جهد لعقد مقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، وكل ميزة تتسم بها الإدارة الإلكترونية هي أمر كانت تفتقده الإدارة التقليدية، وهذا ما يؤثر بالسلب في أدائها وفعالية دوائرها، وعموما يمكن إبراز أهم الفوارق بينهما وفقا لما يلي:

أولاً: من حيث طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف.

تعتمد الإدارة التقليدية على الوسائل التقليدية اليدوية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية في إجراءات اتصالاتها على الشبكات الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

ثانياً: من حيث طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل.

العلاقة بين أطراف التعامل في ظل الإدارة التقليدية تكون مباشرة، بينما العلاقة بين أطراف التعامل في ظل الإدارة الإلكترونية تكون غير مباشرة².

ثالثاً: من حيث التفاعل بين أطراف التعامل.

يتميز الإدارات الإلكترونية تفاعلها السريع وإمكانية استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد والرد عليها بسرعة فائقة بإعطاء أمر واحد برسالة واحدة ووصولها إلي عدد هائل من

¹ - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، 2010/2009م، ص15.

² - علي غريبي، رينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد 03 ، مركز البحث في العلوم السلامية والحضارة، الأغواط، الجزائر، 2016 ، ص 411.

الأفراد، أما الإدارة التقليدية تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف¹.

رابعاً: من حيث نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات.

تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، في حين تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية إلا في حالات قليلة².

خامساً: من حيث مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية الإدارية.

توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية من حيث الطرق والوسائل التي كانت تعتمد عليها عند استخدام أي وسائل الاتصالات لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية وذلك باستعمال الوسائل الحديثة المتطورة السريعة في الأداء.

سادساً: من حيث نطاق خدمة العملاء.

توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع، وذلك وفقاً لمواعيد عمل المؤسسات، في حين يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً في الإدارة الإلكترونية.

سابعاً: من حيث مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية.

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية أحسن استغلال ممكن، في حين تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي³.

ثامناً: من حيث الحفظ.

¹ - إيمان حسن مصطفى خروف، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من جهة نظرة المديرين والمديرات، مذكرة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2010، ص 14

² - علي غريبي، رينوبة الأخضر، المرجع السابق، ص 411.

³ - علي غريبي، رينوبة الأخضر، المرجع السابق، ص 412.

المعاملات الورقية في المفهوم التقليدي معرضة للتلف مع مرور الوقت، في حين أن الملف الإلكتروني الذي يضم المعاملة ضمن محتوياته يكون محفوظاً في مأمن من التلف في الموضوع المخصص له على الشبكة الإلكترونية لجهة الإدارة التي يوجد لديها الملف، إضافة إلى ذلك فالإدارة الإلكترونية تؤمن محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني تجنباً لحدوث أي عارض للشبكة أو الوسيط ذاته¹.

تاسعا: من حيث التكاليف.

يقوم نظام الإدارة التقليدية الورقية على ضرورة احتفاظ الإدارة بركام من الملفات والأوراق، يكبد جهة الإدارة الكثير من النفقات من أجل المحافظة على تلك الملفات والمعاملات وصيانة المكان (الأرشيف) الذي تحفظ فيه، أما في ظل الإدارة الإلكترونية فلا يكلف الأمر أكثر من ثمن وسائط التخزين² أو الشبكة التي حملت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سلفاً دون حمل عناء صيانة مباني أو حفظ أو تجديد ودون تكبد خسائر أو نفقات إضافية.

عاشرا: من حيث إمكانية الاسترجاع.

في الوقت الذي تعتبر فيه محاولة الحصول على معلومة أو معاملة من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمراً بالغ الصعوبة، لتكديس الملفات والمعاملات مما قد يحتاج إلى ساعات أو أيام، الانتقال إلا أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية عن هذه المعاملة أو هذا الملف أكثر من الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح ليخرج تاريخ معاملات المراجع كاملاً³.

¹ - حسن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، ط 1، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 46.

² - وسائط التخزين: من أهم مكونات الحاسوب فلا يمكن الاحتفاظ بالبيانات على جهاز الحاسوب إلا من خلال هذه الوسائط، فذاكرة الوصول العشوائي في الحاسوب هي ذاكرة مؤقتة يمكن فقدانها بمجرد إطفاء الحاسوب أو انقطاع التيار الكهربائي، أما وحدات التخزين الثابتة تحتفظ في البيانات الرقمية حتى لو توقف الجهاز عن العمل، منشور في الموقع <https://weziwezi.com>، تاريخ الإطلاع 2021/04/20، على الساعة 23:00.

³ - حسن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 47.

المطلب الثالث: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية.

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي ، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية وتضفي عليها طابع التميز في تقديم وتجويد الخدمات العمومية، هذه الإدارة لا تتجسد إلا وفق جملة من الآليات والأدوات التي تعد الركيزة في الإسهام في جودة الخدمات وبناء إدارة إلكترونية عصرية، وهو ما سيتم توضيحه من خلال ما يلي:

الفرع الأول :خصائص الإدارة العمومية الالكترونية.

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق الخدمات الالكترونية في المؤسسات العمومية مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الاعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها ، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها بجودة عالية لتطوير وإصلاح مؤسسات الخدمات العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ، فأصبح التحول الالكتروني يمثل سياسة استراتيجية تبنتها الحكومة الجزائرية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان بشكل متميز يجعلها تضاهي في جودتها في تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص ، ولا شك في أن الإدارة العمومية الإلكترونية وباختلافها الجوهري والجزري عن الإدارة العمومية التقليدية. لها خصائص نذكرها في الفروع التالية:

أولا :السرعة والفعالية في تقديم الخدمات.

لا شك في أن إنجاز المعاملات إلكترونيا لا يستغرق إلا دقائق معدودات ، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبةخدماتها وإنجاز المهمة يدويا لذلك فإن

الإدارة الإلكترونية توفر للمواطنين بسرعة من خلال الدخول على الخط¹ وليس من خلال الدخول في الصف وانتظار الدور حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم القيام في وقت محدد قصير جدا².

إن سرعة إنجاز الخدمات العامة في الإدارات العمومية إلكترونيا يصب مباشرة في التركيز على رضا المواطنين وتحقيق رغباته بشكل يعم الثقة بين الأفراد ومؤسسات الدولة، كل ذلك يكون بعد بناء شبكي واسع أفرز غطاء شبكي للهيئات والمؤسسات العمومية الخدمية، مكنها من الاستجابة السريعة عن طريق العروض المتطورة والتي تركز على المواطن ولعل ما جعل الإدارة الإلكترونية تتميز بالسرعة أيضا هو أن الشخص الذي يطلب الخدمة يتقاضي الوسيط (الموظف التقليدي) حيث يتحصل على خدمة إلكترونية مباشرة عن طريق الدخول لموقع تقديم الخدمة على شبكة الانترنت وبالتالي يختزل الإجراءات ويربح الوقت بشكل ملحوظ ، كما توفير الخدمات الإلكترونية بصورة مستمرة على مدار الساعة 24/24 و 7/7 في الأسبوع يزيد في سرعة إنجاز الخدمات العامة ، مما يتوافق مع مميزات الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: زيادة الإتقان.

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات . إن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية حيث أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة

¹ - عبده نعمان الشريف ، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، مذكرة لنيل ش هادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر، . 2009 ص93 .

² - عشور عبد الكريم ، المرجع السابق، ص 35.

عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها¹.

إن الحكومات في سبيل رضا مواطنيها لم تتوانى في التحسين النوعي لخدمات المرفق العام حتى أصبحت تتنافس الشركات الخاصة ، بل وزادت على ذلك من خلال الحماية الإلكترونية على البرامج والمعلومات والخدمات الإلكترونية من خلال اعتماد أحدث الوسائل كالتشفير الذي يقوم على استخدام مفتاح تشفير خاص وسري لكل مواطن للولوج إلى مواقع الخدمة العمومية على الانترنت أو التوقيع الرقمي كآلية للحماية الإلكترونية في مجال الخدمات العمومية.

ثالثا: تحقيق الشفافية الإدارية.

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية ، على كل ما يقدم من خدمات ، " إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية².

لقد بدأت العديد من المؤسسات الإدارية الخدمية في إتاحة معلوماتها وخدماتها على شبكة الانترنت وذلك بتوفيرها بصور مستمرة للمواطنين حيث " بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوع معين أو قضية بذاتها³.

مما يضع جميع طالبي الخدمات في نفس المرتبة وعلى قدر كبير من الشفافية والنزاهة ، ويعود ذلك إلى أن " الإنجاز الإلكتروني يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمات إلى جانب المساواة

¹ - محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007 ، ص19

² - جعفر صادق الحسني، الإدارة الرقمية، ط 1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، ع2005 ، ص12.

³ - حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض،. 2008 ص 40.

في المعاملة والتقدير والاحترام، حيث لا يتم التفرقة بين أي شخص باعتباره شخص ذو منصب في الدولة أو باعتباره شخص عادي".

رابعاً: تبسيط الإجراءات.

أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات، التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

إن استخدام الكثير من المؤسسات والدوائر الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد في أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها فيؤدي ذلك إلى تدمير المواطنين، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية وأساليبها التقنية ونماذجها المبتكرة ذات المرونة العالية تقدم حلولاً لمعظم هذه المشكلات، ومن ثم فإن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومات وتقديم الخدمات بسهولة.

من الممكن أن نحتاج بيانات معينة من معالجة أو اتخاذ قرار في أكثر من موقع في المؤسسة ووجود شبكة الحاسوب تؤمن مثل تلك الخدمة بسهولة وتحقق اختصاراً في الزمن اللازم لعملية تبادل المعلومات ومعالجتها¹.

كما أن الإدارة الإلكترونية توفر المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات العمومية الإلكترونية بشكل مبسط ومفهوم للجميع، بالإضافة إلى أنه يجب "توفر بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين، ومنها توحيد أشكال المواقع الإلكترونية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية والإدارية في البلاد مما يعزز بساطة الإجراءات في الإدارة الإلكترونية العمومية.

¹ - أسماء حسين حافظ: تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2008، ص 14.

خامسا: تخفيض التكاليف.

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في بدايتها تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دعم عملية التحويل والانطلاق الحقيقي في الميدان . فإن انتهاج نموذج الخدمات الإلكترونية في هذه الإدارات بعد ذلك يوفر ميزانيات ضخمة تخفف العبء عن هذه الإدارات ، إذ أن تقليص استخدام الورق يقضي على مشاكل عمليات الحفظ والتوثيق اليدوي. حيث" يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية ستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات الكتابية من شأن ذلك كله ارتفاع تكليف أدت الخدمة نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة ، غلا انه بإتباع نظام الإدارة الإلكترونية فإن هذه التكلفة سوف تقل كثيرا وذلك لاستخدام أجهزة الإعلام الآلي بما يوفر اللوازم المكتبية (الأوراق حافظات الأوراق علب التخزين مستندات وغيرها)، هذا فضلا عن تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل ،مما يؤدي في النهاية لحفظ تكلفة أداء الخدمات العمومية.

إن اعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيا الانترنت يساعد على بناء نظام إلكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة وبجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية¹.

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية.

يرتكز جوهر عمل الإدارة الإلكترونية على فكرة تحقيق التعاضد البنوي بين مختلف عناصر عتاد الحاسوب والبرامج وشبكات الاتصال، وذلك من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الحوسبة والتلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج، وخاصة ضمان توفير الاستجابة السريعة لحوافز التغيير المتمثلة بالبيئة التنافسية، وتبعاً لذلك نبين أهم العناصر والوسائط الإلكترونية التي تركز عليها الإدارة الإلكترونية.

أولا -عتاد الحاسوب

¹ - محمود القدوة :الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01 ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن،. 2010 ص39

يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب و نظمه و شبكاته و ملحقاته، و نظرا لتطور برامج الحاسوب و الزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

✓ توفير تكاليف التطوير المستمر و تكاليف الصيانة.

✓ ملاءمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

ثانيا- البرمجيات

تعني الشق الذهني من نظم و شبكات الحاسوب و هي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما:

- **برامج التطبيقات:** تضم مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي ورسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية ، و قواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة و متباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج إدارة المشروعات و غيرها.
- **برامج النظام:** تعتبر أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، من هذه البرامج:

نظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

ج-شبكة الاتصالات: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت، الإكسترانت، و شبكة الأنترنت التي تمثل الشبكة المحورية في المنظمة و إدارتها الإلكترونية، و تتمثل في الآتي¹:

- **شبكة الأنترنت:** و هي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم و تربط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

¹- ياسين سعد غالب، المرجع السابق، ص 30.

- الشبكة الداخلية أو الأنترنت: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة و يمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.
- الشبكة الخارجية أو الإكسترنات: و هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، و أطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترنت¹.

د -صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة و تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى .

المطلب الرابع: مبادئ وأهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية.

لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بمعناها الصحيح وتغيير النظام التقليدي السائد في الإدارات الحكومية والتحول إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيق أسلوب عمل جديد، لابد من توافر أهداف رئيسة يمكن تحقيقها من خلال هذا التحول والذي يعتبر وسيلة لتحسين الأداء الحكومي للأفراد وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين نظرا لما تحققه من فوائد، هذه الأخيرة تقوم على جملة من المبادئ التي تعد ترجمة فعلية لتحقيق الخدمات على قدم من المساواة بين المنتفعين بخدمات المرفق العام، وهو ما يوضح من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية.

تعتبر المبادئ الرئيسية والعامّة للإدارة الإلكترونية من أهم ركائز تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية والعمل بها، وهي في نفس الوقت معايير تقييم ما مدى فعالية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ومن أهم هذه المبادئ نذكر:

¹ - رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د، في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018/2017، ص 56.

أولا: المبادئ العامة

تتمثل المبادئ العامة فيما يلي:

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين.

يتطلب تقديم أحسن الخدمات للمواطنين إنشاء بيئة عمل تتوفر على كل المهارات والمؤهلات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بطريقة تسمح بالتعرف على المشاكل وحلها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة وحسن توظيفها والعمل بها في بيئة الإدارة الإلكترونية¹.

2- التركيز على النتائج.

مبدأ التركيز على النتائج يعني أن عمل الإدارة الإلكترونية يجب أن ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهتمهم الشعارات وإنما يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وظهور نتائجها في أرض الواقع، وتطبيق هذا المبدأ ميدانيا ينعكس بالإيجاب على المواطنين، من خلال تخفيف العبء عليهم من حيث الوقت والجهد وتوفير الخدمة الدائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية الجودة².

3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع.

سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع يعني أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة لجميع الناس في كل مكان سواء في العمل أو أماكن أخرى مثل المكتبات والمدارس على نحو يسهل تواصل المواطن مع الإدارات العمومية وتطبيقاتها الإلكترونية، بحيث أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم

¹ - لطفي شعباني، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، الأردن، 2017، ص 04.

² - كافية عيدوني، حميد بن حجوبة، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 2، الجزائر، 2017، ص 227.

أساسا على سهولة الاستعمال والتواصل بين المواطنين والإدارات الحكومية بطريقة سلسة وبسيطة¹.

4/- التغيير المستمر.

التغيير هو أحد المبادئ الأساسية في الإدارة الإلكترونية كونها تسعى إلى رفع مستوى الأداء والخدمات وتحسينه، بحيث للإدارة أن تعدل وتنظم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل التي تتماشى مع التقنيات الحديثة دون أن يكون لأحد الاعتراض على هذا التغيير².

ثانيا: المبادئ الخاصة.

ل للوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمراد الحصول عليها من تطبيق الإدارة الإلكترونية، حددت بعض المبادئ الخاصة التي تساهم في التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في:

1/- التفكير بالمستفيد لا بالإدارة.

تتولى الإدارة الإلكترونية مهمة إعادة تفكير بكيفية تنظيم الإدارة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب تقديمها لهم، بمعنى النظام الإداري يجب أن يبنى على الخدمة الموجهة للمنتفعين، أي المواطنين لا على الإدارة الحكومية (الوزارة، مصلحة مؤسسة) واحتياجاتها الداخلية، وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات المواطنين قبل كل شيء، ثم تعمل بعدها على تصميم نظم تساعد على توفير وتلبية الاحتياجات³.

¹ - خلفاوي إيمان، زويتتي مريم، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في القانون، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، حيجل، 2018/2019، ص 21.

² - كافية عيدوني، حميد بن حجوية، المرجع السابق، ص 228.

³ - خلفاوي إيمان، زويتتي مريم، المرجع السابق، ص 22.

وعندما توضع إستراتيجية العمل يجب توجيه هذه الإستراتيجية¹ ودعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين من جهة والتكامل الذي يجب أن يكون بين الإدارات الحكومية وعبر الوزارات والهيئات وحسب احتياجات المستفيدين أيضا².

2- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن.

ينتج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بيئة متاحة لتبادل المعلومات ونشرها، وهو ما يحتم مرافقتها بأطر تشريعية وتقنية تعمل على تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية، وضمان السرية للمعلومات دون المساس أو التعدي بالحقوق الأساسية لأطراف التعامل (المواطنين المؤسسات)³.

بمعنى يشترط تدعيم أنظمة حماية المعلومات⁴ التي توفرها الإدارة الإلكترونية على الشبكات، وذلك بتوفير الأمن المعلوماتي وضمان الخصوصية الفردية للمستخدمين.

3- الرؤية الإستراتيجية.

الإدارة الإلكترونية مشروع يتعلق بالدولة لذلك يجب أن ينفذ ويطبق وفق خطة إستراتيجية مدروسة لها برامج وإجراءات يمكنها بها أن تحقق وتتوصل إلى أهداف المخطط لها مستقبلا⁵. ومن هنا نستنتج أنه لتطبيق الإدارة الإلكترونية وانجازها يجب إتباع مخطط واضح ومتسلسل يقود إلى تحقيق أهداف معينة ودقيقة قابلة للتحقيق خلال المدى الزمني المستهدف.

4- توفير التسهيلات الممكنة.

¹ - عيسى قروش، دروس في مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017/2018، ص 20.

² - العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، إدارة أعمال، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009/2010، ص 129.

³ - خلفاوي إيمان، زويتني مريم، المرجع السابق، ص 22.

⁴ - نفس المرجع، ص 24.

⁵ - عبد اللطيف باري، دور مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013/2014، ص 56.

توفير تسهيلات للمواطنين في التعامل مع المواقع الإلكترونية المختلفة والوصول إليها وإتاحة الفرص أمام الجميع للاستفادة منها، وتحقيق ذلك يكون بربط المواطنين والمستخدمين بحكوماتهم الوطنية أو حكومات عالمية حسب رغباتهم واحتياجاتهم¹ وبتطبيق هذا المبدأ يسهل على المواطنين استخراج المعلومات والاستفادة منها بطرق مختلفة ومتنوعة ومتاحة للجميع، ويخفف من تعقيدات الإجراءات الروتينية التي تجعل من الديمقراطية أمرا مستحيلا وصعب التحقيق².

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة و ذلك من خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني³، و من بين أهم أهداف الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:

1/- إدارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

2/- النحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين ... إلخ

3/- الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات و تقنية المعلومات التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها، لأنه يتيح مزيدا من القدرات والإمكانات التي ستزيد من قدرة النظام الإداري و تميزه و كفاءته.

¹ - عبد الله دخيلي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ، 2017 ، ص 23.

² - خلفاوي إيمان، زويتني مريم، المرجع السابق، ص 24.

³ - رانية هدار، المرجع السابق، ص 34.

4/- التخلص من حدة البيروقراطية و اختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، و أيضا جعل الإجراءات داخل المؤسسات أبسط و أقل جهدا و تعقيدا¹.

5/- ضمان دقة المعاملات الإدارية والاحتراز من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني و كفاءة نظام الحفظ فيه، و كذلك وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

6/- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.

7/- ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها و سرعته بالدرجة التي تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية، و ترتقي بالأداء داخل الإدارات، فضلا عن أن الإدارة الإلكترونية ستمكن من الاتصال بالجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى.

8/- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة.

9/- ترشيد الأيدي العاملة بإفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسات و يكبدونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم، و ربما يحصل هؤلاء على حوافز و مكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤدونها، مما يسبب إحباطا لكثير من الموظفين الذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء، مع أنهم هم الجنود المجهولون وراء إنجاز المؤسسة².

10/- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار.

¹ - رانية هدار، المرجع السابق، ص 35.

² - رانية هدار، المرجع السابق، ص 36.

- 11/- القدرة على معرفة احتياجات المستفيدين و رغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية والمتجددة لتلك الإدارات، و بخاصة الاستثمارية، مما يعلي من هامش مبيعاتها و أرباحها، و تستطيع الإدارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة أيضا في معرفة شكاوى مراجعيها و مشكلاتهم، لكي يتم معالجتها و تجاوز أسبابها.
- 12/- توفير المعلومات و سهولة استدعائها و تقديمها للجهات الإدارية أو للمراجعين أو الجهة المستهدفة، ففي حين كان الحصول على بعض المعلومات في ظل الإدارات التقليدية يحتاج إلى انتظار المراجع ساعات و ربما أياما، فيقدم الطلب و ينتظر الإجابة بعد يوم أو يومين، أصبح ذلك في ظل الإدارة الإلكترونية لا يستغرق إلا دقائق يمكن خلالها المراجع أو صاحب الطلب أن يحصل على المعلومات بنفسه، من دون الحاجة إلى الرجوع للموظف قد يكون دوامه انتهى الذي يحتاج فيه أحدهم إلى معلومة مهمة بشكل عاجل.
- 13/- التقليل من التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري، و انجاز العمل في وقت قياسي (خلال الأربع والعشرين ساعة في اليوم وطيلة الأيام السبعة للأسبوع) بمجرد الرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في الإدارة والتي تعد بمثابة تفويض للموظف والذي يتخذ قراره على أساسه، بدلا من الرجوع إلى الرؤساء الإداريين، كما هو الحال في الإدارة التقليدية، والتخلص من تعقيدات الرقابة الإدارية التقليدية واستبدالها برقابة أسهل وأدق¹.
- إن الإدارة الإلكترونية مكنت من التحول من المفهوم التقليدي إلى مفهوم أكثر تطورا ونفعا ساعد في إحداث تحول في مفهوم الخدمة العمومية، بما يرسخ قيم الخدمة العامة، حيث أصبح الجمهور هو محور اهتمام مؤسسات الدولة ويتعدى مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة، إلى خلق نوع من التواصل مع الجمهور وتحقيق الرضا من الخدمات المقدمة وتعزيز دوره في المشاركة.

¹ - خلفاوي ايمان، زويتتي مريم، المرجع السابق، ص 18، 19

ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء على الموظفين غي الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفي البيانات، وربطها بدوائر صنع القرار¹.

الفرع الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية.

تؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية الهادفة إلى الإصلاح الإداري، والتي تحدث تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أولا: وظيفة التخطيط الإلكتروني.

يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث نقاط أساسية:

أن التخطيط الالكتروني يمثل عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة ، والمرنة، والآنية ، وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد ، والتطوير المستمر والمتواصل.

-أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

-أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ ، فجميع العاملين يمكنهم

المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الالكتروني ، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير

بسرعة ، عبر الشبكات المحلية، والعالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من

الأفكار، والأسواق ، والمنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة ، وأفضلية

لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي .

ثانيا: وظيفة التنظيم الإلكتروني.

¹ - بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، دراسة مسحية، رسالة

لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007م، ص13.

في ظل التحول الإلكتروني يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة ، والشركات دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق ، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام ، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة¹.

ثالثا: الرقابة الإلكترونية.

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية ، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف ، أو الخطأ ، وعملية تصحيحه ، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين ، والعاملين ، والموردين ، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، والولاء الإلكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة².

رابعا: القيادة الإلكترونية.

¹ - نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات ، المملكة العربية السعودية ، دار المريخ للنشر ، ص 248 ، 247

² - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 32.

أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ، والتي تنقسم لأنواع الثلاثة التالية:

أ/ - **القيادة التقنية العملية**: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات ، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات.

ب/ - **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.

ج/ - **القيادة الذاتية**: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بأنها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، والتركيز على انجاز المهمات ، والرغبة في المبادرة ، إضافة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

إن التحول في وظائف الإدارة الإلكترونية على حساب الوظائف 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 المرتفقين وأجهزة الإدارة ، وضرورة أن تتم

مراعاة هذا الجانب ، خاصة أن هناك نظريات تركز على العامل الإنساني في المنظمة ، ولها ما يمثلها (مدرسة العلاقات الإنسانية في التنظيم)¹.

المبحث الثاني: ماهية تحسين الخدمات العمومية.

يعد موضوع الخدمة العمومية من المواضيع المهمة نظرا للتطور الذي عرفته الإدارة العمومية، إذ تعتبر هذه الأخيرة المسجد الحقيقي والمنفذ لسياسة الدولة، وترتكز أهم الآليات أساسا في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية. يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بمفهوم الخدمة العمومية والتعرف على خصائصها ومبادئها.

المطلب الأول: مفهوم تحسين الخدمات العمومية.

إن تداول مصطلح تحسين الخدمة العمومية في العديد من المواضع وخاصة في الخطابات السياسية و الدراسات المتعددة لرجال الفكر و القانون و حتى في مجال الاقتصاد بالنسبة للمؤسسات العمومية و الخاصة ويعتبر مطلب لدى كل الشعوب و يزداد الطلب عليها كلما تطورت معيشة الفرد و هذا ما جعلنا نحاول أن نبين معنى أو مفهوم تحسين الخدمة العمومية رغم أن له مفاهيم متعددة.

الفرع الأول: معنى التحسين لغة وإصطلاحا.

التحسين لغة: تحسين :اسم، مصدر حَسَّنَ الجمع : تحسينات و تحاسين، تغيير إلى الأَحْسَن، أدخلت الحكومة على التنظيم القضائي تحسينات كثيرة، سَاهَمَ فِي تَحْسِينِ الْوَضْعِ الْاجْتِمَاعِيِّ: أَي فِي تَرْقِيَّتِهِ وَتَرْبِيَّتِهِ، إِصْلَاحِهِ، مِنْ أَعْظَمِ الذُّنُوبِ تَحْسِينُ الْعُيُوبِ.

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 32.

الفرع الثاني: مفهوم الخدمات العمومية.

حسب تعريف العميد "دوجي" إن الخدمة العمومية هي: كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاضد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة¹. إن هذا التعريف يولي للدولة مكانة محورية وبالتالي فمعيار السلطة العمومية هو الفاصل في تحديد الخدمة العمومية، أي أن السلطة هي من تعطي شروط التنفيذ والمراقبة في مجال الخدمة العمومية، وبالتالي هذه الأخيرة تمثل حجر الزاوية للقانون الإداري كنتيجة لمجموعة من الاجتهادات القضائية الإدارية التي كانت بين سقوط الإمبراطورية الثانية ونهاية الحرب العالمية الأولى، فقبل 1920 القانون العام كان يقوم على معادلة وهي: الخدمة العمومية = القانون العام = الشخصية العمومية. وقد أكد مجلس الدولة الفرنسي سنة 1994 في التقرير المسمى "BELORGEY" الذي تم وضعه بالاعتماد على اقتراحين هما:

- الاقتراح الأول: يعتبر الخدمة العمومية تجسيد لتدخل القوة الحاكمة (الدولة) والذي يرجعنا إلى مفهوم السيادة.

- الاقتراح الثاني: يعتبر الخدمة العامة عنصرا أساسيا للعقد الجمهوري مثله مثل الديمقراطية الممثلة والتي ترجعنا إلى مفهوم المواطنة، فحسب مجلس الدولة الفرنسي لا يوجد فرق طبيعي بين الخدمة العمومية ذات الطابع الإداري والاجتماعي والصناعي والتجاري².

وحسب التعريف القانوني الأوروبي للخدمة العمومية أن هذا المصطلح لم يتم تناوله في المواثيق الأوروبية، بل تم استعمال مفهوم خدمات المنفعة الاقتصادية العامة، حسب المادة 90 من ميثاق روما المؤسسات المكلفة بتسيير خدمات المنفعة الاقتصادية العامة تخضع إلى قواعد المنافسة حيث لا ينبغي أن يحول ذلك دون قيامها بالمهام الخاصة الموكلة لها.

¹ - شريفة رفاع، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، نحو تسيير عموم جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الجديدة، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، العدد 06، 2008م، ص 07.

² - المرجع نفسه، ص 08.

وبالتالي فمفهوم الخدمة العمومية الأوروبي يستوحي مرجعيته من الجانب الإقتصادي لذلك فهو يركز على المنفعة العامة ومبدأ المساواة في التعامل مع المستعملين للخدمة العمومية من أجل التوضيح، يمكن القول أن مصطلح الخدمة العمومية يأخذ معنيين مختلفين:

- من المنظور الوظيفي أو المادي، تمثل الخدمة العمومية النشاط أو المهمة التي يعتبر المشرع أن أداءها ضروري من أجل تحقيق المنفعة العامة أو من أجل إرضاء الصالح العام في بعض الهياكل مثل التعليم، القضاء، المساعدات الاجتماعية... الخ.
- أما من ناحية المنظور العضوي أو الشكلي، تمثل الخدمة العمومية الإدارة أو الهيئة مهما كان مستواها الإداري: وزارة، مديرية، مصلحة عمومية... الخ، وتخضع الخدمة العمومية لنظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الإداري.

وحسب تعريف القانون الإداري الفرنسي: "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"¹.

كما عرفها "بارتولي" بأنها: "كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"².

وأن الإدارة العامة هي تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى معيشة المواطن.

¹ - مصطفى جنيدي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية أنموذجًا-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص 08.

² - فؤاد عثمان، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015، ص 45.

ومن خلال التعاريف يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها:

"كل نشاط تقوم به تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة والاستمرار والتكيف".

المطلب الثاني: المرفق العام كأساس للخدمة العمومية.

المرفق العام هو وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية، هدفه الأساسي تلبية الحاجات العامة، فالمرفق العام علاقة مباشرة بالمواطنين، وقد كان المرفق العام محور القانون الإداري والدولة بصفة عامة، حتى أن مدرسة المرفق العام في فرنسا عرّفت الدولة بمثابة جسم خلاياها المرافق العامة¹.

الفرع الأول: مفهوم المرفق العام.

هناك اعتمادات كثيرة من قبل الفقهاء لتعريف المرفق العام أولاً ووجب عليا التطرق لتعريفه لغة واصطلاحاً :

أولاً: لتعريف المرفق العام لغة:

المرفق العام هو كل ما يرتفق به وينتفع ويستعان به ومنه مرافق مدنية وهي ما ينتفع به السكان عامة كأجهزة النقل والشرب والإضاءة، جمعها مرافق.²

ثانياً: تعريف المرفق العام اصطلاحاً: ليس من السه لتعريف المرفق العام وتحديد الدقيق لمدلوله الذي عرف تطورات مرتبطة بتطور وظائف الدولة، لكن أغلب الفقه يرى أن عبارة المرفق غامضة وتثير الجدل.³

¹ - ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع: الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة، 2007/2008، ص 05.

² حمدي لقبيلات، القانون الإداري، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 272.

³ علاء عيشي الدين، مدخل القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، وسائل الإدارة، أعمال الإدارة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2010، ص 08.

التعريف (01): المرفق العام هو عبارة صورة من صور النشاط الإداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عام إشباع حاجات جماعية، ولقد بلغ حماس أنصار المعيار العضوي لعنصر السلطة العامة، أقصاه عند الأستاذ (Benoit) حين عرفه بأنه يعتبر منبع روح السلطة وجوهرها.¹

التعريف (02): هو كل نشاط يجب أن ينظمه ويتولاه الحكام لأن الاضطلاع بأمر هذا النشاط لتحقيق التضامن الإجتماعي وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة² إذا يعد المرفق العام نشاطا تزاوله وتمارسه هيئة عامة بهدف اشباع حاجة جماعية.²

تعريف (04): سليمان محمد الطماوي فقد عرفه: بأنه " مشروع يعمل باطراد وانتظام، إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور، مع خضوعه لنظام قانوني معين".³

تعريف (05): نجد أن الأستاذ عبد الصمد عبد ربه عرفه: على أنه "كل نشاط تقوم به الإدارة العامة تعهد به ألد الأفراد ليتولى إدارة تحت إشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور على وجه منظم ومطرد".⁴

ونحن بدورنا قدما تعريف شامل للمرفق العام وهو: " المرفق العام هو كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة الأفراد عادييين تحت إشرافها ورقابتها بقصد تحقيق النفع العام للجمهور".

الفرع الثاني: عناصر المرفق العام.

من خلال التطرق إلى التعاريف السابقة للمرفق العمومي فإنه يتضح جليا ان هناك عناصر يقوم عليها ، وهذا ما سوف نتطرق إليه في النقاط التالية

¹ محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، د. م. ج ، الجزائر، 1987، ص 06.

² عمار عوابدي، القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، د م ج، ط03، الجزائر، 2005، ص 57.

³ سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة)، دار الفكر العربي، د ط، مصر، 1986، ص 300.

⁴ عبد الصمد عبد ربه، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، د م ج، الجزائر، د س ن، ص 122.

أولاً : المرفق العام هو مشروع أو تنظيم.

المشروع هو " عبارة عن نشاط منظم يحتاج مجموعة من الأفراد يتوفرون على الوسائل المادية والفنية والقانونية اللازمة لتحقيق الهدف المنشود "1.

"يقتضي وجود أي مرفق عام إقامة تنسيق وتنظيم بين مختلف مكوناته المختلفة البشرية والمادية والفنية منها ، بالشكل الذي يسمح له بأداء دوره في تلبية الحاجات العامة ، وذلك من خلال إحداث أجهزة دائمة به مثل : مدير ، إدارة ، مصالح ، لجان ... الخ "2.

يتضح من خلال التعاريف السابقة لأول عنصر من عناصر المرفق العام والمتمثل في التنظيم أو المشروع والذي هو ذلك التنسيق والتنظيم بين المكونات البشرية والمادية والقانونية أو الفنية الذي يسعى إلى تحقيق الهدف المنوط.

ثانياً : هدف النفع العام

1/- "يعتبر الهدف من إنشاء المرافق العامة هو تلبية الحاجيات العامة وتحقيق النفع العام ، فسد الحاجات العامة للأفراد هو الهدف الأسمى للإدارة ، وبدون وجود حاجات عامة فلا داعي لإنشاء المرافق العامة ، وتختلف الحاجات العامة وتتنوع فمنها ما هو إداري مثل التعليم ، الصحة والقضاء والأمن والدفاع ، ومنها ما هو اقتصادي أو تجاري مثل النقل ، الكهرباء ، الاتصالات "

2/- " المرفق العام يتعلق بنشاط تنشئه الدولة لا بقصد تحقيق الربح وان حقق أرباحاً ، بل تنشئه بقصد المساهمة في صيانة النظام العام وخدمة الصالح العام"3.

3/- " الصالح العام أو النفع العام في صورته العامة هو سد حاجيات عمومية أو تقديم خدمات للمواطنين ، وعليه لا يجوز أن يكون الهدف من إقامة المرفق العام هو تحقيق الربح

1- عدنان عمرو ، مبادئ القانون الإداري، ط2 ، شركة الجلال للطباعة، مصر، 2004، ص 129.

2- محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري (التنظيم الإداري النشاط الإداري)، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع ، 2004، ص 208.

3- عدنان عمرو ، المرجع السابق، ص 130 .

وهذا خلافا للمقاولات والا يعتبر مسا بالغاية التي ينشا من اجلها المرفق العمومي ، وبالتالي فان مجانية المرفق العمومي هي القاعدة الخاصة بالنسبة للمرافق العمومية الإدارية¹.
يتبين لنا من خلال ما تقدم أن النفع العام أو الصالح العام عنصر وركن أساسي يقوم عليه المرفق العمومي وبدونه لا يقوم وهو الأصل والغاية من وجوده ، وان النفع العام يكون بدون مقابل كأصل عام وفي شكل رسوم غير انه لا يرتقي إلى سعر تكلفة الخدمة المقدمة في المرافق ذات الطابع الإداري.

ثالثا : الارتباط بالإدارة العامة.

1/- " يرتبط المرفق العام بالإدارة العامة المركزية أو اللامركزية حيث من حيث إنشائه أو تسييره وادارته أو إلغائه ، فالمرافق العامة الوطنية ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية والمرافق المحلية ترتبط بالوحدات المحلية اللامركزية (الولاية والبلدية) وتخضع لوصايتها"².
2/- " ورغم مساهمة الأشخاص الخاصة (الأفراد) في إدارة المرافق العامة إلا انه يبقى تحت إشراف ورقابة ووصاية الإدارة العامة"³.

يبقى المرفق العام مرتبطا بالإدارة العامة فهي من تنشئه ويظل تحت وصايتها ورقابتها ، وهذا الارتباط أساس وجود المرفق العام وركن من أركانه.

رابعا : خضوع المرفق العام لأحكام القانون العام.

1/- " يخضع المرفق العام لمبادئ وأحكام تختلف عن الأحكام والمبادئ التي يخضع لها القطاع الخاص ، وتتمثل هذه الأحكام في مبادئ القانون الإداري ولو في جانبي من نشاط المرفق ، وذلك لضرورة منح المرفق العام امتيازات القانون العام اللازمة لتمكينها من تأدية الخدمات وضمان استمراريتها"⁴.

¹- ناصر لباد ، الاساسي في القانون الاداري ، ط2 ، دار المجدد، الجزائر، 2011، ص 151.

²- محمد الصغير بعلي ، المرجع السابق، ص 208.

³- نفس المرجع، ص 208.

⁴- الصرايصرة مصلح ممدوح ، القانون الاداري ، ج 1، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 325.

2/- " لما كانت المرافق العامة هي الأساس الرئيسي للقانون الإداري فهي تخضع حتما لنظام قانوني مختلف ومغاير للنظام القانوني الذي يحكم القطاع الخاص وأنشطة الأفراد ، وهو ما يتمثل خاصة في ما يسمى بالمبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة"¹.
يتضح جليا وفق ما تقدم أن المرافق العامة تخضع على وجه العموم لمبادئ القانون العام ، وذلك لطبيعة المهام الموكلة إليها وهو ما يميزها عن نشاط الأفراد والقطاع الخاص.

الفرع الثالث: أنواع المرفق العام.

هناك عدة تقسيمات لأنواع المرافق العامة تتمثل في :

أولا: تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة النشاط.

تصنف المرافق العامة حسب طبيعة النشاط إلى عدة أنواع أهمها المرافق العامة الإدارية والمرافق العامة الاقتصادية ومرافق عامة مهنية ومرافق عامة اجتماعية.

1/- المرافق العامة الإدارية والاقتصادية.

أ/- المرافق العامة الإدارية:

وهي أقدم أنواع المرافق العامة، تعبر عن جوهر وظيفة الدولة و سيادتها تماما مثل وظيفة الضبط الإداري ويؤكد ذلك معرفة أهم أمثلتها: مرفق الدفاع الوطني، مرفق القضاء، مرفق الصحة. ورغم قدم هذا النوع من المرفق إلا أن الفقه لم يهتدي لوضع معيار دقيق للاعتماد عليه لمعرفة هذا النوع من المرافق، وتكمن صعوبة وضع معيار في اختلاف نشاطات المرافق ذات الطابع الإداري. لذلك ذهب بعض الفقهاء إلى القول أن المرافق الإدارية هي مجموعة المرافق التي لا تدخل في أنواع المرافق الأخرى وهو ما أطلق عليه بالتحديد السلبي للمرافق.²

¹ - محمد الصغير بعلي ، المرجع السابق، ص 209.

² محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005، ص 283.

ب/- المرافق العامة الاقتصادية:

تتمثل في المرافق الاقتصادية الصناعية والتجارية التي يتحدد موضوع نشاطها في مراقبة النشاط الاقتصادي في الدولة وتوجيهه الوجهة التي تتفق مع المصلحة الوطنية، ولتحقيق أهداف السياسة الاقتصادية التي ترسمها الدولة، ومن أمثلة المرافق العامة الاقتصادية ذات الصبغة التجارية أو الصناعية، مرافق النقل بالسكك الحديدية، والبريد توزيع المياه والغاز.¹ وبذلك يمكن تعريف المرافق العامة الاقتصادية بأنها المشروعات التي تقوم بنشاط تجاري أو صناعي مماثل لنشاط الأفراد والهيئات الخاصة وقدرًا بأساليب إدارة المشروعات الخاصة مع توافر الخصائص المميزة للمرافق العامة، وخضوعها لقواعد القانون العام والقانون الخاص معاً.²

2/- المرافق العامة المهنية والاجتماعية: وتشمل ما يلي

أ/- المرافق العامة المهنية.

تعتبر المرافق العامة المهنية هي تلك المرافق التي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وكون موضوعها رقابة و توجيه النشاط المهني وقد منحها القانون حقوق وامتيازات السلطة العامة بهدف تنظيم المهنة و رعاية مصالح أعضائها، من أهم الخصائص الذاتية التي جعلتها متميزة عن غيرها من الهيئات تتمثل فيما يلي³:

- تتمتع المرافق العامة المهنية بشخصية معنوية كغيرها من المرافق ولها استقلال مالي واداري في ظل قانون منشئ لها.

- تلعب دور مباشر لتحقيق الصالح العام لأنها متخصصة لتنظيم مهنة معينة من خلالها تقوم بتحقيق وتقديم خدمات عامة و إشباع حاجات عامة.

- تأخذ هذا نوع من المرافق تميزها عن باقي المرافق حيث تأتي على شكل نقابة وفقاً للقانون والتنظيم ويكون خاصة الانخراط فيها عن طرف أبناء المهنة إجبارياً و بقوة القانون.

¹ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر و التوزيع، ط2، المحمدية الجزائر، 2007، ص 316.

² سليمان محمد الطماوي، المرجع السابق، ص 312.

³ المرجع نفسه، ص 321.

ب/- المرافق العامة الاجتماعية:

يتمثل هدف هذا النوع من المرافق هو تقديم الخدمات للجمهور و من أمثلتها: المرافق المخصصة لتقديم إعانات للجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد، وقد توسعت الدول في إنشاء هذا النوع من المرافق عقد الحرب العالميتين الأولى والثانية وما خلفته من آثار مدمرة من النواحي الاجتماعية أما فيما يتعلق بالمنازعات المترتبة عن هذه المرافق فتارة تكون من اختصاص القاضي الإداري وتارة أخرى تكون أمام القضاء العادي ولقد اعترى القضاء منازعات هذا النوع من المرافق هي منازعات إدارية¹.

وهذا ما أخذ به المشرع الجزائري في القانون رقم 83-15² المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، حيث وزع المشرع الاختصاص فيه للقضاء العادي والقضاء الإداري. ثانيا: تقسيم المرافق العامة وفق الالتزام بإنشائها.

تنقسم المرافق العامة وفقا للالتزام بإنشائها إلى مرافق اختيارية وأخرى إجبارية.

1/- المرافق العامة الاختيارية.

الأصل في المرافق العامة أن يتم إنشائها بشكل اختياري من جانب الدولة وتملك الإدارة السلطة تقديرية واسعة في اختيار وقت ومكان إنشاء هذه المرافق و خدماتها أو النشاطات التي يمارسها وأساليب إدارتها.

من ثم لا يملك الأفراد إجبار الإدارة على إنشاء المرافق العامة كما لا يملكون الوسائل القانونية التي يمكنهم حملها على إنشائها أو مقاضاتها لعدم إنشائها لها³.

¹ - قليل حسناء، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستري الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص16.

² - القانون رقم 83/15 المؤرخ في 02/07/1993، الذي يتضمن المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، ج ج ج ر، عدد 28 الصادرة بتاريخ 03/07/1983.

³ - مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط2، لبنان، 2013، ص 142.

لقد أخذ المشرع الجزائري بهذا النوع من المرافق العامة كما هو الحال بالنسبة لمعظم المرافق والأنشطة المحلية وفقا للقانون البلدية 11-10¹ في المواد من 107 إلى 124 منه، وقانون الولاية رقم 12-07 من المواد 80 إلى 101 منه.

2/- المرافق العامة الإجبارية:

إذا كان الأصل أن يتم إنشاء المرافق العامة اختياري فإن الإدارة تكون ملزمة بإنشائه عندما يلزمها القانون أوجهة إدارية أخرى ومثال: ذلك إنشاء الإدارة لمرفق الأمن والصحة فهيمرافق إجبارية بطبيعتها وتهدف لحماية الأمن والصحة العامة.²

قد تلتزم السلطة التنفيذية بإنشاء المرفق العام بناء على نصوص تشريعية صريحة سواء أوردت في الدستور أو في القانون، فالنصوص الواردة في قوانين الجهات التي تضع على عاتقها إدارة تلك المرافق³

لقيام بإنشاء وإدارة تلك المرافق يجعل السلطة المركزية الحق في ممارسة اختصاصات الوصاية الإدارية على هذه الجهات وكذلك حق الأفراد في الالتجاء إلى القضاء إذا رفضت الإدارة إنشاء المرفق للمطالبة بالتعويض عما يلحق الأفراد من أضرار.⁴

ثالثا: تقسيم المرافق العامة من حيث امتدادها الإقليمي.

تنقسم المرافق العامة حسب المساحة الجغرافية التي يغطيها نشاطها إلى مرافق عامة قومية (وطنية) ومرافق عامة إقليمية (محلية).

1/- المرافق العامة الوطنية.

¹ القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22/06/2011، المتعلق بالبلدية، ج ج ر ج 37، العدد الصادر بتاريخ 03/06/2011.

² مازن ليلو راضي، المرجع السابق، ص 113.

³ القانون رقم 07/12 المؤرخ في 21/02/2012، المتعلق بالولاية، ج ج ر ج ج، العدد 12، الصادر في 29/02/2012.

⁴ قليل حسناء، المرجع السابق، ص 119.

يتسع نشاط هذه المرافق ليشمل إقليم الدولة كله فيشبع الحاجات الاجتماعية التي يتصل بها المرفق لجميع أبناء الدولة وليس فقط سكني إقليم معين.

وتقوم السلطة المركزية في الدولة بالسيطرة التامة من حيث الإشراف والتنظيم وتقديم الدعم المادي والفني لهذه المرافق لكي تتمكن من أداء الخدمات العامة المكلفة بها كأقصى حد ممكن.¹

2- المرافق العامة الإقليمية.

يقتصر نشاطها في جزء من إقليم الدولة كالأولى والبلدية، وينتفع من خدمات هذه المرافق سكان الإقليم وتتولى السلطات المحلية أمر تسييره والإشراف عليه.²

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمات العمومية.

إن أساس فكرة الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية هي الرقي بالخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، فالخدمة العمومية هي الميدان الخصب لتفعيل الإدارة الإلكترونية وعن طريق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية نحصل على خدمات عمومية إلكترونية تحقق توجهات السلطات العمومية.

هذا وإن الخدمات العمومية تتأثر بالنظام الإلكتروني عبر تأثرها بالمبادئ التي تحكم المرفق العام والاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.³

الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام.

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري لأي دولة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير المرفق العام،

¹ محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، تنظيم الإداري، نشاط الإدارة، وسائل الإدارة، الفكر الجماعي، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 309.

² عمار بوضياف، المرجع السابق، ص 329.

³ - محمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005م، ص 30.

فأصبحت تتجه بشكل سريع إلى نظام الإدارة الإلكترونية، لإنعاش المرافق العامة في أداء خدمات حيوية مثل " استخراج الوثائق الرسمية من البلدية أو الاشتراك في خدمات الانترنت لدى مؤسسة اتصالات أو استخراج الوثائق الضريبية لدى مصالح الضرائب بصفة منتظمة أصبح من الواضح أن هذه المرافق العامة تقوم على قواعد أو مبادئ تضبط سيرها، منها مبدأ دوام سير المرفق العام، ومبدأ المساواة أمام الجمهور، ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير أو التعديل وفق مقتضيات المصلحة العامة.

انطلاقاً من هذا سوف نبين أثر نظام الإدارة الإلكترونية على هذه المبادئ التي تحكم المرفق العام.

أولاً: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واضطراب

وهو يعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها شكل كبير في تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الجمهور ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة¹.

وإن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل من دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة لا يتوقف اللهم إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته.

ومن بين بعض التطبيقات الحديثة في هذا الشأن في الجزائر اختيار المواقع السكنية بالنسبة للمكثبين في وكالة AADL2 مباشرة من الموقع الإلكتروني المقترح.

¹ - القانون رقم 2000/03 ، المؤرخ في 05/09/2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر ج ج العدد 48 الصادرة بتاريخ 06/09/2000.

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام والتواصل من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت 24/24سأ، دون إجازات أو عطلات وتحرير الجمهور من مشاكل الطابور والصف والتجمع أمام الشبائبك، وتكون النتيجة النهائية سرعة للإنجاز بأقل تكلفة ممكنة¹.

ثانياً: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام.

مما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جداً وذلك حيث تقديم الخدمة آلياً أو إلكترونياً، وهذا من شأنه عدم التمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي تمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة ومن جهة أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد وطالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة موظف في هذا الشأن².

وفي الجزائر قررت وزارة الداخلية التعامل بنظام الرسائل القصيرة (SMS) فيما يخص التسيير الإداري في الجماعات المحلية في محاولة لاستئصال ظاهرة البيروقراطية، حيث سيتم في هذا الصدد تبليغ المواطنين بكل المستجدات في الإدارة المحلية بواسطة الرسائل النصية القصيرة، والتعامل بواسطتها فيما يخص استخراج الوثائق الإدارية، ويتلقى المواطنين الذين يودعون ملفات الحصول على الوثائق الإدارية الحديثة من جوازات السفر وبطاقات تعريف

¹ - محمد قارطي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام معمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016/2017م، ص 61.

² - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 61.

بيومترية أو حتى البطاقات الرمادية، رسائل قصيرة عن طريق خدمة (SMS) للتقدم أمام المصالح الإدارية المختصة لسحبها، علما أن أصحاب الملفات يودعون أرقام ما يسهل عملية الاتصال بهم، ودعا وزير الداخلية والجماعات المحلية موظفي القطاع إلى ضرورة التعامل بالنزاهة والشفافية والمساواة في العمل من أجل القضاء على كل أشكال البيروقراطية وقد بدأ ذلك يترجم من خلال اتخاذ سياسات شاملة وواسعة ومتعددة الاتجاهات تمثلت في عصنة المرفق العام الإداري وخدماته والتحكم في تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا ترقية المرافق العمومية الجوارية¹. فالإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساوين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات.

ثالثا: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطوير العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة، بحيث تستوعب المبادئ ومواكبة روح العصر، على نحو يسمح بأداء خدماتها ببسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه وتطبيقا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير فإن في إمكان الإدارة تغيير في الطبيعة القانونية للمرفق كأن تحول شركة وطنية إلى مؤسسة عامة أو تفرض رسوما على المنتفعين بخدمات المرفق أو أن ترفع قيمتها أو تخفضها.

ويلاحظ أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

¹ - عبد الوهاب بوخنوفة، المدرسة والتلميذ وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007م، ص 66.

وعلى سبيل المثال في الجزائر بعد أن كانت العمليات الجراحية في المستشفيات بشكل عادي وتقليدي، لكن مع التطور العلمي فمع حلول ديسمبر 2016 ستعمم تقنية إجراء العمليات جراحية أو تقديم فحوصات بين المستشفيات عبر الأقمار الصناعية في المؤسسات الاستشفائية عبر الوطن حيث مع انتهاء جويلية 2015 ثم الانتهاء من ربط 18 مؤسسة استشفائية وتجنيد 200 طبيب، لكن مع تعميم العملية بكل المؤسسات الصحية سيتم تجنيد 1200 طبيب من جهة قال المدير العام للوكالة الوطنية لتسيير الإنجازات وتجهيز مؤسسات الصحة أنه سيتم في جانفي 2016 الشروع في عصرنة ورقمنة كل المستشفيات الجامعية عبر الوطن وتنظيم كل المصالح في أقطاب مثلما قامت به وزارة الدفع الوطني عن طريق المستشفى العسكري بعين النعجة.¹

إن التحول إلى النظام الإلكتروني يحقق فعالية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين منها، لأنه يسهل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز، فضلا عن إسهامها في تقليل الحواجز المادية والتنظيمية واللغوية وتبسيط الشكليات الإدارية وتوضيح المصطلحات المستعملة، واحترام ضمانات المواطن في مواجهة الإدارة.

الفرع الثاني: الاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.

إن محور اهتمام الإدارة الإلكترونية يقوم على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات الحكومية لفائدة المواطنين وحتى القطاع الخاص (المؤسسات الخاصة)، وتسهيل وتبسيط هذه الخدمات، فهي إذن ذات توجه واضح يركز على خدمة المواطن، فكان الطابع الخدمي يطغى على مشروع التحول الإلكتروني لأي دولة، مما يدعم إقبال الأفراد على الدخول إلى بيئة الخدمة العامة الإلكترونية دون أن يثير ذلك المخاوف على مصالحهم وأمن بياناتهم الشخصية وسريتها، كما تسعى الحكومات إلى الرفع من معدلات القبول والرضا لدى المستفيدين من

¹ - القانون رقم 15/04، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

خدماتها وتقديمها في أحسن صورة وبجودة عالية، وما زالت السياسات في مجال الإدارة الإلكترونية تروج لسبل وصول قياسية وسريعة ومبسطة للمعلومات ومختلف الخدمات التي توفرها عبر الشبكات، وتقريب الإدارة العمومية من المواطن بل والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة الإدارية¹.

أولاً: إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية

ويقصد ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها ثم إنشاء "المرصد الوطني للمرفق العام"، حيث يقوم المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.

كما يقترح أيضا أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام.

ويكلف المرصد كذلك بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام ويعمل على إعداد الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام.

كما تعمل هذه الهيئة على وضع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات خدمات المرافق العمومية، ويساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.²

¹ - المرسوم الرئاسي رقم 247/15، المؤرخ في 2015/09/16، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام، ج ر ج ج العدد 50 الصادرة بتاريخ 2015/09/20.

² - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 65.

وفي مجال عصرنة المرفق العام يكلف المرصد بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ عصرنة المرفق العام، ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الإلكترونية وتعميمها بالإضافة إلى وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم¹.

ويتكون هذا المرصد من 05 شخصيات من الإطارات السامية الذين مارسوا وظائف عليا بمؤسسات الدولة، ويختارون لخبرتهم، وكذا ممثلو وزارات المالية، الصناعة والمناجم، الطاقة، التجارة، السكن والعمران والمدنية، النقل، التربية الوطنية، العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ممثلين عن المديرية العامة للتوظيف العامة والإصلاح الإداري، المجلس الوطني الإقتصادي والاجتماعي، الديوان الوطني للإحصاء، رئيس مجلسي شعبي ولائي ورئيس مجلس بلدي، الجمعيات ذات الطابع الوطني، ممثل وسائل الإعلام.

كما يمكن للمرصد أن يستعين في أشغاله بمساهمة كل شخص بحكم كفاءته ويتأمله الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية، ويعد تقارير مرحلية ترسل إلى الوزير الأول، كما يرفع تقرير سنوي حول المرفق العام إلى رئيس الجمهورية، " وكشف وزير الداخلية والجماعات المحلية أن المرصد الوطني للخدمة العمومية سيدخل حيز الخدمة خلال الثلاثي الأول من عام 2016 ولاشك في أن هذا المرصد يشكل دفع كبير لتطوير الخدمات العمومية في الجزائر، فهو يشكل فضاء للتشاور والحوار وتسخير الديمقراطية التشاركية².

¹ - تعميم إجراء العمليات الجراحية عبر الأقمار الصناعية، جريدة النهار، في 02 ذي الحجة 1436 الموافق 16 سبتمبر 2015، ع2493، ص24.

² - المرسوم التنفيذي رقم 204/15، المؤرخ في 2015/07/29، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ج ر ج ج العدد 41 الصادرة بتاريخ 2015/07/29.

ثانيا: توفير المشاركة الإلكترونية.

"ومن أهم أهداف الحكومة الإلكترونية توفير المشاركة الإلكترونية الفعالة لهذه العناصر الثلاثة:

1-المواطن.

2-القطاع الخاص.

3-المجتمع المدني.

ولقد برهن التركيز على هذه المشاركة تخلي الدولة عن المنهج التقليدي باستعمال المعلوماتية في الإدارات العمومية، ويجري ذلك عند إتاحة هذه العناصر الثلاثة المذكورة أعلاه المشاركة في العولمة Gouvernance وكما في حالة المبادرات المطروحة سابقا لم تأتي تطبيقات المشاركة الإلكترونية متشابهة بل متنوعة يمكن تبويبها تحت بابين:

أ- التطبيقات التي تتيح للمواطن أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول الخدمات المقدمة.

ب- التطبيقات التي تتيح للمواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني المشاركة في العولمة.

لقد طبقت التطبيقات التالية في دول مختلفة تمثل كلها الانفتاح الذي تخلقه الحكومة الإلكترونية:

1-نظام المتابعة لشكاوي المواطنين عن مستوى تقديم الخدمات الحكومية.

2-استطلاع الرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين¹

3-إتاحة استعمال المدونات blogs والمنتديات Forums للتواصل مع الجمهور.

4-استعمال البريد الإلكتروني للتواصل المباشر.

¹ - لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث إقتصادية عربية، ع42، الجزائر، 2008م، ص05.

5- مراكز اتصال المواطنين.

6- نظام التواصل الفوري"

إن ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية يتحقق بتقوية الاتصال بين الإدارة والمواطن، عن طريق الاهتمام بميول ورغبات المواطنين وإرضاء حاجياتهم من خلال الإصغاء إليهم، وأخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار.

حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، توتير) تمثل رأي الشارع بلا منازع فأى استطلاع للرأي حول الخدمة العمومية الإلكترونية تجده مباشرة محل انتقاد واقتراحات لشريحة واسعة من المواطنين الذين يعبرون عن آرائهم واقتراحاتهم ومكبوتاتهم على مواقع التواصل الاجتماعي بسبب نقص درجة الوعي في المجتمعات، وهذا من خلال المطالبة ليس فقط بتلبية حاجاتهم بل العمل على تحسينها أكثر فأكثر، ومعرفة تلك الحاجيات وتحديد ما يعتمد على قدرة الإدارة الإلكترونية على الاستغلال الأمثل لتلك التقنيات وتحليل نتائجها وإعداد مخططات عمل لتلبيتها.¹

وقصد عصرنة الإدارة ومحاربة أشكال البيروقراطية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والمركزي من حيث النوعية والآجال، وتقريب الإدارة من المواطن، فقد صدر مرسوم تنفيذي في جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية.

وألزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات والإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا على المواطنين تقديم وثائق الحالة المدنية، مثل مستخرجات من عقود الميلاد والوفاة وذلك بعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية

¹ - إبراهيم بختي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، ع01، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2002م، ص68.

والجماعات المحلية واستفادت في مرحلة أولى من هذا الربط كل من وزارات التعليم العالي والتربية الوطنية والتكوين المهني.

حيث يواكب هذا المسعى جهود عصرنة الإدارة وتسهيل الخدمات أمام المواطنين والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع تقريب الإدارة من المواطن، وتغيير الثقافة السائدة وخلق علاقة جديدة بين المواطنين والحكومة (الإدارة) أساسها الثقة والمشاركة البناءة بما يضمن التفاعل المطلوب في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الدولة.

إن تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن يعتبر من بين أهم المبادئ التي يقيم عليها النظام الإلكتروني على اعتبار أن تكريسها يجعل المواطن يطلب الخدمات العمومية وإدماج المجتمع المدنية في الدفع بعصرنة الإدارة العمومية من خلال جودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، وتحقيق الثقة المتبادلة وهذه العملية ليست سهلة لأنها تتطلب من الإدارة العمومية الرقمية أن تكون إدارة ديمقراطية تضمن مشاركة المواطنين بأرائهم وانتقاداتهم من جهة، بالإضافة إلى العمل على إرضاء حاجياتهم وهذا لضمان استمرارها.

ثالثاً: تدعيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تعمل الدولة إلى بعث مخطط وطني للإدارة الإلكترونية بغية تقريب الإدارة من احتياجات المستخدمين بصورة ناجعة وفعالة ذات جودة وشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الإلكترونية وتجسيد الخدمة العمومية الرقمية، يأتي هذا في سياق التطور السريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

إن الإدارة الإلكترونية العمومية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتقدم الخدمات بشكل إلكتروني فهي تعمل كذلك إلى جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل فيما بينها وتقدم خدماتها للمنتفعين بشكل مباشر وإلكتروني للوصول إلى استخدام أمثل لكافة الموارد الحكومية، لضمان توفير خدمات حكومية ذات جودة عالية وتوفير بيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات

العمومية، وتقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل، مثل جواز السفر البيومتري بطاقة التعريف البي ومترية¹.

سعي الإدارة العمومية الإلكترونية إلى التأثير إيجابيا في المجتمع من خلال ترقية وتنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات في المجتمع والإدارة الإلكترونية تصب في تحقيق توازن المصالح وتوسيع دائرة المستفيدين، خاصة أن كلمة إدارة في حد ذاتها عبارة عن "نظام متطور لتبسيط إجراءات العمل وتعظيم الكفاءات والمهارات البشرية وإطلاق الطاقات وخلق وتكوين طاقات متجددة (من خلال التدريب والتأهيل والإعداد) ومن خلال العملية الرشيدة لاتخاذ القرارات.

وفي إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر في مجال الإدارة أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا من اهتمام الدولة، من أجل عصنة الإدارة وتقريب الخدمات من المواطنين وذلك عن طريق أتمته العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب، مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية، موقع وزارة العدل، موقع وزارة السياحة، موقع الوظيف العمومي، ومختلف الوزارات والمؤسسات العمومية، وتقديم خدمات سريعة وقريبة من المواطن مثل شبكات الاطلاع على نتائج امتحانات مختلف الشهادات المدرسية، حيث يمكن لأي مترشح الدخول على الموقع ومعرفة معدله الدراسي، دون الذهاب إلى المؤسسات التربوية ليرى إعلانات النتائج، وكذلك التسجيل الأولي لحاملي شهادة البكالوريا في الجامعة إلكترونيا دون أن يضطر الطلاب إلى السفر ربما لجامعات بعيدة خارج الولاية التي يقيمون فيها.

"كما ستشرع العديد من المؤسسات التربوية بداية من اختبارات الفصل الأول للسنة الدراسية 2015/2016 في إعلام الأولياء حول نتائج وسلوك أبنائهم عبر رسائل قصيرة (SMS) وذلك من أجل ضمان التواصل المباشر بين إدارة المؤسسة التربوية وولي الأمر

¹ - لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث إقتصادية عربية، ع42، الجزائر، 2008م، ص70.

وأوضح المصدر بأن الإجراء الذي استحدثته وزيرة التربية في إطار رقمنة جميع المعاملات في القطاع سيتمكن الأولياء في الحصول على النتائج عبر رسائل قصيرة على هواتفهم. يمكن القول بأن الجزائر اعتمدت مسعى عصرنه الإدارات العمومية بأحدث وسائل وتقنيات التكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل النهوض بالخدمة العمومية والرفع من مستواها وتحقيق الجودة بتقريبها من المواطن أو طالب الخدمات الذي يعتبر محور جميع السياسات التي قامت بها الدولة وصولاً إلى الإدارة الإلكترونية¹.

رابعاً: تخفيف الإجراءات الإدارية.

"تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرح الموجود بين الإدارة والمواطن، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية.

هذا وقد بادرت السلطات العمومية لتحسين الخدمات على مستوى الإدارات، دعمت بلقاء جمع يوم الفاتح والثاني جوان 2015 وزير الداخلية والجماعات المحلية، مع الولاية والذي تم من خلاله الاتفاق على عدة مقترحات تصب في صالح المواطن، حيث شدد الوزير على ضرورة الاستقبال الحسن للمواطنين داعياً إلى التوجه إلى التغيير المنتظر في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطنين، ومن بين المقترحات الهامة التي عرضت خلال الاجتماع تخفيف الإجراءات، تقصير فترة صلاحية الوثائق الإدارية، تنظيم أوقات وأيام الاستقبال مع الأخذ بعين الاعتبار المستفيد من الخدمة العمومية بمشاركة كبيرة لأعوان الإدارة ومن خلال هذه الإجراءات تسعى الدولة إلى وضع حد لأزمة الثقة الموجودة بين الإدارة والمواطن وعليه قررت السلطات

¹ - المنظومة الرقمية العربية، جريدة المساء، ع 1999 ليوم 06 جانفي 2016 الموافق 25 ربيع الأول 1437هـ، ص 03.

العمومية وضع مجموعة عمل مكلفة بتخفيف الإجراءات وانسجامها مع إطلاق سبر آراء سيساهم في خلق مكتب على مستوى مصالح الاستقبال، لمتابعة معالجة الطعون وشكاوى المواطنين، ولقيادة هذا المشروع في الطريق الصحيح والعمل على تغيير الذهنيات، بادرت الدولة إلى تنظيم دورات تكوينية لفائدة أعوان الاستقبال مع التعامل معهم بصرامة، حيث تقرر اللجوء إلى الطرد أو تغيير مقر العمل للأعوان المتهمين بالتصرفات غير اللائقة مع المواطنين"¹.

"ومن أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عبر تقريب الإدارة من المواطن. كما أن لجوء الدولة إلى الإدارة الذكية سيخلص لا محالة من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري، فالذهاب نحو إدارة إلكترونية وتحسين الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية الإدارية هو رهان الدولة الجزائرية تسعى لتحقيقه منذ سنوات، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عال في أداء الخدمة الإدارية، وهو رهان أعدت له عدة كبيرة بعصرنة القطاع الإداري"².

¹ - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 74.

² - القانون رقم 10/02 ، المؤرخ في 29/06/2010، يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم، ج ج ج العدد 61 الصادرة بتاريخ 21/10/2010.

خلاصة الفصل

الإدارة الإلكترونية بمفهوم عام ترتبط باستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات للتغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية ومن بين الاستنتاجات أن الإدارة الإلكترونية وسيلة تأثرت بها جميع الإدارات والمنظمات.

خصوصا الأنشطة التي تقوم بها وتشرف عليها الهيئات العمومية للدولة (الخدمة العمومية) لتحقيق المنفعة العامة، حيث أن الإدارة الإلكترونية تتميز بمجموعة من الخصائص بحيث أنها إدارة بلا ورق وأنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها جهة مركزية، كما أنها تهدف إلى تسهيل الإجراءات للمواطنين والمتعاملين مع المرفق أو المنظمة.

الفصل الثاني

الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الجزائر

تمهيد

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية¹.

إن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الإلكترونية على المستوى المحلي في الجزائر هي البلدية الإلكترونية، حيث سعت الحكومة الجزائرية من ورائها تحسين الخدمات وتلبية حاجيات المواطن وتقريب الإدارة من المواطن بشكل أفضل ويختلف على الإدارة التقليدية التي إتسمت بالبيروقراطية في التسيير من خلال دراسة حالة لبلدية ضاية بن ضحوى

¹- جعفر صادق الحسني، المرجع السابق، ص 103.

المبحث الأول: دور التكنولوجيا الحديثة الإدارة الإداري الجماعات المحلية.

المطلب الأول: مظاهر استعمال التكنولوجيا الحديثة في الجماعات المحلية.

لا يعد الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري الإلكتروني في غضون 24 ساعة وليد الصدفة، وإنما هو نتاج جهود وإصلاحات إدارية قامت بها وزارة الداخلية والجماعات¹.

المحلية لإصلاح القطاع المتمثل في البلديات والإدارة المركزية حيث أضافت عليه طابع تكنولوجيا المعلومات كأداة لتقريب الإدارة من المواطن ومحاولة تقليص كل الصعوبات والمشاكل التي صادفته في تطبيق الإدارة التقليدية².

بحيث يتولى رئيس المصلحة تنشيط الأعمال الموكلة إليه تحت إشراف الأمين العام للبلدية، ويباشر هذه العملية بإضافة إلى رئيس المصلحة والمهندس المتخصص في الإعلام الآلي 04 موظفين يساعده في القيام بهذه المهام بداية من استلام الوثائق الخاصة بالعملية إلى غاية تسليم الوثائق البيومترية³، وبموجب المرسوم التنفيذي 75/14 الصادر في 26 فبراير 2014 المحددة لقائمة الوثائق الحالة المدنية الجزائرية الإلكترونية المتمثلة في:

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

- جواز السفر البيومتري.

أما بالنسبة لرقمنة مصلحة الحالة المدنية أعلنت وزارة الداخلية عن إطلاق مشروع البلدية الإلكترونية كأحد مشاريع الإدارة الإلكترونية من خلال رقمنة سجلات الحالة المدنية (شهادة

¹- أسماء حسين حافظ، المرجع السابق، ص 56.

²- نوفيل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات الحلية العدد 06 جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2017، ص، 127.

³- محمد الطيب عزوز، طعام سعودي، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام، مذكرة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2016/2017، ص 62.

الميلاد - عقود الزواج)، هذا بهدف تحسين نوعية الخدمات التي تقدم للمواطن وتخفيض الإجراءات الإدارية¹.

الفرع الأول: بطاقة التعريف البيومترية.

بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي وثيقة مؤمنة تماما وتتميز بمرونتها طبقا لآخر التطورات التكنولوجية، حيث تحتوي على شريحة الكترونية وصورة رقمية تضمن للمستفيدين سهولة الإجراءات وسرعتها في نفس الوقت ولطلب بطاقة التعريف البيومترية لأول مرة يجب أن يكون ملف الطلب يحتوي على الوثائق التالية:

1/- إستمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية" تحميل .من الموقع:

www.algerianembassy-japan.jp

2/- مستخرج من عقود الميلاد رقم 12

3/- شهادة الجنسية.

4/- شهادة الإقامة لا يقل تاريخ إصدارها عن 06 أشهر .

5/- (04) صور شمسية .

6/- قسيمة جبائية أو طابع جبائي بما يناسب نوع الوثيقة المطلوبة.

7/- بطاقة فصيلة الدم.

ثم يتم إيداع ملف طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على مستوى إحدى بلديات ولاية الإقامة بالنسبة للمواطنين المقيمين في التراب الوطني².

أما بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج يتم إيداع الملف على مستوى الدائرة (المقاطعة الإدارية مكان الإقامة) والمصالح القنصلية مرة واحدة لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر.

¹ - انظر للموقع الإلكتروني: www.apcainsebt.dz، تاريخ الإطلاع 2021/03/23، الساعة 21:00.

² - أنظر للموقع الإلكتروني: <https://www.interieur.gov.dz>، تاريخ الإطلاع 2021/03/23، الساعة 21:00.

ويتضمن الملف استمارة طلب واحدة متواجد على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أو على مستوى المقاطعات الإدارية والمصالح القنصلية، وفي هذه الحالة يتم تقديم المعطيات البيومترية (البصمات، الصورة، الإمضاء) هذا بعد ما يتم رقمتها عند إيداع الملف. وبعد المرور بإجراء إيداع الوثائق البيومترية والإلكترونية والتي تنتهي برقمته الملف بحيث يتم تشفير الملف وإرساله عبر شبكة خاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية والإلكترونية، وبالموازاة مع ذلك يتم إرسال وثيقة التحقق إلى مصالح الأمن¹.

الفرع الثاني: جواز السفر البيومتري.

جواز السفر البيومتري وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ومن مميزاته وخواصه يتميز بصورة رقمية وشريحة إلكترونية مطابقة للمعايير والشروط المحددة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني²، بحيث يعتبر هذا التغيير الذي أقرته وزارة الداخلية، والجماعات المحلية نقلة نوعية في مسارها المهني، والذي من شأنه أن يحقق تقليصا كبيرا في أوقات إنجازات المعاملات والتسليم مقابل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، كما وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر³.

وبذلك حددت وأصدرت وزارة الداخلية المتمثلة في شخص الوزير قرار خاص بجواز السفر وهو قرار مؤرخ في 2012 /12/26 ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني. أما بالنسبة للوثائق المطلوبة لمف جواز السفر البيومتري تتمثل في:

¹ - وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حاله وزارة الداخلية والجماعات محلية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص 85.

² - المنظمة الوطنية للطيران المدني: منظمة دولية متخصصة تابعة للأمم المتحدة مهمتها تطوير أسس وتقنيات الملاحة الجوية، والعمل على تطوير النقل الجوي لضمان أمنها وسلامتها ونموها، أنظر للموقع الإلكتروني: <https://ar.m.wikipedia.org>، تاريخ الإطلاع 2021/03/23، الساعة 21:00.

³ - وسيلة واعر، المرجع السابق، ص 14.

• استمارة مملوءة وموقعة من طرف المعني أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر، وتكون مرفقة بما يأتي:

1. مستخرج خاص من عقود شهادة الميلاد رقم-12خ، يسلم في مطبوع خاص.
2. شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة.
3. جواز السفر المنتهي الصلاحية مرفق بشهادة ميلاد الأب أو الأم وإن تعذر ذلك شهادة وفاة أحدهما في حالة تقديم طلب التجديد.
4. شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة (6) أشهر.
5. شهادة عمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء المتمدرسين
6. أربع (4) صور شمسية للهوية بيومترية وبدون إطار ذات خلفية موحدة وبيضاء، حديثة ومماثلة تماما.
7. قسيمة جبائية أو طابع جبائي بمبلغ يناسب نوع الوثيقة المطلوبة.
8. نسخة من بطاقة فصيلة الدم.
9. في حالة الضياع، السرقة أو الإتلاف، يرفق ملف التجديد بالتصريح الخاص بذلك¹.

الفرع الثالث: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية.

من تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني في أواخر سنة 2013 ومفاد هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، من خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني بالبلدية².

وبعد القيام بهذا المشروع ونجاحه كان لابد من وضع نصوص قانونية تحدد كيفية وطريقة تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا المجال، مما ترتب عنه قيام المشرع الجزائري بتعديل قانون

¹ - أنظر للموقع الإلكتروني: <https://www.interieur.gov.dzk>، تاريخ الإطلاع 2021/03/23، الساعة 21:00.

² - غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2016، ص 87.

الحالة المدنية، أين تم المشرع بموجب المادة 03 من القانون 08/14 الفصل الثاني من الأمر 20/70 المتعلق بالحالة المدنية بقسم رابع عنوانه (السجل الوطني الآلي للحالة المدنية)، حيث نص في المادة 25 مكرر على أنه "يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية، وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، ويربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل"

ولقد أوجب المشرع الجزائري بموجب المادة 06 من قانون الحالة المدنية¹ على أن ترسل نسخة رقمية من العقود المدونة في سجلات الحالة المدنية إلى مصلحة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، حيث يركز هذا السجل بواسطة وسيلة رقمية كافة عقود الحالة المدنية وكذا التعديلات والإغفالات والتصحيحات.

فيسلم ضابط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية نسخة رقمية مطابقة الأصل لعقود الرقمنة المحفوظة مركزيا، وبتطبيق هذا البرنامج تقلصت معاناة المواطنين الجزائريين من استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا أمامهم².

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات العمومية.

أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر، مع التسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء

¹ - المواد 03، 06، 25 مكرر من القانون 08/14، المؤرخ في 09/09/2014، المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70، المؤرخ في 19/02/1970، المتضمن قانون الحالة المدنية، ج ر ج ج العدد 49 الصادرة بتاريخ 20/09/2014.

² - فطيمة زهرة عبد العزيز، الإدارة الإلكترونية للحالة المدنية في الجزائر، رسالة دكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2014، ص. 04، 05.

الخدمات والحصول عليها أو طلبها ، والسهر على اشباع رغبة المواطن¹ ، كما تؤدي الى محدودية ، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة ، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية ، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قاعدة متكاملة من أداء المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية² .

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين ، والزبائن والشركاء ، سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم ، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية³ .

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا ، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية ، وعمليات التوثيق والاستثمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية ، وبهذا تعمل على توفير الوقت والمال كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي . حيث تم القضاء على معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد ، سواء كان المواطن في منزله أو عمله ، من خلال مواقع الخدمات ، والتسوق بالشبكة العالية للمعلومات وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ، ومؤديها وبين أسباب الانحراف.

وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ، ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق

¹ - محمد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش، المرجع السابق، ص 133.

² - ستيفن ، كوهين ، رونالد ، براند ، إدارة الجودة الكلية في الحكومة ، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة للبحوث ، 1997، ص 103.

³ - محمود القدوة، المرجع السابق، ص 43.

الأهداف ، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها ، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية ، من حيث وفرة هذه الخدمة ، وتحسين تقديم أساليبها عبر طرق تقليدية (الالكترونية) تمكن من الاطلاع على الخدمة ، واكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها.

من أجل إعطاء دفعة نوعية للخدمة العمومية وترشيدها ، يجب العمل على اعتماد مبدأ مراكز خدمة المواطن ، الذي يقوم بمتابعة المعاملات بين المواطنين والإدارات لتسهيل تقديم الخدمات لهم من جهة وتحسين نوعيتها من جهة أخرى¹.

المطلب الثالث: الأسس القانونية للإدارة الإلكترونية في الجزائر.

لقد ترجم التوجه نحو الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع والذي كان لا بد من بيئة قانونية وتشريعية أن تحكمه وتنظم مجاله وتسهر على تحسين أوضاع الخدمة العمومية في المرفق العام، والتي أرقت المواطن وحتى موظفي الإدارات نتيجة كثرت الوثائق، مما أدى لانتشاره بيروقراطية تقديم الخدمات وتلبيتها، إلا أن المشرع الجزائري ومسايرة منه لتحسين جودة الخدمات عمل على ترجمة التوجه بجملة من القوانين التي تكفل تحسين خدمات المرفق العام نوجز البعض منها فيما يلي :

الفرع الأول: عصنة الخدمات العمومية في الدستور.

لقد جاء في المادة 99 من التعديل الدستوري القانون 11/16 المؤرخ في 6 مارس سنة 2016 و التي في فحواها على أن من صلاحيات الوزير الأول ، السهر على حسن سير الإدارة العمومية و يتجلى ذلك من خلال سن للمراسيم التنظيمية التي تنظم سير الإدارة العمومية و تقديمها لعملها على أكمل وجه لخدمة المجتمع و رقيه.

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 64.

وقد أكدت على ذلك أيضا المادة 122 من التعديل الدستوري لسنة 2020 والتي جاء فيها بأنه وزيادة على السلطات التي تخولها إياه صراحة أحكام أخرى في الدستور يسهر الوزير الأول على حسن سير الإدارة العمومية والمرافق العمومية.

ما يلاحظ على خلاف نص المادة 99 التي نصت عليها أحكام التعديل الدستوري لسنة 2016 بأنه لم تنص على المرافق العامة التي وردت بصريح العبارة في فحوى نص المادة 122، وما يؤكد على حرص المؤسس الدستوري على النهوض وترقية المرافق العامة بالشكل الذي يتجاوب والتطورات الحاصلة في مجال تسيير المرافق العامة¹.

الفرع الثاني: عصرنة الخدمات العمومية في القانون.

خلال هذا الفرع نستعرض بعض القوانين التي أقر من خلالها المشرع على ضرورة جودة الخدمات وتحسينها من أجل تقريب الإدارة من المواطن من خلال عصرنة المرفق بالشكل الذي يسهل مجريات تقديم الخدمات والتكفل بالإنشغالات والقضاء على بيروقراطية التسيير من خلال التحول إلى الإدارة التكنولوجية بدل الإدارة التقليدية وتعطيل مصالح المواطنين.

إن قانون 10/11 المتعلق بالبلدية جاء في نص المادة 10 في الفقرة الثانية منها على أن البلدية تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الأمن و كذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين و تحسينه ، و هذا ما يبرز فكرة تحسين الخدمة العمومية و دور الدولة و البلدية في ذلك.

الفرع الثالث: عصرنة الخدمات العمومية في التنظيم.

نتطرق هنا إلى فحص بعض التنظيمات التي تعد ترجمة فعلية من المشرع لترجمة مساعي الدولة نحو التوجه وتجسيد الحكومة الإلكترونية والتي نوجز أهمها وذات الصلة المباشرة بعصرنة القطاعات في الدولة وتقريب الإدارة من المواطن.

¹ - رانية هدار، المرجع السابق، ص 235.

أولاً: المرسوم 131/88 المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن¹.

تجسدت فكرة تحسين الخدمة العمومية في المرسوم التنظيمي 131/88 وذلك في ما نصت عليه المادة 16 منه : " تسهر الادارة دوما على تكييف مهامها و هيكلها مع احتياجات المواطنين."

وكذلك نصت المادة 12 في نفس الصياغ في الفقرة الثانية منها : " ترتب الإدارة ... يجب عليها أن تستقبلهم أحسن استقبال . وفي هذا الإطار يجب أن تعمم إقامة هياكل ملائمة لاستقبالهم."

إن نص المادة 10 جاء في معناه تجسيد فكرة تحسين الخدمة العمومية ، و قد ورد فيه ما يلي : يجب أن تنظم هياكل الاستقبال من حيث تجهيزها و تزويدها بالوسائل البشرية و المادية ، حتى يمكنها التكفل بالمواطن منذ دخوله رحاب المصلحة أو الهيئة المعنية في أحسن الظروف الممكنة

قد جاء في القسم الرابع بعنوان التحسين الدائم لنوعية الخدمة من نفس القانون في المادة 21 منه : يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدمتها باستمرار و تحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها و طرقها و دوائر تنظيم عملها و على تخفيف ذلك.

ثانيا - المرسوم الرئاسي 03/16، المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام².

¹ - المرسوم 131/88 ، المؤرخ في 06/07/1988، المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، ج ر ج ج العدد 27 الصادرة بتاريخ 22/07/1988.

² - المرسوم الرئاسي 03/16، المؤرخ في 07/01/2016، المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر ج ج العدد 13 الصادرة بتاريخ 13/01/2016.

جسد أيضا هذا المرسوم فكرة تحسين الخدمة العمومية و ذلك من خلال ما نصت عليه المادة 10 في الفقرة الثانية التي ورد فيها أنه يكلف المرصد الوطني للمرفق العام إلى إقتراح القواعد و التدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام و سيره قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية و كذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.

ثالثا - المرسوم التنفيذي رقم 381/13، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية¹.

جاء في أحكام هذا المرسوم تحديد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية التي أخذت بفكرة تحسين الخدمة العمومية ، وهذا ما نصت عليه المادة 02 " يتولى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية في مجال إصلاح الخدمة العمومية ، مهمة تصور و اقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية و سيرها ، بالتشاور مع الوزراء المعنيين ، لتكييفها مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية ولتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام

" .ومن صلاحيات التي جاءت لتجسيد الخدمة العمومية نذكر منها :

- دراسة و تقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها .
- اقتراح كل تدبير يهدف تحسين أداء الخدمة العمومية
- دراسة و اقتراح كل تدبير يهدف إلى تسهيل الاستفادة من الخدمة العمومية .
- ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية الخدمة العمومية .
- تنسيق أعمال تبسيط الإجراءات الإدارية و تخفيفها .

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 381/13، المؤرخ في 2013/11/19، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، ج ر ج ج العدد 59 الصادرة بتاريخ 2013/11/20.

- مساعدة الإدارات و المؤسسات و الهيئات العمومية في إعداد برامجها الخاصة بعصرنة الخدمة العمومية و تنفيذها .
- التشجيع على تطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال وتعميمها.
- ترقية حقوق مستعملي الخدمة العمومية و حمايتها.
- تحفيز و تشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام و المجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية.

رابعا : المرسوم التنفيذي 193/14 ، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري¹.

جاءت مواد هذا المرسوم محددة لصلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري والتي وضعها المشرع في مجالين مجال الوظيفة العمومية و مجال الإصلاح الإداري و عليه فإننا أخذنا بالصلاحيات الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية و التي نصت عليها المادة 02 من المرسوم كآلاتي:

- دراسة القواعد العامة التي تتعلق بتنظيم إدارات الدولة و الجماعات الإقليمية و الهيئات و المؤسسات العمومية و عملها و إعداد ذلك و اقتراحه بالإتصال مع الوزارات المعنية قصد التكيف مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية و مع حاجات المواطنين.
- المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة العمومية و عصرنتها باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير و التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال.
- دراسة سير الإدارة العمومية و تقييمه و اقتراح كل تدبير يرمي إلى تحسين نجاعتها

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 193/14، المؤرخ في 03/07/2014، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، العدد 41 الصادرة بتاريخ 06/07/2014.

- السهر على التطابق بين حاجات التنمية الاجتماعية و الاقتصادية و تنظيم الجهاز الإداري.
- ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العالقة بين الإدارة و المواطن.
- دراسة كل اقتراح و تدبير يسمح بتحسين استقبال المواطنين وإعلامهم و توجيههم.
- دراسة كل اقتراح و تدبير يرمي إلى ترقية الأعمال الحوارية و الإصغاء إلى مستعملي المرفق العام.

المطلب الرابع: إسهامات الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها في الإدارة المحلية.

لقد سعت الجزائر جاهدة في السنوات الأخيرة إلى عصرنه قطاعاتها العمومية وتم ذلك من خلال رقمنة الإدارات سواء في المصالح البلدية أو الإدارات بمراكز الدولة أو بقطاع العدالة وفي المؤسسات التربوية والصحية، وهذا من أجل التطور والنمو السريع وتحقيق الجودة في الإنجاز، وتحسين أداء الخدمات الإدارية في كل القطاعات دون تحديد¹.

ولعل أهم الخطوات التي بدأت تتحقق على أرض الواقع في تفعيل التحول نحو إدارة عمومية إلكترونية في الجزائر نذكر رقمنة الحالة المدنية بالبلديات و رقمنة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر حيث أصبحت هذه الوثائق حقيقية وواقع ملموس إضافة إلى استخراج صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية إلكترونياً من الموقع وزارة العدل، وكذلك دخول الجيل الثالث حيز التنفيذ، وما يتيح من سرعة بالغة في تبادل المعلومات وتغطية كبيرة للإنترنت عبر التراب الوطني وبأسعار معقولة، وإقامة بوابة المواطن التي من خلالها تم إيجاد نقطة اتصال بين المواطن ومختلف الإدارات العامة لتفعيل العمل الإلكتروني في تقديم وتلقي الخدمات، كل هذه النماذج والعينات تبشر بأن استراتيجية الجزائر الإلكترونية تسير بشكل جيد وفعال حيث

¹- محمد فاروق عبد الحميد، ص 50.

أصبح المواطن يتحصل على خدمات الكترونية غير مألوفة لديه من قبل وهو ما أوجب فك مركزية تسيير المعلومات وتجد الإشارة إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية يعرف مراحل الأولى وبذلك وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية¹:

1. استكمال البنى التحتية الأساسية للمعلومات ووضع نظم إعلام مندمجة وتنمية الكفاءات البشرية.
2. نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
3. تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى².

إن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر في الوقت الحالي والتي يجمع عليها جميع المواطنين هي نموذج البلدية (مصلحة الحالة المدنية) نموذج العدالة ونموذج البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الفرع الأول: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وكذلك تخفيف الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية³، ومن بين أهم الانجازات في هذا المجال نذكر ما يلي:

" رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني ووحدات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط البلديات وملحقاتها الإدارية وكذلك البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به.

¹ - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 77.

² - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 81.

³ - العربي عطية، المرجع السابق، ص 95.

-إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل. " تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت، والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها¹.

-الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة تمكنهم من ملء استمارة التسجيل لموسم الحج لسنة 2016 مباشرة عبر الانترنت.

-قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين²:

• إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.

• إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر من بينها:

➤ قرار مؤرخ في: 2010/10/17 ، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

➤ قرار مؤرخ في 2012/12/26، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

➤ كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.

¹- علي غريبي، المرجع السابق، ص 75.

²- يمينة عمرو، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية المسيلة 2012/2017)، مذكرو مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، تخصص إدارة وحكامة محلية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص 40.

➤ قرار مؤرخ في 2011/05/25، يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

عموما فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية تشمل:

1/- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

2/- تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 إلى 10 سنوات.

3/- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة.

4/- إلغاء شروط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.

5/- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعدما كان سنة واحدة من قبل.¹

6/- إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الأجل.

7/- تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم.

8/- تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوم بدلا من يوم واحد.

9/- إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحياة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد رقم 12

10/- التقليل من مدة دراسة ملفات الحياة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية والى 21 يوم في حالات بيع السيارات بين الولايات.

11/- حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف وجواز السفر.

¹ - تم نقل هذه المعلومات من الموقع الإلكتروني <https://www.interieur.gov.dzk> ، تاريخ الإطلاع 2021/05/12، الساعة 20.30.

12/- تخفيف ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتان شمسيتان، شهادة طبية، طابع ضريبي، رخصة السياقة القديمة.

13/- التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الأنترنت.

14/- تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية بالجزائر لمجموعة رمزية من الصحافيين والأئمة والفنانين والتلاميذ المترشحين لشهادة البكالوريا 2016 ، قبل أن توسع العملية إلى بقية المواطنين باستعمال المعلومات الخاصة بهم التي بحوزة المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقاتهم ويتم الاتصال بهم بصفة تدريجية عن طريق الرسائل القصيرة حتّى يتسلمونها.

وتعتبر بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية من شأنها أن تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية وهذا بسبب استخداماتها المتنوعة في الإطار البيئي مع القطاعات الأخرى¹. وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري والذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة للقراءة آليا تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية، فهو مطابق للمعايير المملات من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني².

وقد حددت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أجل حماية المجتمعات من آفة الجريمة المنظمة وكذا ظاهرة الإرهاب هذه العملية لمنع انتشارها، إذ تمنح هذه الوثيقة ضمانات لأمن تنقل المسافرين بفضل المراقبة الإلكترونية لوثائق المسافرين والتعرف على هوية المسافرين³.

ولمعالجة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر الإلكتروني البيومتريين عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر على هاته الإجراءات،

¹- وسيلة واعر، المرجع السابق، ص 08.

²- عيسى قروش، المرجع السابق، ص 44.

³- يمينة عمرون، المرجع السابق، ص 41.

حيث يتم إيداع الملف الذي يتضمن استمارة طلب وشهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة، وإمضاء الضامن خلق الصور الثلاث المكون للملف، ثم يتم تشفيره وإرساله إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية والإلكترونية¹.

كما تم الانطلاق في تجسيد عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية، ووضعت حيز الخدمة مركز الاتصال مجانا عن طريق رقم هاتف أخضر (1100).

كما تستعد وزارة الداخلية والجماعات المحلية لفرض الشفافية والمتابعة الآنية في التسيير المحلي إلى رقمنة، البلدية والولاية بداية من سنة 2017، وانتظار تجهيزات بلديات الوطن ب"سيت واب" بداية من عام 2018.

وأوضح مهندس الأنظمة الإدارية والأرشيفية" عبد الرزاق هني "أنها عملية ضخمة وهي رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني، حيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية وملحقة، كما أنّ تطوير الوثائق والأرشيف سمحت بإعادة الاعتبار لذاكرة الشعب موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاة... عملية التصحيح هي الأخرى عادت إلى سنوات 1800 لتتدارك أخطاء في التسمية والنسب، أما الوثائق البيومترية فتعرف تقدما كبيرا بإحصاء ما يقارب 09 ملايين جواز سفر بيومتری في انتظار تسليم 03 ملايين بطاقة تعريف قبل نهاية السنة، وأنّ آخر بطاقة بيومترية ستكون سنة 2020، كما سيتم لكل مواطن جزائري رقم سري يمكنه من الولوج إلى بوابة الحكومة الإلكترونية التي ينتظر إطلاقها بداية سنة 2018، يرسل هذا الرقم للجزائريين المتحصلين على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتریين الإلكترونيين على أن يتم تعميمه مستقبلا².

كما يتم التحضير والإعداد لرخصة السياقة، الإلكترونية البيومترية وبطاقة الترخيم الإلكترونية للسيارات ليبدأ العمل بهما خلال الفصل الأول من سنة 2017، وتم " إدراج الخدمة الجديدة

¹ - نفس المرجع، ص 42

² - جريدة النهار، العدد 2493، 2015/09/16.

الخاصة بالإجراء السريع الصادر عن قانون المالية لسنة 2017 والمتعلق بعملية استخراج جواز السفر البيومتري في مدة لا تتجاوز خمسة أيام مع إضافة الرسوم الجمركية¹.

الفرع الثاني: قطاع العدالة.

إن التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته، بل يعد وسيلة للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكبر فعالية وسرعة وتمنح للقاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أحسن وجه، وهذا في ظل فضاء يتسم بالشفافية و يراعي السير الحسن للمرفق العام².

وتقتضي هذه العملية حدوث تغيير على مستوى عقلية الأفراد وأسلوب تفكيرهم سواء كانوا موظفين أو مستفيدين من الخدمة، وينبغي أن يتم تكيفها مع البيئة التقنية الجديدة. وتمثلت الإنجازات المحققة ضمن مشروع عصرنة قطاع العدالة في التالي:

1. إنجاز أرضية انترنت (ISP).

فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بموصول الدخول إلى الانترنت ذو نوعية رفيعة وخاصة بالقطاع، من اجل تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة³.

2. إنجاز موقع الكتروني لوزارة العدل:

تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 ، يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس أما عن المحتوى الحالي لهذا الموقع فانه يتضمن معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته وكذا الخدمات التي يقدمها لعامة الناس، كما يحتوي على معلومات قانونية

¹ - وهي خدمة تخدم بشكل كبير الحالة المستعجلة وتوفير الخدمة في أقل مدة زمنية.

² - علي غريبي، المرجع السابق، ص 14.

³ - القانون رقم 15/04 ، المؤرخ في 2015/02/01، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج ر ج ج العدد 60 الصادرة بتاريخ 2015/02/10.

عامة وبالأخص من خلال اسم الموقع 2. www.majustice.dz بالإضافة إلى تطوير (intranet) الانترنت في قطاع العدالة، والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة ويساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح، هذه الوسيلة بدأ العمل كمرحلة أولى في الإدارة المركزية، قبل أن تعمم إلى كل الجهات القضائية في 2005¹.

وبين سنتي 2005 و 2009 تم إنجاز مواقع واب للمجالس القضائية الـ 36 المطلع عليها عبر الانترنت، وتتضمن هذه المواقع، معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى، كما تم إنجاز موقع واب للمؤسسات والهيئات القضائية التالية:

المحكمة العليا - مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها، مركز البحوث القانونية والقضائية².

أما على مستوى موقع الواب الخاص بوزارة العدل www.majuistice.dz تم فتح بريد إلكتروني contact@majustice.dz للإجابة في وقت قياسي على أسئلة المواطنين، وأهم ما يميز هذا البريد الإلكتروني هو تسهيل الإرساليات والاطلاع عليها خاصة تلك التي تتعلق بالإحصائيات والمحاضرات التي تتطلب كمية كبيرة من الورق ويعجز الفاكس في الكثير من الأحيان على نقلها³.

ولقد استفادت جميع المجالس القضائية والمحاكم التابعة لها وجميع مديريات الإدارة المركزية بعناوين الكترونية للاستفادة من خدمات البريد الإلكتروني وعناوين هذه العلب أخذت الشكل التالي: majustice.dz@ اسم الجهة القضائية⁴.

¹ - غنية نزلي، المرجع السابق، ص 11.

² - كافية عيدوني، حميد بن حجوبة، المرجع السابق، ص 13.

³ - مصطفى جنيدي، المرجع السابق، ص 114.

⁴ - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 84.

وفي سنة 2010 و 2011 كانت هناك استحداث جديدة في المجال حيث في سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض الاطلاع على مآل قضيته، من خلال اسم المستخدم و كلمة المرور الصادرين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته، أما في سنة 2011 فقد تم إنجاز موقع "واب" مجلس قضاء الوادي (مجلس القضائي لـ 37 مجلس قضائي، الذي تم فتحه سنة 2011 من بين "48" مجلس قضائي المنصوص عليهم قانونا) وبهذا الموقع أصبح عدد المواقع واب المطلع عليها عبر الانترنت 37 وستواصل علمية إنجاز مواقع واب¹.

3/- الشبكة القطاعية لوزارة العدل (الشبكة القطاعية للإعلام الآلي):

تعد هذه الشبكة بمثابة اتحاد وتواصل شبكات محلية على مستوى كل جهة قضائية بمعدل 36 مجلس قضائي و 192 محكمة، 21 ملحق و 127 مؤسسة عقابية بالإضافة إلى الإدارة المركزية والمحكمة العليا ومجلس الدولة والمدرسة العليا للقضاء وإدارة السجون.

وتهدف الشبكة إلى خلق ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي ينجز من إنشائها الشباك الافتراضي الموحد الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن وكسر طوابير الانتظار في مجالسنا القضائية ومحاكمها، كما تمثل هذه الشبكة أداة عصرية لفك العزلة والقضاء عليها ببعض الجهات القضائية والمؤسسات العقابية النائية بواسطة المحاضرات الاجتماعات وسماع المحبوسين عن بعد².

وقد شرع في وضع الشبكات المحلية على مستوى موقعين تجريبيين هما مجلسي قضاء الجزائر ووهران، في سنة 2004 ، وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004 ، فمنذ 2004 تم الانطلاق في عملية الربط الداخلي بين مختلف الجهات القضائية والمؤسسات التابعة للقطاع، حيث توسعت بعد ذلك إلى المواقع المتبقية من جهات قضائية

1- نفس المرجع، ص 85.

2- الماجة 04 من القانون رقم 15/04، المرجع السابق.

ومؤسسات عقابية خلال الفصل الأول من سنة 2005 ، لتدعيمها كليا بشبكات محلية منذ مطلع 2006¹.

كما تم إنجاز شبك الكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة، في وقت قياسي، كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين، وذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة².

وقد تلاها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية (محاكم المجالس القضائية، المحكمة العليا و مجلس الدولة) بالإدارة المركزية منذ بداية 2007 هذا إضافة إلى إنجاز شبكات اتصالات وتثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية سنة 2009³.

4/- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية:

يعتبر من أهم الإنجازات التي تستحق الذكر، تم استلامه في 06 فيفري 2004 ، وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة ، هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة، وإعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، كما يسعى إلى تحقيق عدة أهداف في آن واحد: بداية اتجاه المواطن، حيث يسهل عليه عملية الطلب ويمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي نقطة من الوطن، ثم اتجاه الجهات المتعاونة، خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة⁴.

وأخيرا لملفات المساجين من طرف أي قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة في حالة اتخاذ قرارات الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر: إستراتيجية

¹ - محمد الطيب عزوز، طعام سعودي، المرجع السابق، ص 123.

² - يمينة عمرون، المرجع السابق، ص 112.

³ - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 88.

⁴ - قليل حسناء، المرجع السابق، ص 35.

عصرنة قطاع العدالة، بطاقة معلومات من إعداد وتوزيع المديرية العامة للعصرنة والتنظيم والمناهج، وفي السياق نفسه فإنه من المستجدات المستحدثة من سنة 2005 إلى 2009 ما يلي¹:

- تسمح للأشخاص المولودين بالخارج بطلب وسحب صحيفة السوابق العدلية من أي محكمة عبر التراب الوطني.
- إعطاء إحصائيات دقيقة ومفصلة حول التوجهات الكبرى للإجرام، وتقليص أجال معالجة الملفات المتعلقة بالحبس المؤقت
- كذلك بالنسبة لطلب/ سحب صحيفة السوابق العدلية للمواطنين المولودين بالجزائر أو بالخارج ففي البداية كانت هذه الإجراءات محصورة على مستوى وزارة العدل، ومنذ سنة 2005 امتدت الإمكانات للمواطن كذلك تمثلت في:
- تقديم الطلب أمام الشباك الإلكتروني للمحكمة التي يختارها، أو باستعمال الانترنت، انطلاقا من موقع وزارة العدل والوثائق المطلوبة هي: شهادة الميلاد، بطاقة إثبات الهوية بطاقة المقيم بالنسبة للأجانب.
- ومن سنة 2009 إلى 2012 تم تطوير الخدمة لفائدة الجزائريين المتواجدين بالخارج، والأجانب الذين سبق لهم الإقامة في الجزائر، تتمثل في طلب وسحب صفيحة السوابق العدلية رقم 03 من القنصليات الجزائرية المتواجدة بالخارج².

الفرع الثالث: البريد والمواصلات.

إن قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هو المعنى الأول بعملية رقمنة الإدارة العمومية الجزائرية بصفته يشرف على كل ما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة والتقنيات المبتكرة في مجال الإعلام والاتصال، حيث قامت الجزائر بتعديلات وتغييرات جذرية مست القطاع وعيا منها بالتحديات التي بات يفرضها التطور العالمي الكبير لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تمت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من خلال القانون رقم 2000/03

¹ - عبد الله دخيلي، المرجع السابق، ص 43.

² - محمد قارطي، المرجع السابق، ص 88.

والذي جاء ليحد احتكار البريد والمواصلات من خلال الفصل بين نشاط التنظيم واستغلال الشبكات، حيث تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين اثنين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية وآخر بالاتصالات¹.

الفرع الرابع: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

لقد حرصت الحكومة الجزائرية على عصنة الجامعة والمنظومة التربوية وتجلى ذلك من خلال الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب والأساتذة والإداريين، فقد حدد شروط التسجيل سنويا في منشور وزاري مؤرخ في 26 شعبان علم 1437 هجري الموافق ل 02 يونيو سنة 2016 المتعلقة بالتوجيه الأولي وتوجيه حاملي شهادة البكالوريا بعنوان السنة الجامعية 2016 - 2017 يصدر عن وزير التعليم العالي والبحث العلمي، تحدد فيه الآجال والشروط والمقاطعات الجغرافية وكل ما يتعلق بتسجيل الطلبة الجدد ويسلم هذا المنشور للطلبة الجدد مع وثيقة النجاح في البكالوريا قصد توجيههم نحو الشعب التي يجوز لهم التسجيل فيها، ويمكن الحصول على هذا المنشور عبر الإنترنت في مختلف المواقع الإلكترونية التي تضعها الوزارة والجامعات تحت تصرف الطلبة على الرابط <http://www.mesrs.dz>.

وكذلك ما يخص التحويلات الجامعية فقد فرضت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي آلية جديدة في التحويلات الجامعية على مستوى جامعات الوطن،² بحيث ستكون مركزية و إلكترونية في نفس الوقت، أين تم إلغاء الطرق التقليدية المعمول سابقا في مختلف المؤسسات الجامعية بحيث يستطيع كل طالب حاصل على شهادة بكالوريا بشرط انه أتم مختلف خطوات التسجيل وتأكيد اختيار الاستقادة من التحويل نحو تخصص آخر وذلك بتسجيل المعني طلب

¹ - ياسر خضير البياتي، الاتصال الدولي العربي، مجتمع المعلومات ومجتمع الورق، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص ص20، 21.

² - محمد قارطي، المرجع السابق، ص95.

التحويل على مستوى الموقع الإلكتروني للوزارة والمخصص لهذا الغرض من خلال الرابط التالي: <http://progres.mesrs.de/webetu>.

المبحث الثاني: تجربة التحول الإلكتروني في مصلحة الحالة المدنية لبلدية ضاية بن ضحوة.

المطلب الأول: التعريف ببلدية ضاية بن ضحوة

تعد بلدية ضاية بن ضحوة من بين البلديات 13 لولاية غارداية، حيث تشهد قفزة نوعية في مجال التنمية منذ نشأتها إداريا سنة 1984، و هذا بفضل الاستقرار الذي تشهده هيئاتها و أجهزتها الإدارية و التقنية وتضافر الجهود المشتركة بينها وبين المجتمع المدني و الحركة الجمعوية، و ذلك في اطار مبدأ الديمقراطية التشاركية و دورها في تكريس المشاركة باعتبارها الفاعل الرئيسي في تسيير الشؤون المحلية .

سوف نتطرق في دراستنا لحالة بلدية ضاية بن ضحوة إلى التعرف عليها وعلى هيئاتها وأجهزتها الإدارية و ذلك من خلال التطرق إلى الهيكل التنظيمي لمصالح البلدية و مهام البلدية و أهم المشاريع المنجزة و المشاريع المستقبلية و أهم العقبات و الصعوبات التي تواجه العديد من البلديات و محاولة إيجاد البدائل و الحلول المناسبة لتدليل هذه العقبات التي تؤثر بشكل مباشر في عملية التنمية المحلية .

الفرع الأول: تعريف بلدية ضاية بن ضحوة

بعد الاستقلال سنة 1962 كانت منطقة ضاية بن ضحوة تابعة لإدارة بلدية غارداية و على اثر التنظيم الإقليمي للبلاد لسنة 1984م ،انبثقت بلدية ضاية بن ضحوة كوحدة من وحدات الإدارة الإقليمية لولاية غارداية.¹

الفرع الثاني: الموقع الجغرافي لبلدية ضاية بن ضحوة.

تقع بلدية ضاية بن ضحوة شمال غرب ولاية غارداية الواقعة شمال الجنوب الجزائري² ، حيث تبعد عن مقر الولاية ب: 11 كلم و حدودها الاقليمية هي:

- شمالا : ولاية الأغواط (بلديتي حاسي الرمل و عين ماضي)³
- جنوبا : بلديتي غارداية و بنورة
- شرقا : بلديتي غارداية و بريان
- غربا : بلدية متليلي

تتربع بلدية ضاية بن ضحوة على مساحة إجمالية تقدر ب 2175 كلم² ، كما أنها تشهد نموا ديموغرافيا ملحوظ حيث يبلغ عدد سكانها حوالي (12492 نسمة) حسب إحصائيات سنة 2008.

تتميز ضاية بن ضحوة بمناخ صحراوي حار و جاف صيفا و بارد شتاء ، حيث ترتفع درجة إلى 46 درجة في شهر جويلية و تنخفض إلى 14 درجة في شهر ديسمبر ، أما كمية الأمطار المتساقطة على مستوى إقليم البلدية فهي متفاوتة بين الفصول حيث تتراوح ما بين 1.3 و 9.4 مم مع متوسط سنوي يقدر ب: 6.51مم إلا أن هذه المنطقة معروفة بالفيضانات كان آخرها 01

¹ إن تسمية ضاية بن ضحوة مشتق من المكان و هو الضاية أي المكان الذي تتجمع فيه المياه ، و من الزمان وهو وقت الضحي حيث نزل السكان الأصليين للمنطقة (المزابيح) في القرن 10 ميلادي ، حسب ما ورد في الدليل السياحي للبلدية عن رواية الشيخ عبد الرحمان بن الحاج ابراهيم المنبوشي عن الشيخ منصور بن الطيب.

² - القانون رقم 09/84، المؤرخ في 04/02/1984، المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد، ج ر ج العدد 06 السنة 1984.

³ - المرسوم رقم 365/84، المؤرخ في 01/12/1984، يحدد تكوين البلديات و مشتملاتها و حدودها الاقليمية، ج ر ج العدد 67 الصادرة بتاريخ 19/12/1984.

أكتوبر 2008 و ذلك يعود إلى طبيعة تضاريسها ، حيث تتخللها ثلاثة أودية رئيسية هي : وادي الأبيض ، وادي العذيرة ، وادي أرقدان.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبلدية.

منذ نشأتها الادارية سنة 1984 تعاقب على تسيير شؤون بلدية ضاية بن ضحوة مجلس مؤقت و مندوبية تنفيذية وستة 6 مجالس منتخبة و كان آخرها ذلك الذي تشكل بعد إعلان نتائج الانتخابات المحلية لسنة 2017 و هذا ما سنتطرق إليه فيما يلي:

الفرع الأول : هيئات بلدية ضاية بن ضحوة.

نبين من خلال هذه الفرع البناء الهيكلي التنظيمي الذي تقوم عليه بلدية ضاية بن ضحوة إلى جانب تبيان الهيئات الساهرة على تسيير البلدية بشكل موجز:

أولاً: هيئة المداولة (المجلس الشعبي البلدي).

1/- دورات المجلس الشعبي البلدي:

اللجان الدائمة : في إطار تطبيق أحكام المواد 31 و32 من قانون البلدية الجديد ، قام المجلس الشعبي البلدي لبلدية ضاية بن ضحوة في دورته الأولى بإنشاء ثلاثة لجان دائمة ، حيث تم توزيع العضوية في هذه اللجان مع مراعاة التركيبة السياسية للمجلس وذلك في المجالات التالية :

- لجنة الاقتصاد و المالية و الاستثمار
- لجنة تهيئة الاقليم و التعمير و السياحة و الصناعات التقليدية
- لجنة الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية و الشباب.¹

¹الدليل السياحي لبلدية ضاية بن ضحوة - مطبعة الآفاق، 2011، ص3.

اللجان الخاصة: في اطار تطبيق أحكام المواد 33 و34 من قانون البلدية لسنة 2011 يمكن للمجلس الشعبي البلدي تشكيل لجان خاصة لدراسة موضوع محدد يدخل في مجال اختصاصه .

ثانيا: الهيئة التنفيذية: الرئيس و نوابه

1- رئيس المجلس الشعبي البلدي

تبعاً لما أشرنا إليه يتولى رئاسة المجلس الشعبي البلدي منتخب متصدر القائمة الحرة الضياء بعد فوزها بأغلبية أصوات الناخبين المسجلين في القائمة الانتخابية للبلدية ، و الذي يعتبر رأس الهيئة التنفيذية في البلدية

يمارس رئيس المجلس الشعبي لبلدية ضاية بن ضحوة مهامه وفقا للصلاحيات الممنوحة له بموجب قانون البلدية رقم: 10-11، تارة بصفته ممثلاً للبلدية و تارة بصفته ممثلاً للدولة بالإضافة إلى بعض المهام الاضافية في مجالات محددة و المخولة بموجب النصوص القانونية و التنظيمية الأخرى .

و يعتبر رئيس المجلس الشعبي البلدي بمثابة همزة وصل بين هيئات البلدية و المواطنين ، حيث يصغي للانشغالات اليومية للمواطنين ثم يقوم بإدراجها في جدول أعمال دورات المجلس الشعبي البلدي لمعالجتها¹.

يستعين رئيس المجلس الشعبي البلدي في إدارة البلدية بأمانة خاصة تتولى شؤون الاستقبال وتوجيه المواطنين و استقبال البريد الخاص بالرئيس و له ديوان خاص به يتولى مهام تدوين مداورات المجلس الشعبي البلدي و قرارات رئيسه و تحرير المراسلات تحت اشراف رئيس فرع البريد و النسخ .

¹. الدليل السياحي . مرجع سابق 2011، ص4.

2- نواب رئيس المجلس الشعبي البلدي

لأداء مهامه بكفاءة و استمرارية قام رئيس المجلس الشعبي البلدي باختيار نوابه تطبيقا لأحكام المادة 69 من قانون البلدية الجديد ، تم عرض اختياره على المجلس الشعبي البلدي المجتمع في دورته الأولى للتصويت عليهم ، يتولى هؤلاء النواب مساعدة الرئيس في المسائل التالية:

- نائب مكلف بتهيئة الاقليم عن القائمة الحرة الضياء .
- نائب مكلف بالاقتصاد و المالية عن القائمة الحرة الضياء .
- نائب مكلف بالفلاحة و الري عن القائمة الحرة الضياء .
- نائب مكلف بالشؤون الاجتماعية عن القائمة الحرة الضياء .

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي لبلدية ضاية بن ضحوة

يتكون الهيكل التنظيمي لبلدية ضاية بن ضحوة من عدة مصالح ومكاتب وفروع ، تتشكل

أساسا من الأجهزة الادارية و التقنية :

- الأمانة العامة
- مصلحة التنظيم والشؤون العامة.
- مصلحة الشؤون المالية و ممتلكات البلدية .
- مصلحة المصالح التقنية.
- مصلحة الوسائل العامة والخدمات المختلفة .
- مصلحة الرقمنة والعصرنة.

كل مصلحة تتشكل من عدة مكاتب و تتشكل المكاتب من عدة فروع ، وهذا ما نستعرضه

بايجاز فيما يلي :

أ- الأمانة العامة :

تسير الأمانة العامة في بلدية ضاية بن ضحوة تحت إشراف الأمين العام برتبة متصرف اقليمي رئيسي ، و الذي تم تعيينه وفق الشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية و القانون الأساسي الخاص بالأمين العام للبلدية الذي أشار إليه قانون البلدية 2011¹.

يعتبر الأمين العام المساعد المباشر و الرئيسي لرئيس المجلس الشعبي البلدي و الركيزة الأساسية للبلدية .

يتولى الأمين العام لبلدية ضاية بن ضحوة و تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي ما يلي:

- العمل على خلق التنسيق و التنظيم بين مختلف المصالح في البلدية سواء الادارية منها أو التقنية و تنشيطها و مراقبتها لاحترام القوانين و التنظيمات المعمول بها.
 - الاشراف على أمانة المجلس الشعبي البلدي
 - ممارسة السلطة السلمية على مستخدمي البلدية
 - دراسة مختلف البرامج (التجهيز و الاستثمار) والسهر على حسن انجازها.
 - إعداد مشاريع القرارات و ميزانية البلدية
 - القيام باعداد جداول أعمال اجتماعات المجلس الشعبي البلدي و عرض مداولاته على السلطات الوصية للمصادقة.
 - تسيير المصالح المشتركة (المحفوظات و الارشيف ، عتاد المكاتب).
 - السهر على تطبيق و متابعة الأهداف المسطرة من طرف المجلس الشعبي البلدي.
- تتألف الأمانة العامة من (02) مكاتبين
- الأمانة الخاصة لرئيس المجلس الشعبي البلدي تتولى المهام التالية:
- استقبال المواطنين و توجيههم

¹- تم جمع هذه المعلومات بالتصال بأحد موظفي مصالح بلدية بن ضحوة، تاريخ زيارة مصالح البلدية 2021/04/15، الساعة 10.30.

- التكفل بالبريد الصادر عن مصالح البلدية و توجيهه إلى الإمضاء من طرف رئيس البلدية.
 - استقبال البريد الوارد من الأمانة العامة و تحويله إلى الرئيس لمعاينته قبل توجيهه إلى المصالح المختصة.¹
 - إعداد التهاني و التعازي و الدعوات.
 - مكتب المصالح المشتركة : يعتبر بمثابة ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي ويتكون من فرعين :
 - فرع البريد و النسخ : يتولى المهام التالية:
 - استقبال البريد الوارد للبلدية ل يتم فرزها وبعدها تحويله للمصالح المختصة و ذلك بعد تأشيرته بختم البريد الوارد الذي يحمل تاريخ الوصول و تسجيله في سجل خاص به.
 - جمع البريد الصادر و إرساله إلى الجهات المعنية مع جداول إرسال موقعة و مختوم عليها ، بعد تسجيلها في سجل خاص. متابعة البريد و السهر على حفظه و ترتيبه في الأرشيف
 - تبليغ الاستدعاءات المتعلقة بالجلسات لأعضاء المجلس الشعبي البلدي
 - مسك سجل مداوات المجلس الشعبي البلدي و سجل قرارات رئيسه
 - نشر و إعلام المواطنين بمضمون مداوات المجلس الشعبي البلدي جمع قرارات البلدية في نشرية خاصة.
 - فرع الإعلام الآلي : يتولى كل المسائل المتعلقة بالإعلام الآلي من برمجة و اختزال و جمع للمعلومات .
 - مكتب الأرشيف و العلاقات الخارجية : نظرا للأهمية الكبيرة التي أولاها قانون البلدية لسنة 2011 لأرشيف يتولى المهام التالية: جمع و حفظ كل الوثائق المتعلقة بالبلدية (نصوص تشريعية و تنظيمية ، دراسات قانونية و اقتصادية) حفظ و تصنيف الأرشيف البلدي.
- (ب)- المصالح الادارية:

¹- تم جمع هذه المعلومات بالتصال بأحد موظفي مصالح بلدية بن ضحوة، تاريخ زيارة مصالح البلدية 2021/04/15، الساعة 10.30.

1-مصلحة التنظيم و الشؤون العامة

تتكون هذه المصلحة من ستة مكاتب هي:

-مكتب الفلاحة والاستثمار .-مكتب الانتخابات .-مكتب الجمعيات والشؤون القانونية

والمنازعات .-مكتب تسيير المدارس الابتدائية والخدمات الاجتماعية المدرسية.

-مكتب الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية والسياحية .-مكتب حفظ الصحة العمومية¹.

2- مصلحة الشؤون المالية و ممتلكات البلدية.

تتكون هذه المصلحة من مكتبين هما:

• مكتب تسيير ممتلكات البلدية. مكتب الميزانية والتحليل المالي.

3-مصلحة المصالح التقنية : تتكون من 05 مكاتب هي :

مكتب الطرق و الشبكات : يقوم بالأشغال العمومية وصيانة الطرق و الشبكات على مستوى

تراب البلدية وتولي صيانة الأملاك العقارية التابعة للبلدية.

مكتب التعمير والتقنيات الحضرية : يقوم باعداد رخص البناء و الهدم و التجزئة وشهادة

المطابقة . مكتب الدراسات والمتابعة التقنية تسيير العتاد

. الصفقات العمومية والمتابعة الادارية للمشاريع مكتب السكن

4-مصلحة الوسائل العامة و الخدمات المختلفة : تتكون من 03 مكاتب هي : مكتب

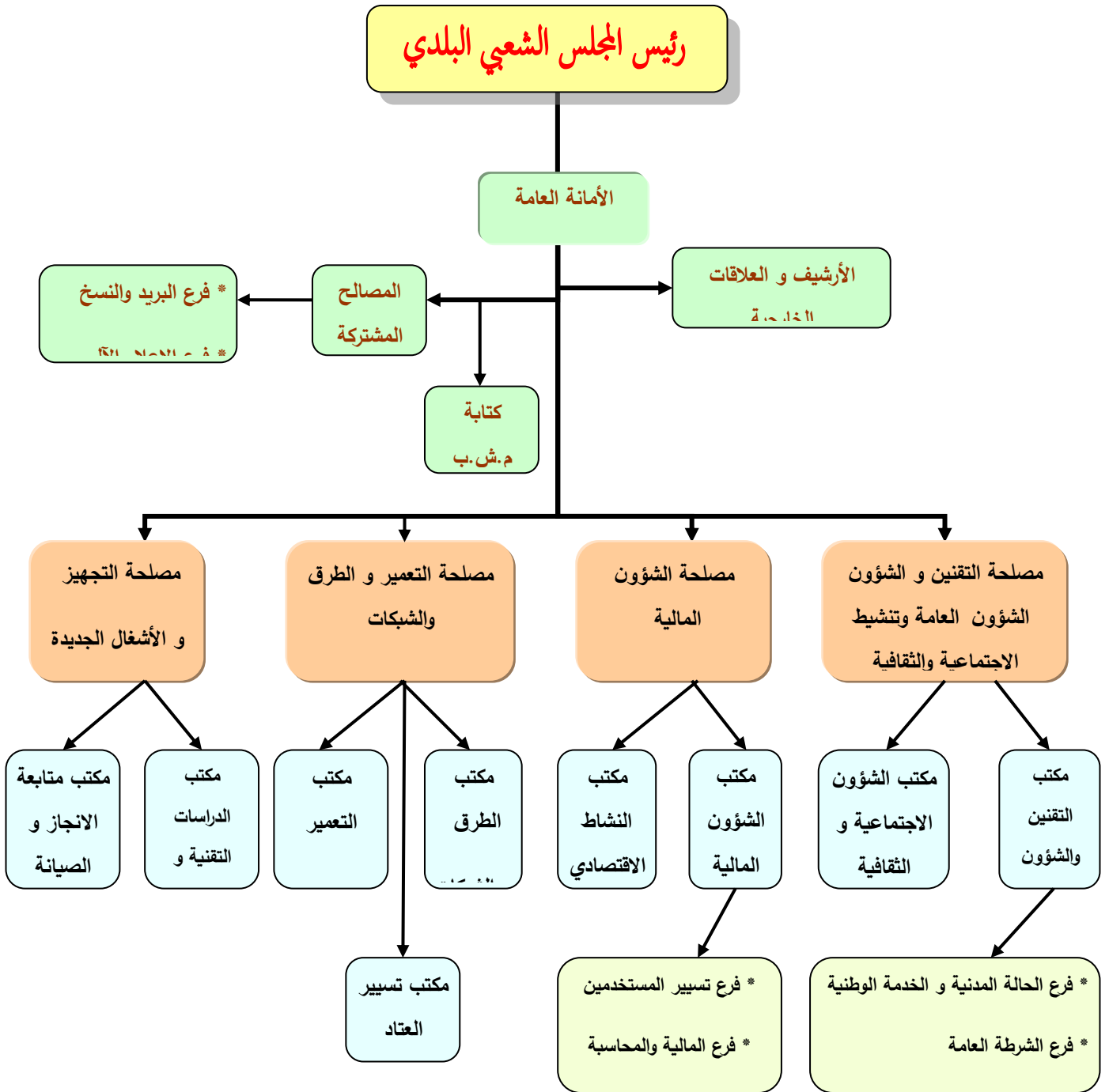
النظافة والنقاوة العمومية والتطهير. مكتب تسيير الحظيرة والعتاد. مكتب تسيير مخازن البلدية .

05-مصلحة الرقمنة والعصرنة : تتكون من مكتبين هما :

- مكتب تنقل الأشخاص ومرور السيارات. مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية.

¹- تم جمع هذه المعلومات بالتصال بأحد موظفي مصالح بلدية بن ضحوة، تاريخ زيارة مصالح البلدية 2021/04/15، الساعة 10.30.

الشكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية ضاية بن ضحوة



المصدر : فرع تسيير المستخدمين - مصلحة الشؤون المالية و النشاط الاقتصادي لبلدية ضاية

بن ضحوة

المطلب الثالث: الرقمنة في بلدية ضاية بن ضحوة

الفرع الأول : فلسفة التحول إلى الرقمنة في بلدية ضاية بن ضحوة

حتم ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي نعيشها بذل مجهودات كبيرة في إنجاز الاعمال لمسايرة التغيرات السريعة و المتلاحقة في مجال مصلحة الحالة المدنية, ولعل التفاعل الايجابي مع هذه المتغيرات خاصة في الجزائر في مجال تقنية المعلومات الادارية سوف يؤدي بمصلحة الحالة المدنية إلى الابتكار و الإبداع في مجال الاعمال , و منه تحسين في اداء الخدمة العمومية و الاداء الاداري و القدرة على سرعة انجاز المهام, حيث أخذت الأنشطة الادارية تتحول بتدرج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية و بذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة بهدف الاستفادة من تقنية المعلومات الادارية و تطبيقاتها التي تعتبر عنصرا أساسيا و مهما في كافة المؤسسات قائمة على الدقة و الجودة التي تفرضها الثورة المعلوماتية لتوفير أفضل الخدمات للمواطنين.¹

حيث تكتسي مصلحة الحالة المدنية اهمية بالغة لدى المشروع و لدى أجهزة الدولة القضائية و الإدارية لما لها من عميق الأثر في حياة المواطن فهي المرفق الذي ينظم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة و المجتمع منذ ولادته, لذا يتعين إيلاء عناية جوهرية للحالة المدنية من خلال الاحاطة الجيدة و التطبيق السليم للقواعد و الاحكام القانونية التي تنظمها لا سيما بالنسبة للمسؤول البلدي الذي أسند له القانون صفة ضابط الحالة المدنية.

وهذا قد عرف قطاع الحالة المدنية الكثير من التطورات و التحديثات بحكم الحالات التي يعالجها هذا القطاع عصب الدولة و يعكس تاريخها , ارتبط وجود الحالة المدنية بوجود الدولة و مؤسساتها الادارية, فقد كانت بؤادر ظهور الادارة الالكترونية في مجال الحالة

¹تم جمع هذه المعلومات بالتصال بأحد موظفي مصالح بلدية بن ضحوة، تاريخ زيارة مصالح البلدية 2021/04/25، الساعة 10.30 تم تحليلها من قبل الطالبين .

المدنية في إطار تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية 2009-2013 حيث قامت الجزائر بعدة مشاريع خصت بها المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد.

ومن أهم المشاريع التي تم تنفيذها في هذا الإطار هو مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية و على إثر هذا المشروع تم تعديل قانون الحالة المدنية ليوأكب التطورات الراهنة و بالتالي ادخل الإعلام الآلي في هذا المجال , و عليه فقد مرت رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية ضاية بن ضحوة بعدة مراحل حيث كانت في بداية على مستوى محلي فقط ثم تعدد ذلك و تم ربطها على المستوى الوطني.¹

وأن عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية ببلدية ضاية بن ضحوة قد مرت بمراحل مهمة و أساسية مع أن هذه الأخيرة كانت في مدة قصيرة جدا حوالي شهرين من عملية التنفيذ و الشروع في العمل والتي اعتمدها بلدية ضاية بن ضحوة في الانتقال إلى الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية وأن هذه العملية كانت عن طريق مراسلات التي تمت بين الولاية و البلدية حيث قمنا كمرحلة أولى بالمسح الضوئي (scanner) لكامل سجلات الحالة المدنية و العمل على تخزينها بصيغة صورة قابلة للعرض حيث يتم تجميعها على حسب سنة التسجيل و الملف و بنفس الترتيم وبعدها انشاء قاعدة بيانات الحالة المدنية , و بالإضافة إلى تطبيقات خاصة بالفهرسة تم تطويرها على مستوى وزارة الداخلية لتمكن المهندسين من فهرسة سجلات الحالة المدنية و ربط هذه الصورة الممسوحة بروابط لتسهيل الوصول إليها ,ثم حجز بيانات السجلات و تخزينها في قاعدة البيانات كلا على حدا قواعد البيانات الخاصة (الميلاد ,الوفاة ,الزواج) عبر تطبيقات تسمى تطبيقات حجز البيانات تم تطويرها من طرف وزارة الداخلية كل سجل من سجلات الحالة المدنية تم حفظه حتى يصبح أنيا قابل للاستخراج و العرض , و بالتالي الانتقال من المرحلة الكتابة اليدوية إلى مرحلة

¹تم جمع هذه المعلومات بالتصال بأحد موظفي مصالح بلدية بن ضحوة، تاريخ زيارة مصالح البلدية 2021/04/15، الساعة

"استعمال أجهزة الإعلام الآلي حيث نوضح أن ما يميز هذه المرحلة أنه تم الكشف عن العديد من الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية و تم تصحيحها ثم تليها مرحلة مركز قواعد البيانات لبلديات الوطن حيث قمنا بتوحيد قاعدة بيانات الحالة المدنية لبلدية ضاية بن ضحوة و التي تمثل قاعدة المعطيات المحجوزة و الصور الممسوحة ضوئيا لجميع شهادات الحالة المدنية التابعة لبلدية ضاية بن ضحوة و تحويلها إلى مصالح وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية و ربطها بسجل الوطني يرتبط بالبلديات و ملحقاتها الادارية."

" حيث أنه تم ربط 1541 بلدية و 48 ولاية عن طريق شبكة التدفق العالي "RHD" التابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية حيث يتم ربط هذا السجل بين الوزارة المعنية و البلديات و ملحقاتها الادارية¹."

" ان الهدف المتوخى من إحداث السجل الوطني الآلي هو من أجل خلق قاعدة معطيات مركزية شاملة يمكن استغلالها من طرف كافة بلديات الوطن لإصدار عقود الحالة المدنية للمواطنين و بغض النظر عن البلديات التي سجلت فيها هذه العقود و هذا راجع لتخفيف عبئ تنقل المواطنين في إطار تطبيق السياسة التي انتهجتها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية لأجل تخفيف الإجراءات الإدارية²."

من خلال الطرح أعلاه يمكن القول ان نجاح عملية الرقمنة لسجلات الحالة المدنية قامت على الاختيار الجيد و الدقيق للموظفين المؤهلين ذوي الاختصاص في هذه العملية مع تدعيمهم بالدورات التكوينية في هذا الميدان بعد عملية الرسكلة³.

¹- علي غريبي، رينوبة الأخضر، المرجع السابق، ص 160.

²- كافية عيدوني، حميد بن حجوبة، المرجع السابق، ص 143.

³- وسيلة واعر، المرجع السابق، ص 131.

الفرع الثاني : واقع و مستقبل الادارة الالكترونية في مصالح الحالة المدنية لبلدية ضاية بن ضحوة.

" نكشف عن طبيعة واقع الادارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية لبلدية ضاية بن ضحوة و التي تجلى ان هذه الاخيرة شهدت في السنوات الاخيرة تعديلات لقانون الحالة المدنية بموجب قانون 08/14 بمثابة النقابة النوعية التي أخذت مجال الحالة المدنية في البلدية من العهد التقليدي إلى العهد الجديد أي عهد الرقمنة حيث أصبح وضع البلدية يتحسن تدريجيا من خلال ملاحظة تحسين نحو الأفضل أين حاول المشروع الجزائري عصنة نظام الحالة المدنية في الجزائر عامة و في بلدية ضاية بن ضحوة خاصة ومحاولة تماشي مع التطور التكنولوجي الذي وصل إليه العالم ، و هذا الاستخدام ظاهر في بلدية ضاية بن ضحوة بمصالح الحالة المدنية من خلال التجهيزات الحديثة و العصرية للعتاد التكنولوجي المواكب و الملائم لطبيعة العمل الاداري لمصالح الحالة المدنية و هذا ما يوضح قدرة البلدية على توفير تهيئة جميع الشروط الضرورية لإنجاح هذا المسعى و كذلك كل الوسائل التكنولوجية المتطورة و المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات التي لها إمكانية كبيرة و حقيقية و ملموسة في الميدان".

1-أجهزة و المعدات المستخدمة في البلدية خاصة الحالة المدنية:

أ- الموزع Serveur :

يوجد بالحالة المدنية موزعان خادمان الاول أساسي يحتوي على صور و المعطيات الحالة المدنية الخاصة بالبلدية فقط و الثاني إحتياطي.¹

ب- أجهزة الإعلام الآلي :

توجد عشرة(10) أجهزة للإعلام الآلي تختلف سعتها من جهاز لآخر وهذا حسب الاستخدام.

ج- الاجهزة تستخدم للشبكة الوطنية للحالة المدنية مربوطة بالسيرفر (Serveur):

و تشمل الحالة المدنية و البيومتري و تطبيق الإقامة و البطاقة الرمادية بطاقة ترقيم السيارات, رخصة السياقة (بالنسبة للتجديد تسلم رخصة كلاسيكية أما الملف الجديد أو إضافة صنف

¹عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 172

تسلم رخصة سياقة بيومترية) عبر شبكة الوطنية و ثلاثة أجهزة مستخدمين للجهاز المحلي فيه تطبيقات مختلفة مثل : شهادة الميلاد, الزواج, الوفاة (بيان الوفاة, رخصة الدفن, إشعار بالوفاة), إشعارات الزواج والطلاق , الشهادة العائلية, ... إلخ مربوطة بالسيرفر (Serveur) حيث يتم إرسال قواعد المعطيات عبر البريد السريع (FTP) عن طريق الولاية بالسيرفر إلى وزارة الداخلية ل يتم توزيعها عبر 48 ولاية في الشبكة الوطنية

د- مجموعة من التجهيزات الإلكترونية: طابعات و مواسح ضوئية .

"حيث أن عملية الرقمنة سهلت في زيادة الدقة و السرعة و النقص في الاعباء و هذا من خلال وضعها حيز الخدمة للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية و التي بادرت بها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بجملة من الإجراءات التخفيفية بمجال مصلحة الحالة المدنية ،وهذا من خلال النصوص التنظيمية التي اقترحتها الوزارة وكذلك من خلال التعليمات المختلفة الموجهة للجماعات المحلية والتي ساهمت في تخفيف العبء على المواطن وعلى شبابيك الحالة المدنية حيث انخفضت وثائق الحالة المدنية التي تصدرها البلدية الى 14 وثيقة وفق المرسوم التنفيذي رقم 14-17 المؤرخ في 17 فيفري 2014 المحدد لوثائق الحالة المدنية والتي تم اعفاء المواطنين من تقديمها لمختلف الإدارات حيث ان هذه الأخيرة أصبحت مربوطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التنفيذي. "

وهذا ما أكدناه من مصلحة الرقمنة لبلدية الضاية ان عملية رقمنة الحالة المدنية حققت الاهداف المرجوة وساهمت في تجسيد الادارة الالكترونية والوصول الى الحكومة الالكترونية من خلال ربطها بعدة وزارات مهمة من شأنها عنصرنة مصالح الحالة المدنية وإدخال السجلات القديمة للحالة المدنية في أجهزة الاعلام الآلي و رقمنتها بغرض عنصرنة الادارة الجزائرية وتحديث مصلحة الحالة المدنية¹.

ان مصلحة الحالة المدنية ببلدية ضاية بن ضحوة تسهر على بناء و توفير الخدمات الجيدة للمواطنين من خلال تحسين نوعية الخدمات و من بينها مهام استخراج الوثائق حيث يتولاها ضابط الحالة المدنية و أعوانه و إن كل هذه المهام تنصب في مصلحة المواطنين أولا و هذا راجع لتطوير خدماتها واستغلال امكانياتها الكبيرة على الميدان و مواكبة الدول المتقدمة و هذا من خلال الاستفادة و العمل بالتكنولوجيات الجديدة.

¹ - فطيمة زهرة عبد العزيز، المرجع السابق، ص 215.

من خلال أعلاه يمكن الهدف الاول والاساسي للبلدية هو تقريب الادارة من المواطن و تسهيل كل ما هو مطلوب مثل شهادة S12 جديدة و ارسال اشعارات الزواج والوفيات و الطلاق وانواع اخرى من الوثائق و تخفيف عبء التنقل من ولاية إلى أخرى لاستخراج وثائقه و هذا ما توليه الحالة المدنية في المحافظة على مصير أجيالها وكذا تسهيل الاجراءات الادارية وفقا للبرقية رقم 2013/11/11 المتضمنة التعليمات الوزارية المتعلقة بالاتفاقية حول تسهيل استخراج وثائق الحالة المدنية حيث أن الادارة الالكترونية قد سهلت اجراءات استخراج وثائق الحالة المدنية و تقريب الادارة من المواطن.

الفرع الخامس: النقائص و الاقتراحات:

من خلال إطلاع على التوجه الرقمي لبلدية بن ضحوة سجلنا العديد من النقاط فيما يخص ترجمة مساعي الدولة لتحسين جودة الخدمات العمومية والتوجه نحو إدارة إلكترونية فاعلة في المجتمع تلبي وتتكفل بكل إنشغلات المواطنين وتخفيف العبء الملقى على كل من موظفي الإدارة والمواطن أو الفرد الذي ينتفع بخدمات المرافق العام، سجلا بعض النقاط نوجزها في الآتي:

أولاً: النقائص¹:

بعد التطرق لتقرير هذا التبرص المتعلق ببلدية ضاية بن ضحوة و الخاص بمصلحة الحالة المدنية و من خلال دراستنا لواقع البلدية و احتكاكنا المستمر بالمواطنين و الموظفين في الميدان الوظيفي تمكنا من تحقيق هدفنا المرجو، و هو إعطاء الصورة الحسنة للبلدية من خلال تعريفها و هيكلها التنظيمي و دورها و مختلف المهام التي تقوم بها من أجل المواطن و من خلال هذا التقرير لاحظنا بعض النقائص التي تعاني منها البلدية نذكر أهمها :

- نقص في الأجهزة و المعدات فيجب ان تزود جميع المصالح بالمعدات و الوسائب التي تلزمها و الهدف منها تحسين مردود العمل الإداري
- قلة الموظفين في جميع المصالح و خاصة الحالة المدنية.
- صعوبة الاتصال مع باقي بلديات الوطن
- صعوبة التواصل مع موظفي البلديات في ولايات أخرى

¹- ما تم تسجيله هنا كان بناء على الدراسة التي قام بها الطالبين أثناء فترة التبرص والبحث.

ثانيا: الاقتراحات.

- القيام بعمليات التكوين والتربصات لصالح موظفي البلدية.

- ضرورة تزويد شبابيك الحالة المدنية بالعديد من الأجهزة الإلكترونية.

- التكفل بتصحيح الأخطاء المادية التي قد ترد في بعض وثائق الحالة المدنية دون تحميل المواطن عناء الإتجاه للجهات القضائية.

وفي الختام فإن البلدية عبارة عن نظام لامركزي و تمثل الخلية الأساسية في التنظيم الإداري لتعدد مهامها ، من أهمها مصلحة الحالة المدنية لما لها من أهمية بالغة في حياة المواطنين ، مما أدى إلى عصرنتها و مواكبة التطور التكنولوجي ورقمنتها.

إن إعتقاد بلدية ضاية بن ضحوة على الإدارة الإلكترونية تعد من التحديات العظمي لها ، في ظل التطور المستمر و المتسارع مما يجعلها في صحوة لمواكبة التطورات الحديثة هذا لتسهيل مهامها الإدارية و الاستفادة من لمزايا التي تقدمها الإدارة الإلكترونية و المعالجة الفورية للمعطيات و البيانات و القدرة على تحويلها معلومات دقيقة في استخراج الوثائق و امكانية التشارك بين أقسام و وحدات الهيكل التنظيمي إلى تخزينها و استخراجها في الوقت المناسب و زيادة في المرونة، و هذا ما يدل على وعي البلدية بأهمية رقمنة مصالحها و الاستثمار في هذا الجانب و توفير كافة متطلبات عملية الرقمنة .

كما أن البلدية أصبحت أداة ذات طابع حديث و ذلك للتحويل من العمل الإداري التقليدي الكتابي إلى العمل الإلكتروني الرقمي ، و بهذا تعمل عملية الرقمنة في الوصول إلى تقريب الإدارة من المواطن و كسب ثقته و هذا لتسهيل خدمته و توفير راحته و تلبية احتياجاته حول تسريع استخراج وثائقه. و بهذا قد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة مصالح الحالة المدنية لبلدية ضاية بن ضحوة -ولاية غارداية- بمفهومها الحديث للإنجاز بسرعة و تحقيق الشفافية و الإبتعاد عن المحسوبة.¹

¹ ما تم تسجيله هنا كان بناء على الدراسة التي قام بها الطالبين أثناء فترة التبرص والبحث

المطلب الرابع: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

تشهد الإدارة توجها نحو المعرفة العلمية المتقدمة ما دفع بها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بهدف تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وزيادة الرفع من كفاءة وفعالية الأعمال، ومن بين هذه الدوافع نذكر ما يلي:

الفرع الأول: الدوافع الدولية.

1- تسارع التقدم التكنولوجي.

" أدى توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع إلى تمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات، وإتاحة الفرصة أمامها للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل المعاملات والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي"¹.

2- توجهات العولمة.

"اعتبرت توجهات العولمة دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، حيث أصبح أمامه معيار عالمي يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول من خدمات ارقية لمواطنيها"².

3- التحولات الديمقراطية.

"حيث رافقت التحولات الديمقراطية إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى المنظمة التجارية العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية

¹ - حنان سعي، دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الفساد الإداري (دراسة حالة مديرية المصالح الفلاحية)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2016، ص 15.

² - عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص 104.

والدولية، فتغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها¹.

الفرع الثاني: الدوافع الداخلية.

1/- الضغوط الشعبية.

"تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وعلا سقف تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي، وهو ما شكل الضغط على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من خدمات أفضل خاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة، والتي أصبحت جزء مهما في حياته في المشاركة والنقاش، وإبداء آرائه في القضايا التي تشغله ومطالبته بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأكثر شفافية"².

2/- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة.

"تأخذ الكفاءة عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل وكذلك تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة لتطوير أنفسهم، من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور"³.

3/- تقديم خدمات جديدة ومتطورة وشفافة.

"إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وترتكز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على

¹ - مختار حمادة، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007، ص 12.

² - نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 133.

³ - ياسين سعد غالب، المرجع السابق، ص 120.

خدمات، وتحسين هذه الخدمات عن طريق تشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

"كما أنعدام دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوي وتزيد من الشفافية السياسية وتعزز من ثقة المواطنين بها"¹.

كما أن التنمية الاقتصادية لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطور الاقتصادي يكون لها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكترونية وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة².

4- التسويق.

"يشمل التسويق التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفرد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له التزامات".

5- اللامركزية والسيطرة الإدارية.

"اللامركزية هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة مع وجود تجانس في نوعية الأفراد، مع انه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من مدة طويلة، إذ أن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل وتتبع

¹ - مختار حمادة، المرجع السابق، ص 13.

² - خلفاوي إيمان، زويتتي مريم، المرجع السابق، ص 41.

معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية، ومنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع، واستقرار أكبر".

6- زيادة مساهمة المواطنين.

يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى يمكنهم من المشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال استقبال المعلومات، وكذلك فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهم المسافات¹.

¹- مختار حمادة، المرجع السابق، ص 14 .

خلاصة الفصل

توجهت الجزائر نحو الدخول إلى عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة خاصة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية والإدارات العمومية، حيث تبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول الإلكتروني بغية التجسيد الفعلي لخدمات عامة إلكترونية.

وفي حين أن ميدان الخدمة العمومية هو المرآة العاكسة للصورة الحقيقية لتجسيد الإدارة الإلكترونية على اعتبار أن لها علاقة مباشرة مع طالبي الخدمة فكان النصيب الأوفر والتركيز الأكبر لرقمته وتوظيفه على نحو يتماشى مع التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

إن تطوير الخدمة العمومية في ظل التحول الإلكتروني في الجزائر يقوم أساسا على الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للجمهور وتقريب الإدارة من المواطن، بل وجعل المواطن يشارك في تقديم وتفعيل وتحسين الخدمات المقدمة له، ولقد أصبحت العديد من القطاعات العمومية تمارس جملة من التطبيقات الخدمية الإلكترونية ما ترجم وجود مبادرات وبرامج تحول إلكترونية تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، وكان أهمها قطاع الحالة المدنية في البلديات وقطاع العدالة وقطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

إن لنظام الإدارة الإلكترونية سلبيات أيضا رغم أهميته وحتميته ومميزاته وأهدافه العديدة ودوره الكبير في القفز بمستوى الخدمات العامة، فتطبيق الرقمنة تترتب عليه سلبيات منها انتشار الجرائم الإلكترونية وما يمثله من تهديد للبرامج والأرشيف الإلكتروني وقواعد البيانات، وكذلك زيادة التبعية للخارج في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتأثير السلبي الكبير الذي قد يحدث نتيجة الاختلالات الفنية والأعطاب التقنية في شل أو تعطيل الخدمة الإلكترونية، إضافة إلى أن الإدارة تساهم بشكل ما إن تعوض الآلة الإنسان في تقديم الخدمات.

لكن لا يمكن إنكار التطور المذهل للخدمة العمومية في الجزائر في ظل التحول الإلكتروني بشكل غير مألوف، ما أدى إلى ارتياح كبير في وسط الموظفين في المرافق العامة أو المواطنين طالبي الخدمة.

خاتمة

خاتمة:

ما يمكن استنتاجه من تأثير الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل، دون انتظار، وهذا ما تجسد من خلال نماذج الخدمات العمومية المستحدثة والتي وفرت على المواطن الجزائري عناء التنقل لطلب الخدمات من المؤسسات الحكومية، وخلقت نوعا من الفعالية في إيصال تقديم الخدمات للمواطن، حيث يحظى النموذج الجزائري للإدارة الإلكترونية بدعم كلي من القيادة السياسية، له من الفرص أن يحقق الأفضل ويحسن من هذا النموذج باستمرار حيث أصبح يهتم بالأمن القومي الإلكتروني، وهو بذلك يقدم تكاملا منطقيا، بين مستوى التخطيط والتنفيذ للبرامج الإلكترونية، انطلاقا من تركيزه على خدمة المواطن وفق مبدأ المواطن أولا إذ يغلب على تطبيقات الخدمات العامة الإلكترونية الجزائرية معاملات، مثل جواز، ببطاقة التعريف الوطنية سحب الأموال، وبالتالي يكون الأفراد في مأمن عن الهجمات الإلكترونية، التي تستهدف انتحال الشخصية والمساس بهوية المواطنين، إضافة إلى شمولية مشروع إدارة الإدارة العمومية الإلكترونية الجزائرية الذي قدم نموذجا راقيا فيما يتعلق بوضوح الإستراتيجية الإلكترونية، وتركيزه على تقديم الخدمات العمومية كأولوية، وهذا ما تظهره أنماط الخدمة المقدمة وفق هذا النموذج، التي تمحورت حول النهوض بالقطاع الخدمي الحكومي، وإعادة الاختراع للخدمات الحكومية من خلال آلية الإدارة الإلكترونية كما أن التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية، تمثل نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السكانية وبذلك لم تعد هناك حاجة كي يتم التنقل إلى مكان تواجد الخدمة، بما يوفر على المواطن الجزائري الجهد، والوقت واختزال المسافات أثناء طلب الخدمة.

غير أن ضعف الجاهزية الالكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية والتي أعادت مشكلة الطابور من جديد في مؤسسات الخدمة العمومية مثل مشكل خروج الشباك الالكتروني عن الخدمة ساعات طويلة، وضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الالكترونية بسبب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الالكترونية.

بالتالي فالتجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الالكترونية قد مثلت إرهابات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الالكترونية ، وهي بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر في مؤسسات الخدمة العمومية ، ودعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقة ترتقي بترشيد الخدمة العمومية، أما فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذا البحث فيمكن الوصول إلى جملة من النقاط يتم ذكرها في الآتي:

1-تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال الآليات المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

2-الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

3-تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الالكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الاستجابة، السرعة وريح الوقت الدقة في تحديد المهام.

4-تتطلب الإدارة الالكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الالكترونية، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي، من شأنه

أن يجعل الإدارة الالكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية، إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية ، مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الالكترونية.

5- عرف نموذج الإدارة الالكترونية في الجزائر تطورات مرحلية دفعت نحو الارتقاء بخدمة الأفراد والوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ، والتي كانت نتيجة لوضوح الرؤية الفلسفية لمبادرة الإدارة الالكترونية، وتركيزها على هدف رئيسي يتمثل في استهداف الجمهور العام أثناء إيصال الخدمات.

6- على الرغم من توافر معظم المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية، يبقى النموذج الجزائري يعاني من مشاكل التحول للإدارة الالكترونية ، وفي مقدمتها مخاطر الأمن الالكتروني وما يطرحه من إشكالات على مستويات عديدة.

أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتنتقل من أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية، بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة ،سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

I- قائمة المصادر القانونية:

أولاً: القوانين.

- 1/- القانون رقم 15/83 المؤرخ في 1993/07/02، الذي يتضمن المنازعات في مجال الضمان الإجتماعي، ج ج ج ر، عدد 28 الصادرة بتاريخ 1983/07/03.
- 2/- القانون رقم 09/84، المؤرخ في 1984/02/04، المتعلق بالتنظيم الاقليمي للبلاد، ج ر ج ج العدد 06 السنة 1984.
- 3/- القانون رقم 2000/03 ، المؤرخ في 2000/09/05، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر ج ج العدد 48 الصادرة بتاريخ 2000/09/06.
- 4/- القانون رقم 10/02 ، المؤرخ في 2010/06/29، يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم، ج ر ج ج العدد 61 الصادرة بتاريخ 2010/10/21.
- 5/- القانون رقم 15/04 ، المؤرخ في 2015/02/01، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج ر ج ج العدد 60 الصادرة بتاريخ 2015/02/10.
- 6/- القانون رقم 10/11 المؤرخ في 2011/06/22، المتعلق بالبلدية، ج ج ج ر 37، العدد الصادر بتاريخ 2011/06/03.
- 7/- القانون رقم 07/12 المؤرخ في 2012/02/21، المتعلق بالولاية، ج ر ج ج، العدد 12، الصادر في 2012./02/29
- 8/- القانون 08/14، المؤرخ في 2014/09/09، المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70، المؤرخ في 1970/02/19، المتضمن قانون الحالة المدنية، ج ر ج ج العدد 49 الصادرة بتاريخ 2014/09/20.

ثانيا: المراسيم.

أ- المراسيم الرئاسية:

1/- المرسوم رقم 365/84، المؤرخ في 1984/12/01، يحدد تكوين البلديات و
مشمولاتها و حدودها الاقليمية، ج ر ج ج العدد 67 الصادرة بتاريخ 1984/12/19.

2/- المرسوم الرئاسي رقم 247/15، المؤرخ في 2015/09/16، يتضمن تنظيم الصفقات
العمومية وتفويضات المرفق العام، ج ر ج ج العدد 50 الصادرة بتاريخ 2015/09/20.

3/- المرسوم الرئاسي 03/16، المؤرخ في 2016/01/07، المتضمن إنشاء المرصد
الوطني للمرفق العام، ج ر ج ج العدد 13 الصادرة بتاريخ 2016/01/13.

ب- المراسيم التنفيذية:

1/- المرسوم 131/88 ، المؤرخ في 1988/07/06، المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة
والمواطن، ج ر ج ج العدد 27 الصادرة بتاريخ 1988./07/22

2/- المرسوم التنفيذي رقم 381/13، المؤرخ في 2013/11/19، يحدد صلاحيات الوزير
لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، ج ر ج ج العدد 59 الصادرة بتاريخ
2013./11/20

3/- المرسوم التنفيذي رقم 193/14، المؤرخ في 2014/07/03، يحدد صلاحيات المدير
العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، العدد 41 الصادرة بتاريخ 2014./07/06

4/- المرسوم التنفيذي رقم 204/15، المؤرخ في 2015/07/29، يتضمن إعفاء المواطن
من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ج ر ج
ج العدد 41 الصادرة بتاريخ 2015/07/29.

II- قائمة المراجع.

أولاً: الكتب.

1/- أسماء حسين حافظ :تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي في عصر الفضاء
الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة ، ط1، 2008.

- 2/- جعفر صادق الحسني، الإدارة الرقمية، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، ع2005 .
- 3/- حسن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، ط1 ، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 4/- حسين بن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 5/- حمدي لقبيلات، القانون الإداري، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 6/- ستيفن ، كوهين ، رونالد ، براند ، إدارة الجودة الكلية في الحكومة ، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة للبحوث ، 1997 .
- 7/- سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة)، دار الفكر العربي، د ذ ط، مصر، 1986،.
- 8/- الصرايصرة مصلح ممدوح ، القانون الاداري ، ج 1، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 9/- عبد الصمد عبد ربه، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، د م ج، الجزائر، د س ن.
- 10/- عدنان عمرو ، مبادئ القانون الإداري، ط2 ، شركة الجلال للطباعة، مصر، 2004.
- 11/- علاء عيشي الدين، مدخل القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، وسائل الإدارة، أعمال الإدارة، دار الهدى، عينمليلا، الجزائر، 2010 .
- 12/- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر و التوزيع، ط2،المحمدية الجزائر، 2007.
- 13/- عمار عوابدي، القانون الإداري، الجزء الثاني،النشاط الإداري، د م ج، ط3، الجزائر، 2005.
- 14/- لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث إقتصادية عربية، ع42، الجزائر، 2008م،.

- 15/- لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث إقتصادية عربية، ع42، الجزائر، 2008م.
- 16/- مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط2، لبنان، 2013.
- 17/- محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري (التنظيم الإداري النشاط الإداري)، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع ، 2004.
- 18/- محمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005م.
- 19/- محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005.
- 20/- محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، د. م. ج ، الجزائر، 1987.
- 21/- محمد فتحي عبد ال هادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007 .
- 22/- محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، تنظيم الإداري، نشاط الإدارة، وسائل الإدارة، الفكر الجماعي، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 23/- محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 24/- محمود القدوة :الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01 ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2010 .
- 25/- ناصر لباد ، الاساسي في القانون الاداري ، ط2 ،دار المجدد، الجزائر، 2011.
- 26/- نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية ، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات ، المملكة العربية السعودية ، دار المريخ للنشر،
- 27/- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية "الإستراتيجية والوظائف والمجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

28/- ياسر خضير البياتي، الاتصال الدولي العربي، مجتمع المعلومات ومجتمع الورق، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.

29/- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
ثانيا: البحوث الجامعية.

أ/- أطروحات الدكتوراه:

1/- رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د، في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018/2017.

2/- عبد اللطيف باري، دور مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014./2013.

3/- عبد الوهاب بوخنوفة، المدرسة والتلميذ وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007.

4/- عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر، 2009.

5/- العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، إدارة أعمال، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010./2009.

6/- فطيمة زهرة عبد العزيز، الإدارة الإلكترونية للحالة المدنية في الجزائر، رسالة دكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2014 .

ب/- رسائل الماجستير:

1/- إيمان حسن مصطفى خلوف، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من جهة نظرة المديرين والمديرات، مذكرة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2010.

2/- بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، دراسة مسحية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

3/- حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008 .

4/- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، عين الشمس، فلسطين، 2011.

5/- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع: الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة، 2007./2008.

6/- لاعشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، 2009/2010.

7/- فؤاد عثمان، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016.

8/- مختار حمادة، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.

ج/- مذكرات الماستر:

1/- حنان سعي، دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الفساد الإداري (دراسة حالة مديرية المصالح الفلاحية)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2016.

2/- خلفاوي إيمان، زويتتي مريم، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في القانون، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2019.

3/- عبد الله دخيلي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017.

4/- قليل حسناء، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015-2014.

5/- محمد الطيب عزوز، طعام سعودي، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام، مذكرة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2016/2017.

6/- محمد قارطي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام معمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016/2017.

7/- مصطفى جنيدي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية أنموذجًا-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017.

8/- يمينة عمرو، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية المسيلة 2012/2017)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، تخصص إدارة وحكامة محلية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص 40.

د/-المقالات العلمية:

1/- إبراهيم بختي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، ع01، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2002.

2/- الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات الحلية العدد 06 جامعة الجزائر 3 ، الجائر، 2017 .

3/- شريفة رفاع، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، نحو تسيير عموم جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الجديدة، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، العدد06، 2008.

4/- علي غريبي، رينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد 03 ، مركز البحث في العلوم السلامية والحضارة، الأغواط، الجزائر، 2016 .

5/- غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12 ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2016.

6/- كافية عيدوني، حميد بن حجوبة، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد2 ، الجزائر، 2017 .

7/- نوفيل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الادارة الالكترونية ، دراسة تقييمية للخدمات.

هـ- المؤتمرات والندوات العلمية:

- 1/- لطفي شعباني، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، الأردن، 2017 .
- 2/- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حاله وزارة الداخلية والجماعات محلية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

و- محاضرات ودروس:

- 1/- عيسى قروش، دروس في مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018/2017.
- و/- المواقع الإلكترونية:

- 1/- www.apcainsebt.dz
- 2/- <https://www.interieur.gov.dz>
- 3/- <https://ar.m.wikipedia.org>
- 4/- <https://www.interieur.gov.dz>
- 5/- <https://weziwezi.com>

جرائد وصحف ودليل إرشاد السياحي:

الدليل السياحي لبلدية ضاية بن ضحوة - مطبعة الآفاق، 2011.

جريدة النهار، العدد 2493، 2015/09/16.

جريدة المساء، العدد 1999، 2016/01/06.

المقابلات :

بأحد موظفي مصالح بلدية بن ضحوة، تاريخ زيارة مصالح البلدية 2021/25/04/15، الساعة 10.30.

. ملخص الدراسة:

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث ، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات ، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية ، التي أسهمت بفاعلية في حل العديد من المشكلات، والجزائر كغيرها من الدول قد تبنت مشروع الحكومة الإلكترونية الذي تسعى من خلاله إلى رقمنة كل القطاعات والعمل على تقريب الإدارة من المواطن وتجويد الخدمات العمومية للمرافق العمومية، وهو ما يمثل قفزة نوعية للمشرع الجزائري في مجال رقمنة القطاعات الحكومية التي توفر الوقت والجهد والتكلفة، ودعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين.

Abstract:

Electronic management is one of the fruits of technical achievements in the modern era, where developments in the field of communications and the creation of advanced communication techniques led to serious thinking by countries and governments to benefit from the achievements of the technical revolution, which effectively contributed to solving many problems, and Algeria has built a change The e-government project, through which it seeks to digitize all sectors and work to bring the administration closer to the citizen and improve public services for public utilities, which represents A qualitative leap for the Algerian legislator in the field of digitizing government sectors that saves time, effort and cost, and supports communication between the government administration and its branches and between it and the citizens .

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	التشكر والعرفان
III	الفهرس
V	الملخص
4-1	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وعصرنة المرفق العام
6	تمهيد
29-7	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
7	المطلب الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية
11	المطلب الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية
14	المطلب الثالث: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الرابع: مبادئ وأهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية
53-30	المبحث الثاني: ماهية تحسين الخدمات العمومية
30	المطلب الأول: مفهوم تحسين الخدمات العمومية
33	المطلب الثاني: المرفق العام كأساس للخدمة العمومية
41	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمات العمومية
54	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الجزائر

56	تمهيد
79-57	المبحث الأول: دور التكنولوجيا الحديثة الإدارة الإداري الجماعات المحلية
57	المطلب الأول: مظاهر استعمال التكنولوجيا الحديثة في الجماعات المحلية
61	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات العمومية
63	المطلب الثالث: الأسس القانونية للإدارة الإلكترونية في الجزائر
68	المطلب الرابع: إسهامات الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها في الإدارة المحلية
99-80	المبحث الثاني: تجربة التحول الإلكتروني في مصلحة الحالة المدنية لبلدية ضاية بن ضحوة
80	المطلب الأول: التعريف ببلدية ضاية بن ضحوة
82	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية
89	المطلب الثالث: الرقمنة في بلدية ضاية بن ضحوة
96	المطلب الرابع: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
100	خلاصة الفصل
102	خاتمة
106	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل	الرقم
88	الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية ضاية بن ضحوة	01