



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الإدارة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام

تخصص: قانون إداري

إعداد الطالبة:
حنان قـده

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ/ جعفر عرارم	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
د/ فايزة جروني	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
أ/ سامية لموشية	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

((وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ))

"الآية 88 من سورة هود"

إِسْرَاءُ

إلى روح والدي الزكية الطاهرة رحمه الله وجعل مثواه الجنة

في عمرها

شكر و عرفان

إلى والدي حفظهما الله وبارك

إلى رفيق دربي في الحياة

زوجي

إلى ابنتي جمانة وإيلاف وابني برهان الحق

إلى جميع إخوتي وأخواتي

إلى كل الصديقات والزميلات

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

حنان قـه

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه أجمعين .

أحمد الله عز وجل على أن من على بإنجاز هذا العمل المتواضع، وإخراجه بهذه الصورة

كما أود في هذا المقام الطيب أن أقدم الشكر والامتنان إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية ممثلة في عميدها وإدارتها وهيئات التدريس فيها لما تقدمه من جهد وعطاء للارتقاء بالمستوى التعليمي لأبناء وطننا الغالي .

وأتوجه بخالص شكري للدكتورة: فائزة جروني لتفضلها بالإشراف على هذه المذكرة والتي لم تدخر جهداً أو مساعدة أو توجيه وكانت مثالا للأداء المتميز فجزاها الله عنى خير الجزاء .

والشكر موصول لعضوي لجنة المناقشة لهذه المذكرة:

الأستاذ: جعفر عرارم ، والأستاذة: سامية لموشيه الذين قبلوا مراجعة هذا العمل وتصويب أخطائه بما يرونه مناسبا

وإلى من شجعني على مواصلة الدراسة

زوجي عبد الفتاح

فله مني خالص الشكر والعرفان

وإلى كل من وقف بجانبني وساهم معي بأي عمل كان له أثر على إنجاز هذا البحث

والحمد لله رب العالمين

مقدمة

إن التحولات السريعة التي شهدتها القرن الحالي، وما نتج عنها من تطورات في تقنية المعلومات، كان لها الأثر المباشر على نشاط الإدارة العامة، والتي أصبحت تستخدم التكنولوجيا الحديثة في أداء مهامها، وخاصة منها المتعلقة بجمهور المنفعين.

وهذه التطورات السريعة التي شهدتها العالم نهاية القرن العشرين، في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ألزمت الإدارة العامة بتغيير أساليب العمل من خلال تطوير الأنظمة الداخلية لتتناسب مع تغيرات البيئة الخارجية لتحقيق الأداء المنشود.

ويعد العصر الحالي عصر المعلومات والاتصالات في ظل انتشار شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية، وانتقل هذا التحول إلى الأنشطة الحكومية، فنشأ ما يعرف بالإدارة الالكترونية، والتي تسعى إلى تبسيط وتسهيل التعامل بين الإدارة والمواطن، وتوفير المعلومات بشكل متكامل لجميع المسؤولين لتحسين أداء الأجهزة الحكومية، وتسهيل حصول المواطن على الخدمة بأقل تكلفة، وأقل إجراءات وأكثر شفافية.

وقد استجابت دول العالم لهذا التحول، وفقا لأوضاعها وخصوصياتها وإمكانياتها، وتم التحول في الدول المتطورة وفقا لبرامج مخطط لها مسبقا، خلافا للدول النامية التي يمثل الوضع تحديا حقيقيا بالنسبة لها، وكذلك الوضع في الجزائر.

واعتماد الكثير من الدول تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية في المرافق العامة من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على الخدمات التي تقدمها هذه المرافق، سيكون له أثر مباشر على النظام القانوني للمرفق العام، وعلى كيفية إدارته، كما سيعمل هذا المشروع على الارتقاء بكفاءة الموظفين العموميين في أداء مهامهم، وسنركز الدراسة في هذا البحث على أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، باعتبارها أهم ما يميز المرفق العام عن المؤسسة الخاصة.

ونظرا للأهمية النظرية لموضوع الإدارة الالكترونية بالنسبة للمنظمات الإدارية بصفة عامة، وبالنسبة للمرافق العامة بصفة خاصة، اتجه اهتمام القائمين على تسيير هذه المرافق العامة إلى الاستفادة من وسائل الاتصال الحديثة في تطوير خدماتها، وإدارتها في إطار المبادئ التي تحكم سيرها.

كما أن لموضوع الإدارة الالكترونية أهمية عملية أيضا، تظهر بوضوح من خلال التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق هذا المشروع، إذ وعلى الرغم من قدم فكرة الإدارة الالكترونية على المستوى النظري، إلا أنها من الأفكار الحديثة على المستوى التطبيقي، لذا تسعى الحكومات العربية، ومنها الحكومة الجزائرية إلى تطبيق نظام الإدارة الالكترونية كوسيلة فعالة لتطوير الأجهزة الحكومية والرقى بخدماتها، ولاسيما تسهيل تسيير المرافق العامة، التي تحتاج إلى الدقة في الانجاز والسرعة في الأداء.

وتعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، أما الأسباب الذاتية، فأساسها الاهتمام الشخصي بموضوع الإدارة الالكترونية وأثرها على المرفق العام، الذي وجد أساسا من أجل أداء الخدمات العامة التي تهتم جميع الأفراد، وانطلاقا من الاقتناع بأن أي إصلاح داخل الدولة، لابد أن يكون محوره الأساسي إصلاح علاقة مؤسسات الدولة بالمواطن، وهذا ما تصبو الإدارة الالكترونية إلى تحقيقه.

أما الأسباب الموضوعية، فمردها إلى القيمة العلمية للموضوع، إضافة إلى توفر عنصر حدثته على مستوى البحوث الأكاديمية، لاسيما ما تعلق منها بأثرها على المرافق العامة، وهو ما يفتح الباب أمام الدارسين لمحاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية.

وتمثلت أهم الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذا البحث، في قلة المؤلفات التي تطرقت بشكل مباشر لأثر الإدارة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام، إذ أن أغلبها تناول موضوع الإدارة الالكترونية بصفة عامة، وإن تطرقت للمرفق العام، فإن ذلك بإيجاز، مما دفعنا إلى الاستعانة بالبحوث الأكاديمية والمقتنيات والمقالات العلمية.

وأهم ما تم الاطلاع عليه من الدراسات السابقة، المتعلقة بالإدارة الالكترونية، عدد من البحوث الأكاديمية القريبة من موضوع هذا البحث، إلا أن أغلبها كان يتمحور حول دراسة

معوقات وصعوبات تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية كدراسة ميدانية على مرفق عام محدد بذاته، وتم اختيار دراستين لكونهما أكثر قربا للموضوع وهما:

دراسة الباحث حماد مختار بعنوان: " تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" سنة 2007 تناول فيها مفهوم الإدارة الالكترونية وأثرها على سير وإدارة المرفق العام، ووضعها في الوطن العربي، وتقرب هذه الدراسة مع موضوع البحث في تناولها لتطبيق الإدارة الالكترونية نظريا من خلال تعرضها لمتطلبات ومراحل تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية وإسقاطها على المرافق العامة.

دراسة الباحث عشور عبد الكريم بعنوان: "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر والولايات المتحدة الأمريكية" سنة 2010 تناول فيها تجربة الإدارة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر مقارنة بالولايات المتحدة الأمريكية، وتتشابه هذه الدراسة مع موضوعنا إلى حد كبير، فما وجدت المرافق العامة إلا لتقديم الخدمات العمومية، إلا أن الباحث ركز على نموذج الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وعلى التجربة الجزائرية في هذا المجال، وأثرها على الخدمة العمومية، وموضوع دراستنا يتجه إلى إبراز أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.

وكذلك اختلف المجال الزمني للدراسات السابقة عن المجال الزمني لدراستنا الحالية، فالدراسات السابقة أجريت في الفترة بين 2007 و 2010 بينما أجريت دراستنا خلال سنة 2017، حيث أن الكثير من الخدمات العامة الالكترونية كانت أملا في الوقت السابق، وأصبحت حقيقة في وقتنا الحالي.

وتهدف هذه الدراسة إلى إزالة الغموض حول موضوع الادارة الالكترونية، والتي أصبحت واقعا في كثير من الدول، لكنها لم تصل إلى مراحل متقدمة في الجزائر، وسنحاول من خلال هذه الدراسة إبراز تأثير الادارة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام، من خلال إدراج أمثلة عملية لبعض الخدمات العامة الالكترونية في الجزائر، وكيف أسهمت في ترقية الخدمة العمومية.

وتتخصص الاشكالية العامة للموضوع في التعرف على مدى تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير خدمات المرافق العامة، وإدارتها في إطار المبادئ التي تحكم سيرها، إذ أن هذا النظام يهدف أساساً إلى تيسير تقديم الحكومة لخدماتها؛ والتي يتوجب عليها أن تبحث على طرق التسيير الإداري التي تكفل تقديم الخدمة العمومية بكفاءة وفعالية، ولا يمكنها ذلك إلا من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتوظيفها في العمل الإداري، ومنه تغيير أدوات الإدارة العامة في أداء خدماتها من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الالكترونية، ومن هنا تتبلور إشكالية الدراسة على النحو التالي:

إلى أي مدى تؤثر الإدارة الالكترونية في النظام القانوني للمرافق العامة ؟

ولتوضيح هذه الإشكالية أكثر نطرح الأسئلة التالية:

- ما ماهية الإدارة الالكترونية؟
- ما هي متطلبات الإدارة الالكترونية ومراحل تطبيقها؟
- ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تكريس مبادئ المرفق العام ؟
- ومن أجل معالجة الإشكالية المطروحة معالجة علمية أكاديمية ارتأينا طرح الفرضيات التالية:

- إن الاهتمام بالعنصر البشري وتأهيله يعد أساس نجاح مشروع الإدارة الالكترونية.
- يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى ترقية الخدمات العامة.
- لا تؤدي الإدارة الالكترونية إلى تحقيق مساواة الأفراد أمام المرافق العامة ما لم يتم مواجهة الأمية الالكترونية.
- إن نظام الإدارة الالكترونية يعد تطبيقاً عملياً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير.
- ونحاول الإجابة على الاشكالية المطروحة وفقاً للمنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وذلك نظراً لطبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن تأثير الإدارة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام من خلال تحديد إيجابيات وسلبيات مشروع الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، لذلك تم اتباع هذا المنهج، محاولين رصد الظاهرة في مختلف أبعادها، من خلال سرد ووصف أهم خصائص الإدارة الالكترونية

وعناصرها، وكذا التطرق لمتطلبات ومراحل تطبيقها، كما تم استخدام المنهج التحليلي أثناء تناول تأثيرات الإدارة الالكترونية على مبادئ المرفق العام من خلال واقع التجربة الجزائرية بتوضيح بعض الخدمات الالكترونية المقدمة، مع تبيان تقييم لهذه الآثار وما أضافته من جديد في الإدارة العامة، وعلاقتها بجمهور المنتفعين.

وسوف تكون دراستنا لموضوع البحث مقسمة إلى فصلين، تعرضنا في الفصل الأول منهما إلى الإدارة الالكترونية، فقمنا في البداية بتوضيح ماهية الإدارة الالكترونية في مبحث أول، تم التطرق فيه إلى تعريف الإدارة الالكترونية، وعناصرها، وأنواعها، وأيضا مبادئها وأهدافها، والمبحث الثاني بعنوان تطبيق الإدارة الالكترونية، تناولنا فيه متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، ومراحل تطبيقها.

أما الفصل الثاني فتطرقنا فيه لأثر الإدارة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام، وكانت دراستنا تقتضي عرض كل مبدأ من هذه المبادئ في مبحث مستقل، فتعرضنا لأثر الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد في مبحث أول، ثم أثرها على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرافق العامة في مبحث ثان، وأخيرا تناولنا أثرها على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل في مبحث ثالث.

وأخيرا ذيلنا هذا البحث بالخاتمة التي لخصنا فيها بعض النتائج التي تم التوصل إليها، مع تقديم بعض التوصيات.

الفصل الأول

الإدارة الالكترونية

لقد ظهرت في الآونة الأخيرة عدة مصطلحات في مجال المعلوماتية تعد شاهدا على التطور العلمي منها، مصطلح الإدارة الالكترونية، وبذلك يعد مصطلح حديث نسبيا، وقد اصطلح على تسميتها أيضا بالإدارة الرقمية أو الإدارة العامة الالكترونية.

فالإدارة الالكترونية كمفهوم حديث، هي نتاج تطور نوعي أفرزته ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا كوسيلة مساعدة لإنجاز مهام الإدارة العامة، وبالتالي التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وتعد الانترنت الوسيلة التكنولوجية الرئيسية في نظام الإدارة الالكترونية باعتبارها التجسيد المباشر لمجموعة الحاسبات الآلية التي ترتبط ببعضها وتتبادل المعلومات فيما بينها بسرعة.

وسنوضح في هذا الفصل الإدارة الالكترونية من خلال مبحثين نتطرق في الأول منهما إلى ماهية الإدارة الالكترونية، ونخصص المبحث الثاني لتطبيق الإدارة الالكترونية.

المبحث الأول:

ماهية الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني:

تطبيق الإدارة الالكترونية

المبحث الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية

نظرا لأن التعامل مع القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة معينة بذاتها، بل يشمل كل المواطنين والمؤسسات دون استثناء، وكون هذا التعامل متعدد في إجراءاته وأماكنه بين أروقة الإدارات والمؤسسات العمومية، جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية كوسيلة مثلى للحكومة تمكنها من رعاية مصالح الجمهور إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة⁽¹⁾.

وعليه سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، نخصص المطلب الأول لمفهوم الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثاني سنتطرق فيه لمبادئها وأهدافها.

المطلب الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

في هذا المطلب سوف نحاول عرض مختلف ما قدم من تعريفات حول الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى ذكر خصائصها في الفرع الأول، ثم نتعرض لأنواعها في الفرع الثاني، وفي الفرع الثالث نبين عناصرها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها

نظرا لحدثة مصطلح الإدارة الإلكترونية، فقد تعددت تعريفاته لكونه لا يقتصر فقط على وجود حواسيب وبرمجيات وانترنت، وإنما يتعداه إلى التواصل مع الجمهور إلكترونيا، كما أن الإدارة الإلكترونية تتسم بجملة من الخصائص، وسنوضح ذلك فيما يلي:

(1) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية. دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية (مصر)، 2007، ص. 17 .

أولاً- تعريف الإدارة الإلكترونية

قبل التطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية، تجدر الإشارة إلى الاشكال المتعلق باستعمال العديد من التسميات الدالة على استخدام تكنولوجيا المعلومات خلال مزاولة النشاط الإداري، وإن كانت في أغلبها تتناول تعريف الحكومة الإلكترونية نظراً لوجود تداخل مفاهيمي بين مصطلحي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

ويرى الدكتور حمدي القبيلات، والدكتور داود عبد الرازق الباز بأن المصطلح الأدق هو الإدارة العامة الإلكترونية، وليس الحكومة الإلكترونية على الرغم من إطلاق المصطلحين على ذات المسمى وبذات المعنى⁽¹⁾ على أساس أن المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما المقصود إدارة الأمور بطريقة إلكترونية.

ويرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المتنامي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري، وتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً تقادياً للعوائق الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري، وما ينشأ عنها من بيروقراطية، وروتين أثراً سلباً على أداء الخدمات للجمهور⁽²⁾.

ومن أجل التغلب عن المشكلات الإدارية، حرصت الكثير من الدول على تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، بهدف التخفيف عن الأفراد، وتبسيط الإجراءات أثناء إنجاز معاملاتهم مع الجهات الحكومية.

وتعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية نظراً لعدم وجود تعريف جامع مانع لها، حيث تعرف انطلاقاً من محاولة ربطها بعقلنة الخدمة العمومية بأنها: "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية. دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان (الأرن)، 2014، ص.2.

(2) داود عبد الرازق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه. منشأة المعارف، الاسكندرية (مصر)، 2007، ص.22.

الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرافق العامة بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة⁽¹⁾.

وهناك من ركز على الوسائل المستخدمة فيها فعرّفها بأنها: "وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية"⁽²⁾.

في حين ركزت دراسات أخرى على إظهار مدى السرعة في إنجاز المعاملات وتقليل النفقات، فعرفت الإدارة الإلكترونية على أنها: "تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات الكترونية آمنة، وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة"⁽³⁾.

ويعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: "استخدام تقنية المعلومات من شبكات محلية، وانترنت من قبل الأجندة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجندة للمستخدمين بأسلوب أسرع وأدق بعيداً عن البيروقراطية"⁽⁴⁾.

ويعرفها البعض الآخر انطلاقاً من البساطة والعدالة في تقديم الخدمات باستخدام التكنولوجيا الحديثة بأنها: "مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين، من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية"⁽⁵⁾.

(1) ماجد راغب الحلو، "الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، أكاديمية الشرطة، يومي 26 و 27 أبريل، دبي، 2003، ص. 10.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية. المرجع السابق، ص. 25.

(3) نفس المرجع، ص. 26.

(4) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية. المرجع السابق، ص. 59.

(5) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية (مصر)، 2008، ص. 34.

وعرفها آخرون بأنها: "تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة، وإنجاز المعاملات الإدارية والتواصل مع المواطنين، بمزيد من الديمقراطية، بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات" (1).

وهناك من عرفها بأنها: "استخدام أحدث الأدوات والأساليب التقنية الإلكترونية الجديدة والمتطورة لإدارة المرفق العام في الدولة، وذلك بغرض رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارات الحكومية، لتقديم خدمة عامة ترضي كافة المواطنين والمتعاملين مع الإدارة، وبطريقة لائقة وسريعة في إطار من الشفافية والوضوح" (2).

ويرى الدكتور حمدي القبيلات انطلاقاً من مفهوم الإدارة العامة، بناء على دمج المعيارين الشكلي والموضوعي بأن: "الإدارة الإلكترونية ما هي إلا النشاط الذي تمارسه الهيئات الإدارية بالوسائل الإلكترونية لإشباع الحاجات العامة، وتقديم الخدمات العامة، مستخدمة في ذلك أساليب السلطة العامة للقيام بهذا النشاط أو هذه الوظيفة" (3).

وأضاف الأستاذ الدكتور محمد الصيرفي أن الإدارة الإلكترونية هي: "البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة، باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد" (4).

أما الدكتور نجم عبود نجم فيعرفها تعريفاً إجرائياً بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (5).

(1) عصام عبدالفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 35، نقلها عن هشام عبد المنعم عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة. دار النهضة العربية، 2004، ص. 23.

(2) بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني. دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية (مصر)، 2015، ص. 25.

(3) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية. المرجع السابق، ص. 26.

(4) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية. المرجع السابق، ص. 60.

(5) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات). دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004، ص. 127.

ثانيا - خصائص الإدارة الإلكترونية

إن التحول من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط يرتكز أساسا على تكنولوجيا الإعلام والاتصال يجعل الإدارة الإلكترونية تتميز عن الإدارة التقليدية بخصائص نستطيع أن نجعلها فيمالي:

- زيادة الإتقان:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطور الإداري والتغير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات⁽¹⁾.

- تخفيض التكاليف:

رغم أن مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج في بدايته إلى إمكانيات مادية كبيرة، إلا أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني فيما بعد سيوفر مبالغ مالية معتبرة، نتيجة تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة⁽²⁾.

- السرعة والوضوح:

إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية ففي ظل هذا الأسلوب لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، إضافة لوضوح الإجراءات في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها⁽³⁾.

(1) عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسطينة (الجزائر)، 2010، ص ص . 18-19 .

(3) نفس المرجع، نفس الصفحة .

(3) العوض أحمد محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية المفاهيم - السمات - العناصر (دراسة وثائقية)"، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية، تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر بطرابلس، ليبيا من 01 إلى 04 جوان 2010، ص 14.

- تحقيق الشفافية:

فالشفافية الكاملة داخل الإدارات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تُعرّف الشفافية بأنها: "إتاحة كل المعلومات، وسهولة تبادلها لكافة المؤسسات ولجميع الأطراف المعنية، وأن تكون الحسابات العامة متاحة بصورة مباشرة وأن تتوفر معلومات كافية وشاملة ومنظمة عن عمل المؤسسة لكي يسهل رقابتها ومتابعتها"⁽¹⁾.

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الالكترونية

يمكن القول بأن عناصر الإدارة الإلكترونية الرئيسية تكمن في العنصر البشري، بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية، والمتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي ولواحقها، لقدرتها على تشغيل أدوات الإدارة الالكترونية، وفهم منظوماتها، والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي، وإعادة صياغتها واستخدامها .

ويعد توافر تلك العناصر ضرورة أساسية لنجاح نظام الإدارة الالكترونية، ذلك أن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الالكترونية يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين، والأجهزة المستخدمة، وطرق توصيل الخدمة للجمهور.

ونعرض هذه العناصر فيما يلي⁽²⁾:

أولا - العنصر البشري

يعتبر العنصر البشري أو ما يطلق عليه مصطلح صناع المعرفة (Digital Leaderships) من أهم عناصر الحكومة الالكترونية، وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع، ومن ثمة يجب أن يتصف بما يلي⁽¹⁾:

(1) سعاد عمير، " الشفافية والمشاركة على ضوء أحكام القانون 07/12 المتضمن قانون الولاية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 7، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الوادي، الجزائر، 2013، ص 20-21.

(2) أنظر الملحق رقم: 01 .

- أن يكون مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التدريبية المناسبة، وعلى اطلاع دائم على الجديد في مجال تخصصه، حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التقنيات الحديثة، والتعامل معها واستغلال إمكانياتها لمصلحة مؤسسته.
- أن يكون محفزا على الابتكار والمبادرة بالأفكار ومعود على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.
- أن يكون قادرا على التعامل مع المنتفعين والتواصل معهم والرد على استفساراتهم.
- فدور صناع المعرفة، يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية⁽²⁾.

وتشمل تخصصات العناصر البشرية المتعاملة بنظم المعلومات ما يلي⁽³⁾:

* مدير نظم المعلومات:

ويقوم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات تساعد في عمليات صنع القرار داخل الأجهزة والمرافق العامة.

* مدير نظم معالجة البيانات:

وتتحدد مسؤوليته في إنشاء قواعد البيانات، ودعم خدماتها، ومراقبة وتصحيح أداؤها، وتوفير حمايتها وتوثيق النظام في قاموس البيانات، ويتولى الإشراف على بعض الموظفين المكلفين بإدخال البيانات المطلوبة إلى الحاسب الآلي.

(1) إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية"، رسالة ماجستير، منشورة، معهد العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض (المملكة العربية السعودية)، 2007، ص 37.

(2) عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، المرجع السابق، ص 29.

(3) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 41.

* المبرمج:

وتتخصص مهمته في تحديد المشكلة المعروضة، وعرض البيانات والمعلومات المتعلقة بها.

* محلل النظم:

يعد همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام والإدارة العليا، والمبرمجين، وتتنوع مهامه بين توزيع العمل على المبرمجين، وتقديم البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية.

ثانيا - الوسائل التكنولوجية:

يعد استخدام الوسائل والأجهزة التكنولوجية المتطورة أحد العناصر المهمة واللازمة لتجسيد مشروع الإدارة الالكترونية، وتتمثل في:

1- عتاد الحاسوب (Hardwar):

ويضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف ملحقاته، إذ أصبح استخدام الحاسب الآلي في وقتنا الحاضر أحد العناصر اللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، ونتيجة للتطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الآلية، يمكن للفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه، وهو في مسكنه، أو عمله وتنقل له المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة⁽¹⁾.

2- البرمجيات (Software):

تشمل برامج النظام مثل نظام التشغيل، ونظم إدارة الشبكة، الجداول الالكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الالكتروني، برامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الانترنت، الاكسترنات، الانترنت)⁽²⁾.

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 43 .

(2) عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، المرجع السابق، ص ص. 28-29.

3- شبكات الاتصالات:

وهي عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي يتم ربطها باستخدام أسلاك الاتصال، ولكن لا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند الاتصال⁽¹⁾.

4- الانترنت (شبكة الاتصالات الدولية Internet):

الانترنت هي شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها حول العالم، وهي تتيح المشاركة في المعلومات، ويطلق عليها شبكة الشبكات⁽²⁾.

الفرع الثالث: أنواع الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما⁽³⁾:

- البعد الأول يتمثل في الأعمال الإلكترونية، وتصنف إلى فئتين هما التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية غير التجارية.
- والبعد الآخر للإدارة الالكترونية هو الإدارة العامة الالكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين، أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة وأجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات والشبكات⁽⁴⁾.

وتصنف الإدارة العامة الالكترونية بناء على العلاقة بينها وبين الطرف المتعامل معها إلى أربع تصنيفات سنوضحها كما يلي:

1- من إدارة إلى مواطنين government to consumer:

وهي تشمل كل المعاملات التي يمكن أن تحدث بين الحكومة ومواطنيها إلكترونياً، بواسطة شبكة الانترنت، أو الشبكات اللاسلكية، وتمكن المواطن من الحصول على الخدمات

(1) علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. دار الرياء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان (الأردن)، 2010، ص.65.

(2) محمد الصيرفي، التجارة الالكترونية. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية (مصر)، 2009، ص 19.

(3) أنظر الملحق رقم: 02 .

(4) محمد الصيرفي، التجارة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 11 .

من خلال ذهاب الخدمة للمستفيد، بدلا من أن يذهب هو إليها، مثل تقديم طلب استخراج جواز السفر، أو بطاقة التعريف البيومترية⁽¹⁾.

2- من إدارة إلى مؤسسات :government to Business

فهي تتضمن كل المعاملات التي تتم بين المؤسسات الحكومية، والمؤسسات التجارية الخاصة، وتقوم هذه الأخيرة ببيع المنتجات، والخدمات للمؤسسات الحكومية بطريقة الكترونية⁽²⁾.

3- من إدارة إلى إدارة :government to government

وتتكون هذه الفئة من كل النشاطات الالكترونية التي تتم بين كافة المؤسسات الحكومية عبر شبكة الانترنت، وباستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، سواء تم هذا التبادل بين الإدارات في نفس الجهاز أو بين هذا الجهاز والأجهزة الأخرى على المستوى المحلي أو الوطني من خلال ربط الوزارات والدوائر الحكومية بشبكة مشتركة⁽³⁾.

4- من إدارة إلى موظفين :government to Employee

تضم المؤسسات الحكومية أعداد كبيرة من الموظفين، يعملون بمواقع جغرافية بعيدة عن بعضها البعض، لذا فإن من مصلحة الحكومة زيادة الفعالية، بتقديم مختلف الخدمات والمعلومات بطريقة الكترونية، حيث يتم استخدام تطبيقات خاصة من أجل إجراء العديد من الاتصالات الفعالة بين الموظفين⁽⁴⁾.

(1) نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الالكترونية (رؤية متكاملة). عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد (الأردن)، 2014، ص.08.

(2) علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص . 120.

(3) نعيم إبراهيم الظاهر، المرجع السابق، ص.11.

(4) علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص.120.

المطلب الثاني

مبادئ الإدارة الالكترونية وأهدافها

تسعى الحكومات في الوقت الحاضر إلى تدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصال الحديثة، بقصد إنجاز الخدمات بسرعة، وتقديمها بكفاءة عالية، لذلك وعند التمعن في مبادئ الإدارة الالكترونية، نجدها تتجه لخدمة الزبون أولاً، ومحاولة التعرف على طلباته بقصد توفير خدمات ذات نوعية عالية، كما أن أهدافها تسعى بالدرجة الأولى لإرضاء المستفيدين وتقريب الإدارة إليهم.

وسوف نبين في هذا المطلب مبادئ الإدارة الالكترونية في الفرع الأول، ثم نتعرض لأهدافها في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الالكترونية

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الالكترونية فيما يلي:

1- التفكير بالمستفيد لا بالإدارة الحكومية:

يهدف مشروع الإدارة الالكترونية إلى تنظيم الإدارة من منظور المواطن المستفيد والخدمات التي يجب أن تقدمها له، أي أن النظام الإداري الحكومي يبنى على الخدمة الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية واحتياجاتها الداخلية، وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على وضع استراتيجية العمل على دعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين⁽¹⁾.

2- التركيز على النتائج:

ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الالكترونية، ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، لأن المواطنين لا يهتمهم فلسفة العمل، أو الشعارات البراقة، وإنما يهتمهم بالدرجة الأولى هو إثبات صحة العملية الالكترونية، ووضوح نتائجها على أرض الواقع،

(1) حرز الله فؤاد، "الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة إمكانية التطبيق"، مذكرة ماستر، منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، 2012/2013، ص. 28.

وبمعنى آخر يجب أن تحقق الإدارة الالكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبئ عليهم من حيث الجهد والمال والوقت، وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع⁽¹⁾.

3- التغيير المستمر:

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس⁽²⁾.

4- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

ويقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الالكترونية متاحة للجميع في المنازل، وفي العمل، والمدارس والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل واحد من التواصل مع الإدارة الالكترونية، كما أن نظام الإدارة الالكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال، بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور، والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة⁽³⁾.

5- قلة التكاليف:

إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة؛ يؤدي إلى تخفيض التكاليف، ورفع مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المنفعين⁽⁴⁾.

6- تكامل الإدارة الالكترونية مع الوسائل التقليدية:

معاملات الإدارة ليست بديلا أساسيا في جميع مراحلها الأولى، بل يجب المحافظة على السجلات الورقية تفاديا لضياع المعاملات، نظرا لتعرض العمليات الالكترونية للأخطار،

(1) حماد مختار، " تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص. 15 .

(2) عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، المرجع السابق، ص. 16.

(3) حماد مختار، المرجع السابق، ص. 15 .

(4) دريس كمال فتحي، " الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر"، الملتقى الدولي الرابع، حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية"، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الوادي، الجزائر، يومي: 09 و 10 مارس 2016، ص. 04.

وبالتالي لابد من بقاء قاعدة ورقية محفوظة، من خلالها يمكن الرجوع إلى المعلومات، إضافة إلى أن مختلف العقود تدون كتابيا، وتحفظ ورقيا، والذي يعتبر ركنا شكليا فيها⁽¹⁾.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية

يسعى مشروع الإدارة الالكترونية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- رفع كفاءة الأداء بالجهاز الإداري:

ويكون ذلك من خلال تقليل التعامل بالنماذج اليدوية، والتعامل بالنماذج الالكترونية، مع ضمان توفير السرية للمعلومات؛ بما يؤدي إلى تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات المقدمة للجمهور، إضافة إلى تسهيل حصول المعنيين على الخدمة، دون حاجة للتواجد في الإدارة المتعامل معها⁽²⁾.

مما يؤدي إلى إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة وبالضبط بين الإدارة والمواطن، أو التخفيف منها إلى أقصى حد ممكن، فيقل تأثير العلاقات الشخصية، والنفوذ في تقديم الخدمة العمومية.

2- تبسيط وتقليل الإجراءات الطويلة والتحلل من الروتين والبيروقراطية المعقدة:

وما ينتج عن ذلك من اختصار للخطوات الكثيرة، والتي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وتقليل الجهد المبذول؛ وبالتالي زيادة كفاءة عمل الإدارة، وتحسين تعاملها مع المواطنين، وذلك من خلال التخفيف من الوثائق المطلوبة لإجراء المعاملات، وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة⁽³⁾.

3- رفع مستوى رضا المستفيدين:

تهدف الإدارة الالكترونية إلى إرضاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة وذلك عن طريق:

(1) باري عبد اللطيف، " دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة"، أطروحة دكتوراه، منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، 2014، ص. 57.

(2) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 37.

(3) ماجد راغب الحلو، "الإدارة الالكترونية في المرافق العامة"، المرجع السابق، ص. 6.

- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية.
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها.
- تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب حسب الحاجة⁽¹⁾.

4- تجسيد الشفافية:

من السمات الهامة لنظام الإدارة الالكترونية عنصر الشفافية، والذي يمكن من خلاله لأي متعامل في هذا النظام أن يعلم بكل الأمور التي تتعلق بمعاملته بوضوح، ويمكنه أن يعرف المرحلة التي قطعها، وهل هناك معوقات في التنفيذ أم لا، والسبب في ذلك أن الموقع الالكتروني لهذه الإدارة متاح لكل ذي شأن، كما أن نظام الإدارة الالكترونية يحقق الشفافية الكاملة لجهة الإدارة أيضاً، وذلك من خلال الاتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات، والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات⁽²⁾.

فالهدف الرئيسي الذي تسعى الإدارة الالكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين إلى أماكن تواجدهم في وقت قياسي وعلى مدار اليوم.

المبحث الثاني

تطبيق الإدارة الالكترونية

إن التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية له عدة متطلبات، منها ما يتعلق بالعنصر البشري المؤهل، ومنها ما يتعلق بالجانب الإداري والتشريعي، إضافة إلى الجانب التقني والأمني، كما أن تطبيق هذا النظام لا يتم دفعة واحدة، وإنما يكون عبر مراحل متدرجة.

وعليه سنتناول في هذا المبحث تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال مطلبين، نناقش في المطلب الأول منهما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، في حين نخصص المطلب الثاني لمرحل تطبيق الإدارة الالكترونية.

(1) علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص 94.

(2) عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح (دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية). دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية (مصر)، 2008، ص 170.

المطلب الأول

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

إن نظام الإدارة الالكترونية يتضمن قيام الإدارة العامة بوظيفتها المتمثلة في النشاط الإداري الكترونياً، فهي ستجري تصرفاتها المادية والقانونية بشكل كلي أو جزئي عبر شبكة الانترنت، إلا أن تطبيق هذا النظام فعليا له جملة من المتطلبات، سنوضحها من خلال الفرعين التاليين:

الفرع الأول: المتطلبات الخاصة بدور الحكومة في عملية التحول

من أهم عوامل نجاح الإدارة الالكترونية، توافر الإرادة السياسية التي تكلف مسؤولين ولجان تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الاشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ⁽¹⁾.

ويتجلى دور الحكومة في الاستعداد للتحول لنظام الإدارة الالكترونية في تأهيل العنصر البشري الكفاء، وتوفير الدعم الإداري، وإصدار التنظيمات الملائمة، وهو ما سنتناوله بشيء من التفصيل فيمايلي:

أولاً - المتطلبات البشرية

تتمثل المتطلبات البشرية في الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره المحرك الأساسي لمشروع الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال تكوين الكوادر البشرية، وتدريبها على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.

1- الكوادر البشرية المؤهلة:

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح، تأهيل الكوادر البشرية، وتدريبها على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على أساليب العمل، حتى يتمكن العنصر البشري من أداء مهمته بكفاءة وفاعلية، وذلك نظراً لأهمية القيادة

(1) محمد بن سعيد محمد العريشي، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى (المملكة العربية السعودية)، 2008، ص. 66.

كعنصر أساسي يتولى المبادرة لتحويل الإدارة العامة التقليدية إلى إدارة عامة إلكترونية، تتمكن من تغيير نمط الخدمات المرفقية إلى المواطنين من الأسلوب التقليدي الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني⁽¹⁾.

2- التدريب وبناء القدرات:

وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر، وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد ومراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، إضافة إلى ذلك يجب توعية المواطنين، ونشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية لديهم، وطرق ووسائل الاستفادة منها⁽²⁾.

ثانياً - المتطلبات الإدارية

وتتمثل المتطلبات الإدارية في الآتي:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة للتخطيط لمشروع الإدارة الإلكترونية، ومتابعة تنفيذ هذا المشروع، والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية، ووضع المواصفات العامة والمقاييس للإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية، وأيضاً الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ المشروع⁽³⁾.

إذ يساهم القطاع الخاص مساهمة فعالة في تدعيم نظام الإدارة الإلكترونية، وتقديم الخدمات المرفقية بطريقة عصرية، بما لديه من إمكانيات فيما يتعلق بوسائل التقنية الحديثة

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية. المرجع السابق ، ص. 28.

(2) عبد العزيز فهد المغيرة، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"، رسالة ماجستير، منشورة، معهد العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (المملكة العربية السعودية)، 2010، ص. 35 .

(3) سعيد بن معلا العمري، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ) "، رسالة ماجستير، منشورة، معهد العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض (المملكة العربية السعودية)، 2003، ص. 19.

وطرق خدمة العملاء، ويمكن تحويل المرافق العامة وإدارتها بنجاح بنظام الإدارة الالكترونية عن طريق عقد الامتياز، وعن طريق شركات الاقتصاد المختلط⁽¹⁾.

2- القيادة والدعم الإداري:

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة عمل مناسبة تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، وكذلك متابعة القيادة للمشروع سيضمن نجاحه وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة، يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية⁽²⁾.

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات الحكومية وفق تحول تدريجي:

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية، إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية، والتنظيمية، والإجراءات، والأساليب الحكومية، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية، وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وتكييف الإجراءات، والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف المناسبة لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية، مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية⁽³⁾.

4- الإصلاح الإداري:

من أجل الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الالكترونية، يتوجب تحقيق مطلب الإصلاح الإداري، أي محاولة إحداث تغييرات جذرية في المفاهيم الإدارية والفنية،

(1) محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة. دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان (الأردن)، 2010، ص.166.

(2) محمد جمال أكرم عمار، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة (فلسطين)، 2009، ص.71.

(3) إيهاب خميس أحمد المير، المرجع السابق، ص. 30.

والحاجة إلى قيادات واعية ولها القدرة على الإدارة، وتطوير العلاقات بين الجهات الإدارية المختلفة، والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية⁽¹⁾.

ومن أبرز مقومات نجاح الإصلاح الإداري التي يجب اتباعها لنصل إلى مرحلة الحديث عن الإدارة الالكترونية هي⁽²⁾:

1- إرادة سياسية حازمة ملتزمة بالإصلاح الإداري، هذا يستدعي قرارا سياسيا يوضع

موضع التنفيذ وفق خطة مبرمجة زمنيا مع ضرورة المتابعة والمراقبة الميدانية.

2- مشاركة العاملين بكافة مستوياتهم في وضع خطة الإصلاح الإداري، والالتزام بتنفيذها.

3- الالتزام بالإصلاح الإداري على صعيد الرأي العام والمجتمع المدني، لأن وجود تيار

شعبي واع لحقوقه أمر أساسي وضروري لتحسين إرادة الإصلاح الإداري على مستوى القرار السياسي .

ثالثا - المتطلبات التشريعية:

إن تطبيق الإدارة الالكترونية، يتطلب تشريع قوانين جديدة تتناسب مع أهميتها، ومن ثم فإن التدخل التشريعي أصبح أمرا لازما، لأن هذه الإدارة تستلزم استعداد تشريعي متكامل في جميع المجالات التي تنظم أحكامها، نظرا لأن النظم القانونية للإدارة التقليدية تتعارض مع إجراءات الإدارة الالكترونية، وتقف عائقا أمام نموها وتطورها⁽³⁾.

وعليه فالأمر يستدعي إصدار تشريعات جديدة، أو تعديل التشريعات القائمة بما يتناسب مع هذا التطور، حتى لا تكون هذه القوانين عائقا أمام انطلاق نظام الإدارة الالكترونية.

(1) عبان عبد القادر، " تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، 2016، ص. 74.

(2) محمود القدوة، المرجع السابق، ص. 263.

(3) عباس زبون عبود، "الإطار القانوني للحكومة الالكترونية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 1، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية العلوم القانونية والسياسية بجامعة ديالى، العراق، 2012، ص. 10.

كما يحتاج هذا الاستعداد التشريعي إلى تدريب القضاة، وأعوانهم على هذا النظام الإلكتروني الجديد، والغامض بالنسبة لهم، خاصة أنه يتسارع بشكل يجعل خبراء المعلوماتية ذاتهم عاجزين عن ملاحقة مستجداته، خاصة وأن الجرائم التي نجمت عن استعماله من الجرائم المستحدثة، والتي لم تتعرض التشريعات القائمة إلى تجريمها⁽¹⁾.

ولقد أدركت بعض الدول أهمية الإدارة الإلكترونية، لذلك أصدرت تشريعات متعددة تحقق هذا الغرض، وتجعل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أمرا إجباريا، بل أكثر من ذلك هناك من الدول من حددت لنفسها حدا أقصى للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، من ذلك بريطانيا التي حددت عام 2005، والإمارات العربية المتحدة قد حدد عاما ونصف انتهت عام 2002⁽²⁾.

واتبعت دولا أخرى كالولايات المتحدة الأمريكية نهجا مغايرا للسعي إلى الحكومة الإلكترونية، دون إجبار صريح أو موعد محدد، وذلك باستخدام التشريع لتشجيع المعاملات الإلكترونية ومن أمثلة ذلك⁽³⁾:

- جعل تقديم العطاءات أو عروض التعاقد مع الإدارة عن طريق الشبكة الإلكترونية.
- جعل الحصول على بعض الخدمات المرفقية عن طريق شبكة المعلومات أيسر من الحصول عليها بالطريق التقليدي، مما يدفع طالب الخدمة إلى طلبها إلكترونيا.

ومن ضمن مبادرات التحول في الجزائر، ودفعاً لمخطط التحول للخدمة العامة الإلكترونية، كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، عرفت البلاد بعض المخططات الهادفة إلى تحقيق هذا التوجه، وأهمها مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، والذي من أهم محاوره إدخال وتعزيز تكنولوجيا المعلومات في الإدارات العمومية⁽⁴⁾.

(1) عبد الفتاح حجازي، المرجع السابق، ص.180.

(2) نفس المرجع، نفس الصفحة .

(3) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية. المرجع السابق، ص.31.

(4) عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، المرجع السابق، ص. 131.

الفرع الثاني : المتطلبات المتعلقة بتقنية المعلومات وأمنها

يحتاج تطبيق نظام الإدارة الالكترونية إلى أجهزة علمية متطورة، وقد كثرت في السنوات الأخيرة المنتجات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات، والتي يعد توافرها ضروريا لإمكان تطبيق هذا النظام بنجاح، إضافة إلى توفير الحماية اللازمة لهذه الأنظمة من القرصنة الالكترونية.

أولا - المتطلبات التقنية

وتتمثل المتطلبات التقنية فيما يلي:

1- البنية التحتية للإدارة الالكترونية:

وتشمل تطوير وتحسين الاتصالات، بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام، واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج⁽¹⁾.

وتنقسم البنية التحتية التقنية إلى:

أ- البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية:

وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد، وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية وتبادل البيانات الكترونيا.

ب- البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية:

وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الالكترونية⁽²⁾.

(1) إيهاب خميس أحمد المير، المرجع السابق، ص. 29.

(2) نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص. 54.

2- شبكات الحاسب الآلي المترابطة⁽¹⁾:

وتعتمد على التواصل بين عدد من الحواسيب التي يتم تبادل المعلومات فيما بينها، والتي عن طريقها يتم الوصول إلى البيانات والمعلومات ومن أنواعها:

أ- الشبكة الداخلية (الانترانت Intranet):

وهي التي تربط بين عدد من أجهزة الحاسب الآلي داخل المنظمة الواحدة، فيستخدمها موظفو تلك المنظمة.

ب- الشبكة الخارجية (الاکسترنترنت Extranet):

وهي شبكة مكونة من شبكات انترانت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الانترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة، وتؤمن لها تبادل المعلومات والمشاركة فيها والمحافظة على خصوصية الانترنت المحلية لكل منظمة.

ج- الشبكة العالمية (الانترنت Internet):

وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم، وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات عن طريق هذه الحواسيب⁽²⁾.

ثانيا - المتطلبات الأمنية:

المتطلبات الأمنية هي مجموعة الإجراءات، والتدابير الوقائية، التي تستخدم سواء في المجال الفني، أو الوقائي لصيانة المعلومات الخاصة بالإدارة الالكترونية، مثل الأجهزة والبرمجيات والبيانات المتعلقة بالتطبيقات، وكذلك الأفراد العاملين ضمن هذا المجال، ونظرا للتدفق الهائل في حجم البيانات، أصبحت مشكلة حمايتها والحفاظ عليها موضع اهتمام

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص 29.

(2) موسى عبد الناصر و محمد قريشي، " مساهمة الإدارة الاليكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة "، مجلة الباحث، العدد 9، مجلة صادرة عن جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، 2011، ص 91.

الباحثين في هذا الميدان، وهذا يتطلب دراسة جميع المجالات التي تحمل في طياتها إجراءات حماية المعلومات، والتي تساعد على الحد من محاولات انتهاكها أو إتلافها⁽¹⁾.

وتعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً، يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، وذلك بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة، أو باستخدام التوقيع الإلكتروني، أو بكلمة مرور⁽²⁾.

ولتحقيق أمن المعلومات، وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت، فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها⁽³⁾:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمات الانترنت.
- أهمية تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات، بحيث تضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص في تنفيذها مع مشاركة فعالة من موزع خدمة الانترنت.
- وضع القوانين والتشريعات التي تجرم عمليات السطو الإلكتروني، وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية .
- المحافظة على الخصوصية، من خلال تطوير أدوات التشفير في البرمجيات الحديثة، وخاصة تلك المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.

وبما أن الانترنت هي الوسيلة التي يعتمد عليها في تسيير الإدارة الإلكترونية، فإن المشكلة التي تتعلق بالأمن تزداد خطورة في الشبكات مقارنة بأجهزة الحاسوب غير المرتبطة بالشبكات، مما دفع بالمؤسسات الإدارية إلى العمل على تطوير أنظمة التشفير⁽⁴⁾ للمحافظة

(1) علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية. دار وائل للنشر، عمان (الأردن)، 2008، ص.281.

(2) إيهاب خميس أحمد المير، المرجع السابق، ص. 35.

(3) نفس المرجع، ص. 36 .

(4) يقصد بالتشفير تغيير في شكل البيانات عن طريق تحويلها إلى رموز وإشارات لحماية هذه البيانات من اطلاع الغير عليها أو من تعديلها أو تغييرها، أنظر بشير على باز، المرجع السابق، ص.34.

على السرية المتعلقة بخدمات الانترنت، وتسعى إلى استخدام بعض الوسائل الأمنية كالبطاقة الذكية للثبوت من هوية المواطن وغيرها من الوسائل الحديثة التي تواكب التقنية الرقمية⁽¹⁾.

المطلب الثاني

مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية أمر غير يسير في بداية الأمر، خصوصاً في المجتمعات النامية، لأن هذا التحول يتطلب تغييراً عميقاً في الممارسات الإدارية، وتحولاً في أسلوب عمل الموظفين في المرافق العمومية والإدارية.

ويعد أفضل سبيل للوصول إلى تطبيق سليم للإدارة الالكترونية، هو تقسيم خطة تنفيذها عبر مراحل، على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري عميق وشامل للنظام الإداري التقليدي، إذ لا يمكن الانتقال من نظام إداري فاسد إلى نظام إداري إلكتروني دفعة واحدة، كما أن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أن يؤدي إلى اندماج المنفعين من خدمات المرفق العام بشكل تدريجي في خطة الإدارة الالكترونية، في حين لو تم تطبيقها بشكل مفاجئ سيؤدي ذلك إلى عدم تقبلها من طرفهم، وعليه سنوضح في هذا المطلب مراحل تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية، والمتمثلة في المراحل التحضيرية في الفرع الأول، والمراحل التطبيقية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: المراحل التحضيرية

وتتمثل المراحل التحضيرية لمشروع الإدارة الالكترونية في مرحلة الوجود ومرحلة التفاعل وهو ماسنوضحه من خلال ما يلي:

أولاً - مرحلة الوجود

في المرحلة الأولى، أو كما تسمى بمرحلة الاتصال أحادي الجانب، تنشئ المنظمة الإدارية موقعاً على الشبكة العنكبوتية لتزويد المواطنين ورجال الأعمال بالمعلومات التي

(1) بوحنية قوي و عبد المجيد رمضان، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 5، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية القانون والعلوم السياسية بجامعة ديالي، العراق، 2016، ص.08.

يحتاجونها، وتكمن أهمية هذه المواقع العامة في أن المعلومات الحكومية متوفرة لجميع الناس، والإجراءات موضحة بالتفصيل، مما يوفر على صاحب المصلحة مشقة البحث عنها، كما أن التعاملات تصبح أكثر شفافية، ومن جهة أخرى يمكن هذا النظام جهة الإدارة من توصيل معلومات ثابتة في تعاملاتها الداخلية مع أجهزتها المختلفة⁽¹⁾.

ويمكن تجسيد هذه المرحلة عبر الأساليب التالية⁽²⁾:

- الأسلوب الأول:

ويتضمن النشر عبر شبكة الانترنت، من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية حسب نوع الخدمة المقدمة، وكذلك إضافة النماذج والاستمارات الإدارية المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملئها وإرسالها إلى الإدارة المعنية بالبريد العادي، أو تسليمها مباشرة إلى الإدارة .

- الأسلوب الثاني:

يتلخص في نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف، بصورة صوتية بحيث يتم تخصيص أرقام هاتف لهذا الغرض، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت.

ومن الإجراءات اللازمة لمرحلة الوجود مايلي⁽³⁾:

- العمل على دعم أسعار الحواسيب لتيسير اقتنائها من طرف أكبر عدد من فئات المجتمع.
- اتخاذ التدابير والإجراءات المساعدة على زيادة المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات الانترنت، مما ينعكس على تخفيض أسعار الاشتراكات في الانترنت.

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية. المرجع السابق ، ص.35.

(2) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية. المرجع السابق، ص.71.

(3) حماد مختار، المرجع السابق ، ص.28.

- تبني الحكومة استراتيجية وطنية تهدف إلى زيادة إمكانية ربط دخول الأفراد والمؤسسات إلى شبكات الانترنت.
- تقليص الفجوة الرقمية بين شرائح المجتمع، وما بين المناطق الحضرية والريفية لتحقيق الوصول الشامل لخدمات الاتصالات.
- البدء في وضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الانترنت.

ثانيا - مرحلة التفاعل

يتم في هذه المرحلة التفاعل بين الإدارة العامة والمستفيد من الخدمة، سواء كان بين الإدارة العامة والمواطن، أم بين المؤسسات الحكومية فيما بينها، أم بين القطاع العام والقطاع الخاص، وذلك من خلال الطلبات الالكترونية، ومن خصائص هذه المرحلة إمكانية طرح الأسئلة والاستفسارات باستخدام البريد الالكتروني.

وفي هذه المرحلة ترتقي الحكومة خطوة أخرى، إذ تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال، فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محدد، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونيا، ويتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني⁽¹⁾.

كما أن ميزة الحصول على النماذج والطلبات من الموقع، تكون متوفرة على مدار الساعة، أي أنه يستطيع مستعمل المرفق العام تعبئة الاستمارة الإدارية مباشرة على شاشة الحاسوب، وطباعتها وإرسالها إلى الإدارة بواسطة البريد العادي، كما تتضمن هذه المرحلة توفير الخدمة الصوتية للخدمات

(1) عادل غزال ، " الحكومة الالكترونية في الجزائر والنفوذ إلى مجتمع المعلومات"، الملتقى الوطني الثامن، حول مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات، تنظيم جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة، الجزائر، يومي: 08 و 09 نوفمبر 2014، ص. 10. (منشور بالموقع الالكتروني: <https://adelghezzal.wordpress.com>: اطلع عليه بتاريخ: 05/02/2017 على الساعة 09.27 صباحا).

العامة المسجلة على شبكة الانترنت، وذلك باستخدام خط هاتفي يتيح للمستخدم التعرف على متطلبات إجراء الخدمة، والرسوم المطلوبة، والوقت المقرر لإنجازها⁽¹⁾.

ولو نظرنا إلى هذه العملية في شكلها التقليدي، نجد أنها تتم من خلال الذهاب إلى الإدارة المعنية، والحصول على الاستمارة، ثم تعبئتها، في حين يمكن للمستفيد من خدمات الإدارة الالكترونية من تحميل الاستمارة من الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة، وتعبئتها على حاسوبه، ثم إرسالها بالبريد العادي، أو يودعها بنفسه في الإدارة مقدمة الخدمة مما يوفر الوقت والجهد.

كما يمكن هذا النظام الأجهزة الحكومية، من استخدام شبكة اتصال داخلية في تعاملاتها المتبادلة، مثل استخدام شبكة اتصال محلية، تربط بين الأجهزة المختلفة، أو استخدام البريد الالكتروني في الاتصال وعند تبادل البيانات⁽²⁾.

وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة، في عملية التعرف على المستخدم، وتأكيده شخصيته، ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات.

ومن الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة مايلي⁽³⁾:

- توفير المعلومات، والبيانات لكافة المواطنين، واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية.
- تمويل برامج تدريبية واسعة للتدريب على تكنولوجيا المعلومات، تستهدف بالدرجة الأولى موظفي الدولة.
- توفير الامكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات، بدءا بالتصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للمواقع .
- التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدوي، إلى العمل الالكتروني، وهذا التحول يحتاج إلى تغيير جذري في الإجراءات والهيكل والتشريعات.

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص 36.

(2) نفس المرجع، نفس الصفحة .

(3) حماد مختار، المرجع السابق، ص ص 29-30 .

- وضع نظم تضمن المحافظة على سرية التعاملات المالية، وسلامتها لكي ترقى لتلبية احتياجات الحكومة الالكترونية بشكل آمن.
- الإصلاح الشامل للإدارة العامة، من خلال إعادة النظر في الأساليب والممارسات الإدارية.
- أن يتم مخاطبة المستفيدين الذين لهم علاقة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية مباشرة على الشبكة.

الفرع الثاني: المراحل التطبيقية

وتتمثل المراحل التطبيقية في مرحلة التنفيذ ومرحلة التكامل وهو ما سنوضحه من خلال مايلي:

أولاً - مرحلة التنفيذ

تتزايد التعقيدات التكنولوجية في هذه المرحلة، حيث يتم التفاعل مع البرامج والأنظمة التي تتعرف على طالب الخدمة، ومدى إمكانية إنجاز الخدمة له، ثم توافق الاستثمارات مع مسارات العمل، والوثائق اللازمة لإنجاز المعاملة، وتتم هذه العملية دون الحاجة إلى الذهاب إلى المؤسسة المعنية⁽¹⁾.

ومن الأمثلة عن الخدمات التي يمكن إنجازها باستخدام شبكة المعلومات العالمية، خدمة دفع الضرائب المستحقة، وتجديد رخص السياقة، والتصويت في الانتخابات، وقد صممت المرحلة الثالثة بشكل يراعي الجانب الأمني للمعلومات، وذلك لاتسامها بالخصوصية والشخصية، وعليه يكون التوقيع الالكتروني⁽²⁾ ضروريا للتحويل القانوني للخدمات والمعاملات.

وفي هذه المرحلة يستطيع المنتفعين من خدمات المرافق العامة، تحميل الاستمارة التي يحتاجون إليها، وتعبئتها على جهاز الحاسوب، ثم إرسالها مباشرة عبر البريد الالكتروني إلى الإدارة من خلال شبكة الانترنت، ويمكنهم الاحتفاظ بنسخة الكترونية من الاستمارة على حاسوبه الشخصي .

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.36.

(2) أنظر الفصل الثاني، ص.67.

ومن الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة ما يلي⁽¹⁾:

- تركيز الدولة اهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات للأفراد والمؤسسات، التي بدورها تضمن بناء الثقة لدى مستخدمي المواقع الإلكترونية .
- وضع القوانين والتشريعات الرادعة للمتطاولين على أمن الإدارة الإلكترونية .
- تعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية عبر الشبكات المفتوحة المعرضة لأنواع الاختراقات .

ثانيا - مرحلة التكامل

تشمل هذه المرحلة عملية التكامل بين جميع الأنظمة الحكومية، ويمكن للأفراد وقطاع الأعمال الحصول، أو استلام معاملاتهم المنجزة من الموقع الالكتروني للمؤسسة المعنية، أو من خلال استلامها مباشرة من مركز استلام الخدمات، وتشمل هذه المرحلة أيضا الجانب الداخلي للمؤسسات الحكومية، من حيث الحاجة إلى إحداث تعديل، أو تغيير جذري في الثقافة، والإجراءات ومسارات العمل والمسؤوليات⁽²⁾.

وتتميز هذه المرحلة بالتحول إلى "لا مادية الإجراءات"، إذ يستطيع مستعمل المرفق العام إعطاء المعلومات التي تتعلق بطلبه، من خلال الاستمارة الموجودة على شبكة الانترنت، ويتلقى من الإدارة رسالة إلى بريده الالكتروني، تتضمن رقم ملفه الشخصي، وذلك حتى يتمكن من متابعة ملفه من خلال الشبكة، ويجب على الإدارة المعنية النظر في طلباته ومعالجتها آليا⁽³⁾.

والهدف من هذه المرحلة، هو توفير جميع جوانب الخدمات، ابتداء من الخدمات الفعلية وانتهاءً بقنوات إيصال الخدمات، والتمتع بمنافعها، ووضع المشروع الأساس للسياسات

(1) حماد مختار، المرجع السابق، ص.31.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع سابق، ص.37.

(3) نفس المرجع، نفس الصفحة .

والإرشادات العامة التي ينبغي استخدامها في جميع الأعمال الحكومية، ومن أجل دعم مبادرات الإدارة الالكترونية، يتطلب الوصول لهذه المرحلة تطبيق المعايير التالية⁽¹⁾:

- اعتماد مواصفات قياسية، وموحدة لتبادل المعلومات، والبيانات بين الوزارات والجهات الحكومية.
- تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الحكومية.
- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات الإدارية في ظل الإدارة الالكترونية.
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الأعمال.
- تطوير وتبسيط إجراءات، وخطوات العمل بما يخفف الأعباء الإدارية على موظفي الجهات الحكومية.
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الإدارة الالكترونية، واستخدام أنظمة الكترونية حديثة، وإجراء اختبارات شاملة على الأنظمة للتأكد من خلوها من الأخطاء التقنية قبل استخدامها .
- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للمواطنين والعملاء ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع الجهات الحكومية عبر وسائل الاتصال الالكترونية في أي وقت .

(1) محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية. المرجع السابق، ص.72.

خلاصة الفصل الأول:

بناء على ماسبق فإن نظام الإدارة العامة الإلكترونية ، يعد مفهوما جديدا في الإدارة الحديثة، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، واستغلال التطورات العلمية الحديثة في تحسين وتجويد أداء المرافق العامة الإدارية، وتقديم خدمات عامة الكترونية تتميز بالسرعة في الإنجاز، والدقة في العمل، وقلة الإجراءات، بما يرضي المواطن الذي كاد يفقد الثقة في الإدارة العامة لما تتميز به من بيروقراطية، وتعقيدات إدارية.

ذلك أن من أهم مبادئ نظام الإدارة العامة الإلكترونية هو إرضاء المواطن أولا، وتقديم خدمات ذات جودة عالية له، كما أن من الأهداف الأساسية التي يسعى هذا النظام لتحقيقها، هو تقريب الإدارة من المواطن، ورفع كفاءة الأداء بالإدارة العامة، بما يحقق الشفافية الإدارية.

إلا أن تجسيد هذا النظام عمليا له جملة من المتطلبات، من أهمها، الامكانيات البشرية المؤهلة، واستخدام الأجهزة التكنولوجية المتطورة، إضافة لتطوير النظم الإدارية بما يناسب عملية التحول، وتشريع قوانين جديدة، حتى لا تكون التشريعات القائمة عائقا أمام انطلاق نظام الإدارة الإلكترونية.

كما أن التحول لهذا النظام يكون عبر مراحل متدرجة أولها المراحل الممهدة لعملية التحول وتشمل مرحلتي الوجود والتفاعل، ثم تليها المراحل المطبقة لهذا النظام وتشمل مرحلتي التنفيذ والتكامل.

الفصل الثاني

أثر الإدارة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام

تهدف المرافق العامة على اختلاف أنواعها، وطرق إدارتها إلى إشباع الحاجات العامة، وأداء الخدمات العامة التي تهم جميع الأفراد.

ونظراً لأن الخدمات التي تقدمها المرافق العامة تمس الأفراد في صميم حياتهم، ويتوقف عليها إلى حد كبير قيامهم بوظائفهم وأداء واجباتهم، كان من الضروري أن تخضع في إدارتها لقدر من المبادئ الأساسية تمليها الاعتبارات العملية والعدالة الاجتماعية قبل كل شيء⁽¹⁾.

ويطلق على هذه المبادئ بالنظام القانوني للمرفق العام، أو قانون المرافق العامة، والتي جاء بها الفقيه الفرنسي رولان، وتتلخص في ثلاث مبادئ أساسية: أولها مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد، وثانيها مبدأ المساواة أمام المرافق العامة، وثالثها مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير، وهي المبادئ التي تعني أن من خصائص المرافق العمومية "المرونة" أي القابلية لمسايرة التحول التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي، وإلا فمآلها الزوال لانتفاء الغرض من إحداثها وبقائها.

نظراً لاعتماد أسلوب تقديم الخدمات العامة إلكترونياً، سنناقش في هذا الفصل أثر الإدارة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام وذلك من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول:

أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد

المبحث الثاني:

أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

المبحث الثالث:

أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل

(1) هاني علي الطهراوي، القانون الإداري. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن) 2009، ص 296.

المبحث الأول

أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد

تؤدي المرافق العامة دورا كبيرا داخل المجتمع أيا كان نشاطها، وهذا يفرض أن تقدم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، فلا يمكن أن نتصور مثلا توقف جهاز القضاء عن الفصل في الخصومات، أو توقف جهاز الأمن أو مرفق الدفاع عن أداء مهامهما، إذ أن توقف أحد هذه الأجهزة وغيرها؛ سينجم عنها إلحاق بالغ الضرر بالمصلحة العامة وبحقوق الأفراد⁽¹⁾.

لذلك كان لزاما باسم المصلحة العامة أن تؤدي هذه المرافق خدماتها على نحو يمكن الجمهور من الاستفادة منها، ولا يمكن تحقيق هذا الهدف إلا بضمان سيرها **بانتظام واطراد**، ويعني هذا المبدأ أن المرافق العامة يجب أن تعمل بصفة مطردة ومستمرة، إذ أن الحاجات العامة التي ينشأ المرفق العام لإشباعها لا تعد أسبعت، ولا يكون المرفق العام قد حقق الهدف من إنشائه إذا تم سد تلك الحاجات بصفة وقتية، وعلى نحو متقطع وغير منظم⁽²⁾.

وقد ابتدع مجلس الدولة الفرنسي هذا المبدأ - استمرار سير المرافق العامة - وذلك حتى يكفل لهذه المرافق انتظامها في سيرها دون انقطاع، ويعدده المؤسس الدستوري الجزائري مبدأ دستوريا وذلك بنص المادة 85 من الدستور الجزائري لسنة 2016 بنصها "يسهر الوزير الأول على حسن سير الإدارة العامة"⁽³⁾.

ويترتب على مبدأ دوام سير المرافق العام بانتظام واطراد نتائج مختلفة تعتبر تطبيقا لهذا المبدأ، ومن أهمها: تنظيم إضراب الموظفين، تنظيم استقالتهم، إقرار نظرية الموظف الفعلي، ونظرية الظروف الطارئة.

(1) عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري. دار ربحانة، الجزائر، 2006، ص.177.

(2) مصطفى فهمي أبو زيد، الوسيط في القانون الإداري (تنظيم الإدارة العامة). دار المطبوعات الجامعية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، الاسكندرية(مصر)، 1995، ص.312 .

(3) المادة 85 من القانون رقم : 16-01 المؤرخ في: 06 مارس 2016 المتضمن تعديل الدستور الجزائري (الجريدة الرسمية عدد:14 لسنة 2016)

ونظرا لدخول تقنيات المعلومات والاتصال في المرافق العامة، فقد أثر هذا التطور على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، فأكد تطبيقه، كما أدى إلى التخفيف من حدة النتائج المترتبة على هذا المبدأ، وخاصة منها المتعلقة بالموظف العام، وسنوضح ذلك على النحو التالي:

المطلب الأول

تأكيد مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد

يتجلى أثر تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام في تأكيد هذا المبدأ، من حيث تطبيقه بإحكام، إضافة إلى تطوير وترقية الخدمات العامة المقدمة للجمهور، وسنبين ذلك من خلال الفرعين التاليين:

الفرع الأول: إحكام تطبيق مبدأ دوام سير المرفق بانتظام واطراد

من شأن الإدارة الالكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الإحكام، حيث أنه لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق العام على مدار الساعة، ولا يتوقف إلا إذا حدث عطل فني في التقنية اللازمة للاستفادة من خدماته⁽¹⁾.

فالمواطن يمكنه الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت يشاء، وذلك بمجرد الدخول على شبكة المعلومات، إذا كانت الخدمة من الممكن تلبيتها دون اشتراط وجود الموظف في العمل، وهذه الخدمة تقدم على الخط طوال 24 ساعة يوميا، الأمر الذي يعني استمرارية أداء المرفق العام لخدماته بشكل دائم ومتصل دون انقطاع⁽²⁾.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره، فإنه يمكن للمواطن أيضا الحصول على المعلومات المطلوبة، عن طريق خدمة التليفون المبرمج، الذي يعمل تلقائيا للرد على استفسارات العملاء في أي وقت، كما يستطيع الموظف الرد على استفسارات المواطنين من خلال الرسائل التي

(1) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص.126.

يرسلونها من خلال البريد الالكتروني للإدارة العامة، وذلك دون تقيد هذا الموظف بأوقات العمل الرسمية⁽¹⁾.

وعليه فنظام الإدارة الالكترونية؛ سيؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام، وبشكل شبه تام، من خلال توفير البوابات الالكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت دون عطل أو إجازات، ودون ارتباط بساعات دوام العمل.

إذ في هذا النظام يمكن للمواطن الحصول على الخدمة المرفقية، أو المعلومات الرسمية التي يحتاجها، كما يمكنه في كل الأوقات الاطلاع على القوانين، أو الإجراءات التي تنظم أمرا من الأمور التي تهمه، بدلا من انتظار فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين فيها، وفي ذلك تأكيد أكبر وتطبيق محكم لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد⁽²⁾.

وكمثال على ذلك - وفي مجال البنوك - يمكن للشخص صرف المبالغ المالية التي يحتاج إليها في أي وقت يشاء، سواء بعد انتهاء مواعيد العمل الرسمية، أو في العطل والإجازات، حيث يمكن له عن طريق جهاز السحب الآلي أمام البنك، وبواسطة بطاقة السحب التي معه، أن يصرف المبالغ التي يحتاجها في حدود السقف المسموح به، دون حاجة لفتح البنك في غير مواعيد العمل، ودون حاجة لموظف يقدم له الخدمة⁽³⁾.

كما يمكن للتلميذ الدخول لموقع وزارة التربية والتعليم، لمعرفة نتيجة امتحانات البكالوريا، كما يمكنه بعد ذلك إتمام عمليات التسجيل الأولى عن طريق موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومعرفة التخصص الذي تم توجيهه إليه، ويمكن كذلك لطلبة الجامعات الاطلاع على علاماتهم في الامتحانات من موقع الجامعة، عن طريق إدخال رقم التسجيل الخاص به دون الذهاب للجامعة.

إلا أن استخدام الإنترنت للحصول على كافة الخدمات المختلفة في نظام الإدارة الالكترونية ولساعات طويلة، قد يترتب عنه المساس بصحة الفرد طالب الخدمة، وخاصة حاسة

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 92.

(2) ماجد راغب الحلو، الإدارة الالكترونية في المرافق العامة، المرجع السابق، ص. 11.

(3) عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص. 242.

النظر، بالإضافة إلى أن المداومة على استخدام هذه الشبكات، يفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به والانخراط فيه، وذلك نتيجة للعزلة التي يفرضها الشخص على نفسه نتيجة استخدامه لشبكة الانترنت لفترات زمنية طويلة⁽¹⁾.

الفرع الثاني: ترقية الخدمات العامة

إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية لا يؤدي فقط إلى إحكام تطبيق مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد، وبالتالي استمرار تقديم الخدمات دون تقيد بالزمان أو المكان، وإنما يؤدي كذلك إلى رفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطن وترقيتها.

فالمعمل بهذا النظام، يهدف للقضاء على البيروقراطية، ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الوقت والجهد والمال، وإرهاق المواطنين أصحاب المصالح بإنجاز معاملاتهم التي تحتاج إلى عدد كبير من توقيعات الموظفين القابعين في مكاتب مختلفة الأماكن، ويقتضي الحصول على كل توقيع منها الدخول في الصف، وانتظار الدور لمدة قد تطول، والذي قد يصادف انتهاء مواعيد الدوام، مما يدفع بالمواطن إلى العودة دون قضاء مصالحه، والرجوع في اليوم الموالي، مما يستغرق مددا مضاعفة وجهدا مضميا⁽²⁾.

وعن طريق الإدارة الالكترونية يمكن تبسيط وتيسير الإجراءات، بل وبخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الإدارة العامة، عبر شبكة المعلومات، يمكن إنجاز الخدمة المطلوبة بسرعة توفيراً للجهد والوقت.

فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة المطلوبة، وتقديم الخدمة لصاحبها، دون أن يكون هناك إلزام على هذا الموظف بالرجوع إلى رؤسائه للحصول على الموافقة، إنما يقوم بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه⁽³⁾.

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص.60.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.41.

(3) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص.57.

ويعد تحسين الخدمات العامة، من أبرز الأهداف التي تسعى إليها الحكومات في مختلف دول العالم، لما لها من أثر في رفع عجلة التنمية، بواسطة القضاء التدريجي على ظاهرة البيروقراطية، والعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية، في سبيل حصول المواطن على خدمة متميزة.

ولا شك أن الأخذ بنظام الإدارة الالكترونية، سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الانترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة، تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وتحقيق آماله⁽¹⁾.

وعلى غرار باقي الدول، عملت الجزائر على تبني مشروع الإدارة الالكترونية، الذي كانت بدايته إصلاحات إدارية عميقة، تتدرج في إطار مسؤولية وطنية شاملة، قائمة على التطبيق السليم لخطة الإدارة الالكترونية، والمتابعة والتنفيذ والرقابة وتطوير الشؤون الإدارية، والإدارة العامة كمسعى يرمي إلى الولوج إلى مرحلة تفعيل الإدارة الالكترونية، بانخراط كافة العاملين وشرائح المجتمع المدني الفعالة باختلاف فئاتهم ومستوياتهم في عملية الإصلاح الإداري⁽²⁾.

والجدير بالإشارة أن الحكومة الجزائرية كانت قد استحدثت بتاريخ 19 نوفمبر 2013 وزارة منتدبة لدى الوزير الأول، مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، غير أنها لم تعمر طويلا⁽³⁾ وكان المنتظر منها العمل على دعم التواصل والشفافية في علاقة الإدارة بالمواطن⁽⁴⁾.

فالسجلات العمومية تعمل حاليا على تعميم تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في أكثر الخدمات العامة، من خلال تبسيط الإجراءات، وتقليص الوثائق المطلوبة في الملفات بالحصول

(1) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص.198.

(2) سعيد مقدم، " تكنولوجيا الإعلام والاتصال كدعامة أساسية لتحسين الخدمة العمومية "، الملتقى الدولي الرابع، حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، يومي: 09 و 10 مارس 2016، ص.12.

(3) إذ دامت أقل من ستة أشهر لتلغى بالمرسوم الرئاسي رقم: 154/14 المؤرخ في: 2014/05/05 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة (الجريدة الرسمية عدد: 26 لسنة 2014).

(4) سعيد مقدم، المرجع السابق، ص.11.

على بعض الوثائق الأساسية، كالثائق المتعلقة بالحالة المدنية من خلال الربط الداخلي لسجلات الحالة المدنية، وإمكانية سحب المواطنين لمستخرجات عقود ميلادهم في أية بلدية من بلديات الوطن، وإطلاق عملية استصدار جواز السفر البيومتري على مستوى البلدية بداية من الفاتح سبتمبر 2015، إضافة لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، والبطاقة الرمادية الخاصة بالسيارات أيضا على مستوى البلدية، ومؤخرا إدارة التسجيل لأداء مناسك الحج بواسطة الانترنت وجميع هذه الخدمات متوفرة عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عبر أيقونة خدمات عبر الانترنت .

كما تم الانطلاق بإصدار وثائق الحالة المدنية وإرسالها بطريقة الكترونية بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 15-315 المؤرخ في: 10 ديسمبر 2015⁽¹⁾.

كما يمكن للمواطن استخراج صحيفة السوابق العدلية، وشهادة الجنسية الجزائرية من موقع وزارة العدل، عن طريق النقر على أيقونة بوابة الخدمات الالكترونية.

وما تقوم به حاليا وزارة الداخلية ووزارة العدل من إصلاحات إدارية هامة تنصب جميعها في تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليص مشتملات الملفات الإدارية، وتقريب المواطن من الإدارة، لخير دليل على نجاعة تنفيذ نظام الإدارة الالكترونية في مجال تقديم وتحسين الخدمة العمومية.

وعليه فنظام الإدارة الالكترونية؛ يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية، والقضاء على التعقيدات الإدارية في المرافق العامة، واختصار مراحل إنجاز المعاملات، وعدد الدوائر التي تساهم في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور، كما تساعد على تقديم الخدمات إلى المواطنين بشكل لائق، وبمواصفات تتفق وجودة نظام الإدارة الالكترونية ذاتها⁽²⁾.

(1) المرسوم التنفيذي رقم: 15-315 المؤرخ في: 28 صفر عام 1437 الموافق 10 ديسمبر سنة 2015 المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية (الجريدة الرسمية عدد: 68 لسنة 2015).

(2) عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص. 243.

المطلب الثاني

التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام

عملا على تجسيد مبدأ الاستمرارية على أرض الواقع، اقتضى الأمر توافر جملة من الضمانات، منها ما وضعه المشرع، ومنها ما رسخه القضاء الإداري، وتتجلى الضمانات التشريعية في تنظيم حق الإضراب، وتنظيم حق الاستقالة، أما الضمانات القضائية فهي تبرير نظرية الظروف الطارئة، ونظرية الموظف الفعلي، وسنبين من خلال الفرعين التاليين أثر الإدارة الالكترونية في التخفيف من حدة النتائج المترتبة على هذا المبدأ، وسنركز في ذلك على النتائج المتعلقة بالموظف العام.

الفرع الأول: التخفيف من خطر الإضراب والاستقالة

نظرا لأهمية الدور الذي يقوم به الموظف العام في إدارة المرافق العامة، فقد نظم المشرع حقه في الإضراب، وحقه في الاستقالة، تقاديا للخلل الذي ينجم عن انقطاعه المفاجئ عن أداء مهامه، وسنبين فيما يلي كيف تساهم الإدارة الالكترونية في التخفيف من حدة خطر الإضراب والاستقالة على سير المرافق العامة.

أولا - التخفيف من خطر الإضراب على سير المرفق العام:

إن الموظف العام، وفي علاقته بالإدارة له مجموعة من الحقوق المكفولة دستوريا وقانونيا، إذ يمكنه ممارسة الإضراب مع احترام الحدود والضوابط القانونية حتى يكون الإضراب مشروعاً.

ويقصد بالإضراب اتفاق عدد من الموظفين في مرفق عام، على ترك العمل مؤقتاً، مع تمسكهم في الوقت ذاته بالوظيفة، وذلك تحقيقاً لمصلحة خاصة بالمضربين، ولا يخفى هنا ما للإضراب من آثار خطيرة في إعاقه المرفق العام عن أداء رسالته بطريقة دائمة ومنظمة (1).

(1) حمدي القبيلات، القانون الإداري. دار وائل للنشر، الجزء الأول، الطبعة الأولى، عمان (الأردن)، 2008، ص. 298.

وحفاظا على سير المرفق العام بانتظام واطراد، وضع المشرع شروطا قانونية لممارسة الحق في الإضراب، لتجنب خطر انقطاع الموظف المفاجئ عن ممارسة مهامه؛ مما يؤدي إلى توقف المرفق العام عن تقديم الخدمات.

ونظرا لكون الإضراب توقف جماعي من طرف مجموعة من الموظفين عن العمل، وما ينجم عن ذلك من شلل تام في المرفق العام، لذلك وضع المشرع مجموعة من الشروط القانونية التي يجب توافرها، وإلا كان الإضراب غير مشروع، كل هذا كان في ظل الإدارة التقليدية.

أما في نظام الإدارة الالكترونية، فقد ساهمت في التخفيف من خطر الإضراب على سير المرافق العامة، فإن كان هذا النظام يتم من خلاله تقديم الخدمة دون تدخل من جانب الموظفين؛ فإن آثار إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء العمل تقل إلى حد كبير، وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين، حيث يستطيع الفرد الحصول عن حاجته حتى في حالة عدم وجودهم، من خلال الدخول على شبكة المعلومات وطلب الخدمة⁽¹⁾.

فالإدارة الالكترونية تقدم خدماتها عن طريق برامج تم إعدادها سلفا، من قبل تقنيين ومختصين في تكنولوجيا المعلومات، وعليه حتى ولو مارس الموظفين حقهم في الإضراب، فإن ذلك لا يؤثر على تقديم الخدمات للجمهور، وإن كان هناك تأثير فإنه سيكون أقل خطورة على المرفق العام من الإضراب في الإدارة التقليدية.

ثانيا: التخفيف من خطر الاستقالة على سير المرفق العام

يمكن للموظف العام إنهاء علاقته الوظيفية بالإدارة عن طريق الاستقالة، والتي تعد حقا مشروعاً للموظف، إذ ليس من العدل إجبار الموظف على الاستمرار في عمل لا يريده، غير أن استقالة الموظفين يمكن أن تؤثر في المرافق العامة، وتخل بمبدأ دوام سيرها بانتظام، خاصة إذا حدثت في وقت غير مناسب وقبل أن تستعد الإدارة لشغل المنصب الشاغر⁽²⁾.

ومحاولة من المشرع للتوفيق بين المصلحة الخاصة المتمثلة في حق الموظف في الاستقالة، والمصلحة العامة المتعلقة بدوام سير المرفق العام بانتظام، فقد وضع شروطا قانونية

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 92.

(2) ماجد راغب الحلو، القانون الإداري. ديوان المطبوعات الجامعية، الاسكندرية (مصر)، 1996، ص. 370.

لابد من مراعاتها عند ممارسة هذا الحق، إذ يتعين عليه أداء الواجبات المرتبطة بمهامه إلى حين صدور قرار عن السلطة المخول لها صلاحية التعيين طبقاً لنص المادة 219 من الأمر رقم: 03/06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ولا يترتب عليها أي أثر إلا بعد قبولها الصريح من السلطة المذكورة.

ونظراً لكون الخدمات في ظل الإدارة الالكترونية تؤدي الكترونياً، فلا تؤثر حالات الاستقالة في أداء المرافق العامة لخدماتها بصورة دائمة ومنتظمة، فالمواطن يمكنه الحصول على المعلومة التي يبحث عنها، من خلال خدمة التليفون المبرمج الذي يعمل تلقائياً، كما يمكنه تقديم طلب خدمة معينة من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة المقصودة، دون حاجة للاتصال المباشر بالموظف⁽¹⁾.

وعليه فحالات استقالة الموظفين يخف ضررها على سير المرفق العام في نظام الإدارة الالكترونية، ويمكن تعويض الموظف المستقيل بآخر دون أن تتعطل مصالح الجمهور، في حين أنه في الإدارة التقليدية تؤدي الاستقالة إلى ضرر مباشر بالمرتفقين، نتيجة الغياب المفاجئ للموظف مقدم الخدمة، ويقتضي تعويض منصبه شاغر بتنظيم مسابقة تتطلب الكثير من الوقت في إجراءاتها، من الإعلان إلى حين صدور النتائج.

الفرع الثاني: التقليل من حالات الموظف الفعلي

إن الوظائف العامة تكليف للقائمين عليها، هدفها خدمة المواطنين تحقيقاً للمصلحة العامة، وينبغي أن تقوم هذه الوظائف على أساس رابطة قانونية صحيحة بين الموظف والدولة، فإذا تبين عدم صحة تلك الرابطة، فإن من تولى الوظيفة لا يكون صالحاً لتحمل أعبائها؛ ويترتب على ذلك عدم مشروعية الأعمال التي يقوم بها، إلا أن الفقه والقضاء الإداريين قد استقروا على إضفاء المشروعية في بعض الحالات على تصرفات من يتولى الوظيفة دون توافر السند الصحيح، وهو ما يعرف بالموظف الفعلي⁽²⁾.

(2) عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص. 242.

(2) حمدي القبيلات، القانون الإداري. المرجع السابق، ص. 306.

والموظف الفعلي هو الذي يقوم ببعض الأعمال دون أن يصدر قرار بتعيينه، أو صدر قرار وكان معيبا، وكان مقتضى الأصل العام أن تبطل أعماله، لصدورها عن شخص غير مختص، إلا أن القضاء الفرنسي يعتبر تصرفاته سليمة في بعض الأحيان ضمانا لاستقرار سير المرافق العامة بانتظام، وحماية للجمهور الذي يتعامل مع الإدارة، ولا تمكنه الظروف من معرفة حقيقة الموظف الذي يتعامل معه⁽¹⁾.

وفي نظام الإدارة الالكترونية تقل حالات الموظف الفعلي، نظرا لانعدام العلاقة المباشرة بين الموظف والمواطن من جهة، ومن جهة أخرى يمكن كشف أمر الموظف الفعلي من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات الالكترونية⁽²⁾.

حيث تتضمن قواعد البيانات والمعلومات مجموعة من الملفات المتضمنة للبيانات المتصلة بشؤون الموظفين، وتتم معالجتها وفق برامج معينة لتتحول إلى معلومات يمكن من خلالها التعرف على موظفي الدائرة الحكومية ورتبهم الوظيفية⁽³⁾.

وتجدر الملاحظة إلى أن تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية في مختلف الأجهزة الإدارية؛ سيؤدي إلى خفض أعداد الموظفين العموميين العاملين في هذه الأجهزة، نظرا لحلول الإنجاز الالكتروني، بدلا من العنصر البشري، وهو الأمر الذي سيؤدي إلى الاستغناء عن عدد كبير من الموظفين العموميين من جهة، وعدم حاجة الأجهزة الإدارية إلى توظيف موظفين جدد من جهة أخرى، وحتى لو تم التوظيف فسيكون الحظ الأوفر للتقنيين والمختصين في تكنولوجيا المعلومات، مما يعني ارتفاع نسب البطالة المرتفعة أصلا في كثير من الدول العربية⁽⁴⁾.

(1) محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري. دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية (مصر)، بدون سنة نشر، ص. 218.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 59.

(3) محمود القدوة، المرجع السابق، ص. 166.

(4) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 45.

المبحث الثاني

أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

يجد هذا المبدأ أساسه في الديانات السماوية، وعلى رأسها الشريعة الإسلامية الغراء، إذ قال الله تعالى في كتابه العزيز "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ" (1).

وقال رسولنا الكريم عليه الصلاة والسلام " الناس سواسية كأسنان المشط ...".

ثم جاء الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، ليكرس هذا المبدأ في مادته الأولى بنصها "يولد جميع الناس أحرار متساوين في الكرامة والحقوق ..."، وكذلك الحال تكرر دساتير الدول هذا المبدأ ومنها الدساتير الجزائرية: دستور 1963، ودستور 1976، ودستور 1989، ودستور 1996 وأخيرا التعديل الدستوري لسنة 2016 في مادته 32 في باب الحقوق والحريات بنصها "كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي" (2).

فالمساواة أمام المرافق العامة، لا تعني المساواة المطلقة، أي تلك التي يجوز فيها لأي فرد في الجماعة أن يستفيد من المرفق العام بدون قيد أو شرط، وإنما تعني المساواة بين أولئك الذين تتوافر فيهم شروط الانتفاع من خدمات المرفق العام (3).

وتعمل الإدارة الالكترونية على تفعيل مبدأ المساواة، وعلى تطبيقه، وسنوضح ذلك تباعا على النحو التالي:

(1) الآية 13 من سورة الحجرات.

(2) المادة 32 من التعديل الدستوري لسنة 2016.

(3) حمدي القبيلات، القانون الإداري. المرجع السابق، ص. 310.

المطلب الأول

تفعيل مبدأ المساواة

إن الأفراد وخاصة في الدول النامية، يعلقون آمالا كبيرة على نظام الإدارة الالكترونية، من أجل تحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة بصورة عملية، نظرا لعدم نجاعة المساواة النظرية المنصوص عليها قانونا، ولا نجد لها تطبيقا على أرض الواقع، ويمكن للإدارة الالكترونية تفعيل هذا المبدأ من خلال المساواة في تقديم الخدمات العامة الالكترونية، ومواجهة الفساد الإداري، وسنبين ذلك من خلال الفرعين التاليين:

الفرع الأول: المساواة في تقديم الخدمات العامة الالكترونية

إن نظام الإدارة الالكترونية يفعل ويدعم مبدأ المساواة، وذلك بصورة كبيرة جدا، حيث يتم تقديم الخدمة آليا أو الكترونيا، وهذا من شأنه تحقيق المساواة بين الأفراد في الحصول على الخدمة، فكل من يمكنه التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، دون اعتبار لشخصه (1).

والأثر الأهم للإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة، هو ما تتضمنه القواعد التنظيمية من شروط، يتم بموجبها توفير خدمات الاتصال الالكتروني، أهمها عدم التفرقة بين العملاء، وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابات الكترونية (2).

وإعمالا لمبدأ المساواة، يجب أن يشمل التطوير، جميع إجراءات العمل الإداري وبدون تفرقة بين الخدمات الجديدة التي تتوافر عبر شبكة الانترنت، والخدمات التقليدية العادية، حتى لا يكون هناك مواطن غير مشمول بتطوير وتيسير الخدمات الحكومية، فإذا أبدت الإدارة مرونة في التعامل مع مستند الكتروني، فإن مقتضى مبدأ المساواة في الانتفاع بخدمات المرافق العامة يقتضي تعميم هذه المرونة على المستندات الورقية التقليدية (3).

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 94.

(2) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص. 142.

(3) نفس المرجع، ص. 141.

وكمثال على ذلك التسجيلات لموسم الحج لسنة 2017، حيث تم تخصيص نافذة على الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية للتسجيل للحج، دون تكبد عناء الذهاب للبلدية، ويمكن للشخص التسجيل من مقر سكناه أو من مكتبه، وفي مقابل ذلك يمكن التسجيل بمقر البلدية مع اختصار في الإجراءات وتقليل للوثائق المطلوبة، وذلك ليتمكن المواطن من التسجيل بطريقة تقليدية مع تيسير للخدمة.

ذلك أن مشروع الإدارة الالكترونية في بدايته، يواجه مجموعة من المعوقات أهمها معارضة طرفي العلاقة من الموظفين العموميين، والأفراد متلقي الخدمة على حد سواء، فالموظف قد يخشى الاستغناء عن خدماته وفقدان هيئته، وبالمقابل يرفض الأفراد تلقي الخدمة الكترونيا، اعتقادا منهم أن تقديمها بشكل تقليدي يكسبهم مزايا إضافية، إضافة لنقص ثقته بهذا النظام (1).

الفرع الثاني: مكافحة الفساد الإداري

يعبر الفساد الإداري عن استخدام المنصب أو الوظيفة العامة بطريقة فاسدة في العقود الإدارية، أو الخدمات المقدمة من طرف الإدارة، وتختلف درجة الفساد من مجتمع إلى آخر، تبعا لنوع القيم الأخلاقية والنظم الاجتماعية السائدة فيه، إذ يعرف بأنه سلوك الموظف العام المخالف للواجب الرسمي بسبب المصلحة الشخصية (العائلة، القرابة، الصداقة) أو الاستفادة المادية، أو استغلال المنصب، أو مخالفة التعليمات لغرض ممارسة النفوذ والتأثير الشخصي (2).

ويعد نظام الإدارة الالكترونية أحد الوسائل المساعدة على مكافحة الفساد الإداري، ذلك أن إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة بطريقة الكترونية، يتم دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، إذ يمكن لطالب الخدمة ومن خلال الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة وتحديد الخدمة المطلوبة، التعرف على مراحلها وإجراءاتها،

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.48.

(2) عشور عبد الكريم، " دور الحكومة الالكترونية في مكافحة الفساد الإدارية "، مجلة المفكر، العدد 11، مجلة نصف سنوية تصدر عن جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، ص. 462.

والتكلفة المقررة للحصول عليها، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، وتقل بذلك فرص انتشار جرائم الفساد من الرشوة وخلافها⁽¹⁾.

ضف إلى ذلك مشاركة أفراد المجتمع في معالجة السلبيات عن طريق تيسير استطلاع رأى المواطنين، من خلال نافذة تخصصها الإدارة العامة على موقعها الالكتروني، لتلقي شكاوى المراجعين بخصوص خدماتها المقدمة، ونظرا لكون هذه الشكاوى تقدم الكترونيا ودون كلفة مالية، فإنها تشكل مصدرا للمعلومات عن أداء الدائرة وموظفيها ووسيلة مهمة لرقابة الجهات الوصية على أداء الإدارة العامة، إضافة إلى انعدام فرصة ضياع الشكاوى أو عدم وصولها إلى المسؤولين⁽²⁾.

ويقوم إتمام العمليات بطريقة الكترونية على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بذات الدقة والتكلفة والجودة والوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة، حيث لا تتم التفرقة بين الأشخاص على أساس الجاه أو المنصب⁽³⁾.

هذا بالإضافة إلى أن الإنجاز الالكتروني لا يتم أمام الجمهور، مما يجعله أيسر تحقيقا للهدف، ويمكن بذلك للموظف إتمام عمله دون ضرورة لمواجهة أصحاب الشأن وطالبي الخدمة، وخاصة العوام منهم.

وهكذا يحول نظام الإدارة الالكترونية دون استغلال الموظف لوظيفته وسلطته، ويغلق الباب أمام جرائم الفساد من رشوة واستغلال النفوذ، وغيرها من الجرائم المرتبطة بالوظيفة العامة.

(1) عشور عبد الكريم، " دور الحكومة الالكتروني في مكافحة الفساد الإداري "، المرجع السابق، ص.42.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.43.

(3) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص.59.

المطلب الثاني

تطبيق مبدأ المساواة في ظل الإدارة الالكترونية

من أجل التجسيد الفعلي لمبدأ المساواة في الإدارة الالكترونية، لابد من مساعدة أولئك الذين يعانون من الأمية المعلوماتية، بمساعدتهم على تعلم استخدام الحاسب الآلي، وكيفية الدخول إلى شبكة الانترنت، إضافة للالتزام بمبدأ الحياد، وسنوضح تفصيل ذلك من خلال الفرعين التاليين:

الفرع الأول: العمل على مواجهة الأمية الالكترونية

من أبرز العوائق في الاستفادة من نظام الإدارة الالكترونية هي تفاوت الأفراد في المعارف الالكترونية، وهو ما يعرف بالفجوة الرقمية، إذ يختلف أفراد الأسرة الواحدة في مقدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات، ويلاحظ أنه كلما زادت درجة المعرفة والدراسة الالكترونية لدى الأفراد، كلما زادت فرصة حصولهم على الخدمة بدقة وبسرعة شديدة (1).

ولسد هذه الفجوة الرقمية، يجب توجيه برامج الحكومة نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلاً من الخدمات الحكومية، وخاصة القاطنين بالمناطق النائية، بحيث توجه هذه البرامج للارتقاء بمستويات المواطنين، من خلال المساعدة على تكوين فرص تعليمية وتنقيفة لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون معها (2).

وحتى يتحقق مبدأ المساواة بشكل فعلي، ينبغي أن تعمل الدولة على مساعدة الفقراء الذين لا يملكون جهاز حاسوب، أو لا يحسنون استخدامه في الاستفادة بالخدمات المرفقية، عن طريق توفير أماكن أو فروع أو أكشاك أو مراكز خدمة في المناطق السكنية، تتوافر بها خطوط الانترنت، وأجهزة الحاسوب لكي يستخدمها من لا يملك جهازاً خاصاً به (3).

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 95.

(2) محمود القدوة، المرجع السابق، ص. 285.

(3) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 62.

ويجب أن يراعى هذا الأمر في التخطيط العمراني للمدن والأحياء، فكما نبني المدرسة والمستشفى، نبني مقرا مجهزا بالتقنيات اللازمة لتمكين طالب الانتفاع من خدمات المرفق العام من الوصول إليها، حتى لا تكون الإدارة الالكترونية حكرا على الأغنياء فقط، وتؤدي بذلك إلى الإخلال بالمساواة في الانتفاع بخدمات المرافق من خلال تصنيف المعاملات الإدارية إلى معاملات تتم بوسائل الكترونية، وأخرى تتم بطريقة يدوية تقليدية⁽¹⁾.

ويتعلق بمبدأ المساواة والمعرفة الالكترونية ضرورة وجود وعي الكتروني، ويتم ذلك من خلال القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود نظام الإدارة الالكترونية ومجالات الاستفادة منه⁽²⁾.

هذا بالإضافة إلى أنه يجب على الجهات الإدارية أن تعلن عن موقعها الالكتروني بصورة واضحة ودقيقة الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، على أن تكون هذه الخطوات موجزة، وموضحة برسوم جرافيكية⁽³⁾.

نجد أن مسألة الأمية الالكترونية لا تطرح عند التعامل مع الموقع الالكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أو وزارة التربية الوطنية على أساس أن المتعامل مع الإدارة لا يعدو أن يكون أستاذا، أو طالبا، أو موظفا قد تمكنوا لا محالة من تعلم تكنولوجيا المعلومات، وعليه فكلهم متساوون في الحصول على الخدمة، وبذلك الاستفادة من نظام الإدارة الالكترونية.

وبخلاف ذلك نجد أن أغلب المتعاملين مع الإدارة المحلية، يعانون من الأمية الأبجدية - عدم القدرة على القراءة والكتابة - وعلى الرغم من الجهود المبذولة من طرف الدولة لمحاربتها، إلا أنها لا تزال منتشرة في مجتمعاتنا العربية ومنها المجتمع الجزائري، ويصعب بذلك مواجهة الأمية الالكترونية بالنسبة لأشخاص لا يحسنون القراءة والكتابة، وهنا تبرز صعوبات تطبيق مبدأ المساواة في الحصول على خدمات الإدارة الالكترونية.

(1) داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص.141.

(2) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص.95.

(3) نفس المرجع، نفس الصفحة.

لذلك وعند بدايات تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر، نجد هؤلاء يتجهون إلى الإدارة العامة لقضاء مصالحهم بطريقة يدوية من طرف الموظف المختص، وإن كانت الخدمات لا تقدم إلا الكترونيا، يضطرون للحصول عليها بمقابل مادي في أكشاك الانترنت التي يملكها الخواص.

الفرع الثاني: تحقيق مبدأ حياد المرفق العام

يقصد بالحياد عدم أخذ موقف في اتجاه معين، أي عدم الالتزام لجانب جهة معينة أو أخرى.

وقد برز هذا المبدأ بقوة في الجزائر سنة 1989، ويظهر ذلك من خلال نص الدستور فيمكن أن يستتبط هذا المبدأ من المادة 28 من دستور 1989 التي تنص: "كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد أو العرق أو الجنس أو الرأي أو أي شرط آخر أو ظرف آخر شخصي أو اجتماعي"⁽¹⁾.

وقد تم تكريس هذا المبدأ بصفة صريحة في دستور سنة 1996 في مادته 23 التي تنص: "عدم تحيز الإدارة يضمّنه القانون"⁽²⁾.

وإذا كانت مشكلة الأفراد تتمثل في عدم الإلمام بالدراية أو المعرفة الالكترونية، فإن مشكلة المرافق العامة تتمثل في عدم حيادها، حيث قد تعتمد بعض أجهزة المعارضة السياسية إلى الحيلولة بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل والدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الانترنت⁽³⁾.

ويرتبط مبدأ الحياد بالمساواة في الانتفاع بالمرافق العامة، وهو يعني إدارة شؤون المرافق العامة بطريقة موضوعية، بصرف النظر عن الخلافات والأهواء الشخصية، بما يكفل رفع

(1) المادة 32 من التعديل الدستوري لسنة 2016 .

(2) المادة 25 من التعديل الدستوري لسنة 2016 .

(3) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص.96.

كفاءتها تحقيقا للصالح العام، وتوزيع خدماتها على كافة المنتفعين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية أو المذاهب الدينية أو التيارات الفلسفية⁽¹⁾.

وتطبيقا لمبدأ الحياد، يجب تجاوز الخلافات السياسية وعدم الاعتداد بها رغم صعوبة ذلك عملا، لتحقيق مصلحة المرفق العام، والتمكن من تقديم خدماته بطريقة الكترونية⁽²⁾.

وسيؤدي نظام الإدارة الالكترونية والحياد الالكتروني إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية، التي باتت تهدد الإدارات الحكومية على نحو سيؤدي إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها⁽³⁾.

المبحث الثالث

أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

تخضع المرافق العامة لقوانين وتنظيمات، منها ما يحكم المرفق العام من حيث تنظيمه وهيكلته وعلاقته بسلطة الوصاية، ومنها ما ينظم علاقته بالجمهور، وهذه القواعد جميعا لا تتسم بالثبات، بل ينبغي تغييرها كلما اقتضت ضوابط المصلحة العامة ذلك، وهذا ما أطلق عليه بمبدأ تكيف المرفق العام مع الظروف الجديدة⁽⁴⁾.

فالإدارة العامة حين تقرر إنشاء مرفق معين تحدد طريقة إدارته، وتقوم بتنظيمه على نحو معين، وإذا ما تراءى لها في أي وقت أن طريقة الإدارة أو التنظيم لم يعودا متفقين والمصلحة العامة التي وجد من أجلها المرفق، فإن لها حق اختيار طريقا آخر للإدارة، كما لها الحق في تنظيم المرفق بطريقة أخرى⁽⁵⁾.

(1) عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص.242.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.63.

(3) نفس المرجع، نفس الصفحة.

(4) عمار بوضياف، المرجع السابق، ص.184.

(5) عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص.247.

ومن مقتضيات هذا التجدد، تسعى الإدارة العامة إلى الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة في مختلف العلوم والمجالات، وسنبين أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير من خلال المطلبين التاليين:

المطلب الأول

المطابقة مع مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

تطبيقاً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير يمكن للإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام، حتى تتفق وتحقيق المصلحة العامة على أفضل وجه، ذلك أن الإدارة تعمل على تشغيل المرافق العامة بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة، فإذا تغيرت هذه الظروف، كان لها إجراء ما ترى من تعديل ابتغاء المصلحة العامة، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك، سواء من المنتفعين بالمرفق، أو من العاملين فيه⁽¹⁾.

إن العلاقة القائمة بين المنفعة العامة والمرفق العام، من المنطقي أن تفرض تكيفه المستمر مع الظروف المتغيرة، ولاسيما الحاجات المتطورة للجمهور، ومن ثم يجب أن يكون المرفق لديه القدرة دائماً على التكيف والتهيو مع التغيرات التي يقتضيها الصالح العام وتطور الحاجات الجماعية⁽²⁾.

ويفترض مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير عدم وجود موانع قانونية من إجراء ذلك التغيير، كما أن الإدارة لا تستعمل هذا الحق إلا مراعاة للمصلحة العامة، دون أي اعتبارات أخرى.

ويؤدي تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، إلى تكيف المرفق العام مع الظروف الجديدة من جهة، ومواكبة التطور العلمي من جهة أخرى، وسنوضح ذلك من خلال الفرعين التاليين:

(1) ماجد راغب الحلو، القانون الإداري. المرجع السابق، ص.439.

(2) داوود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص.145.

الفرع الأول: تكيف المرفق العام مع الظروف الجديدة

إن تكيف المرفق العام مع الظروف الجديدة، يقتضي من القائمين على إدارته تعديل النظام القانوني الخاص به بما يتلاءم مع الظروف المستجدة، ويساير التطورات التقنية الحديثة، للاستفادة منها في تسيير الإدارة العامة، تجسيدا لنظام الإدارة الالكترونية، وتؤدي بذلك إلى المطابقة مع مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتطوير.

ويعد مبدأ قابلية القواعد القانونية المنظمة للمرافق العامة للتغيير والتعديل في كل وقت من المبادئ الأساسية المسلم بها دون حاجة للنص عليها، بل ولا يجوز للإدارة أن تتنازل عنه مقدما، وتحد من حريتها في السير على مقتضاه⁽¹⁾.

والمتمعن في مقصود هذا المبدأ، يجده في الحقيقة امتدادا لمبدأ استمرارية المرفق العام، إذ أنه يعطي الإدارة الحق في تعديل قواعد تنظيم المرفق العام وقواعد سيره أو تشغيله في أي وقت تشاء، وهو حق ينسجم مع الطبيعة اللائحية لتنظيم سير المرفق العام⁽²⁾.

وينبع هذا المبدأ من طبيعة المرافق العامة، فمادامت هذه المرافق تهدف إلى إشباع حاجة جماعية، فيجب أن تتطور بتطور الطرق والوسائل والأساليب التي يتم بها إشباع هذه الحاجة الجماعية، ومن ثم فإن القواعد القانونية المنظمة لمرفق ما يجب أن تكون قابلة للتغيير والتعديل في أي وقت وطبقا لما تقتضيه المصلحة العامة وإشباع الحاجة الجماعية على أحسن وجه⁽³⁾.

ومؤدى ذلك أنه مادامت الحياة الإدارية متطورة؛ لأنها وليدة رغبات الأفراد المتجددة، فإن مقتضيات بقاء المرفق تستلزم من السلطة الإدارية تحديثه وإدخال التعديلات عليه وفقا لما يستجد من اكتشافات علمية وابتكارات تقنية⁽⁴⁾.

(1) مصطفى فهمي أبو زيد، المرجع السابق، ص. 298.

(2) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص. 146.

(3) مصطفى فهمي أبو زيد، المرجع السابق، ص. 294.

(4) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص. 146.

إذ من الثابت أن الظروف والأحوال لا تسير على وتيرة واحدة مع مرور الزمن، وهذا التغيير قد يجعل النظام الذي وضع في ظروف معينة لا يحقق الأغراض المرجوة منه في الظروف الجديدة، ومن ثم كان من الطبيعي أن يباح للسلطة الإدارية تعديل نظام المرفق العام وقتما تشاء، على أن يكون رائدها في ذلك تحقيق المصلحة العامة، ومتى كان التغيير من شأنه أن يؤدي إلى تحسين الخدمة التي يقدمها المرفق إلى الجمهور⁽¹⁾.

وعليه فمادامت الاحتياجات متطورة، فإن المرافق العمومية مطالبة بالتكيف على ضوء ذلك التطور، وأن التكيف والتطور المطلوبان مرهونان بتنظيم وتطوير التعبير عن هذه الاحتياجات وعلى كافة المستويات، بغرض تمكين السلطات العمومية المحلية والوطنية من الحصول على معطيات وعناصر تسمح لها بتجديد وتكييف المرافق العمومية⁽²⁾.

إلا أن حق الإدارة في تعديل القواعد القانونية المنظمة للمرافق العامة يتقيد بقيدين أساسيين هما:

1- أن يهدف التعديل مراعاة المصلحة العامة وهو قيد عام يهيمن على تصرفات الإدارة، والذي تصبح تصرفاتها مشوبة بعيب الانحراف بالسلطة فيما لو تركته إلى سواه⁽³⁾.

2- أن يسري التعديل بأثر حال مباشر من تاريخ العمل به، ولا يطبق بأثر رجعي⁽⁴⁾. وبناء على ذلك فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الالكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة، التي تقتضي تطوير المرافق العامة، وتدعيمها بالأجهزة الالكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الالكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مسايرة الإدارة للمستجدات

(1) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص. 148.

(2) سعيد مقدم، المرجع السابق، ص. 07.

(3) محمد سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة). دار الفكر العربي، القاهرة (مصر) 1996، ص. 382.

(4) مصطفى فهمي أبو زيد، المرجع السابق، ص. 382.

والتغيرات، دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم استقرار مراكزهم القانونية⁽¹⁾.

الفرع الثاني: مواكبة الإدارة للتطور العلمي

تعمل الإدارة العامة من خلال المرافق العامة على إشباع حاجات الأفراد تحقيقاً للصالح العام، وحيث أن تقديم هذه الخدمات بكفاءة وفاعلية يتطلب من إدارة هذه المرافق مواكبة كل جديد في عالم الإدارة والتقدم العلمي، فليس من المصلحة العامة في شيء أن تبقى المرافق العامة تقدم خدماتها بالطرق التقليدية التي بدأت بها، بل على العكس من ذلك، فالإدارة العامة متجددة ومتطورة تواكب كل جديد⁽²⁾.

ومن هنا من حق الجهة القائمة على إدارة المرفق العام، أن تدخل على تنظيمه وأسلوب تشغيله وعلاقته مع المنتفعين كل ما من شأنه الإسهام في رفع مستوى هذا المرفق وتحسين خدماته، وليس للأفراد المتعاملين مع هذا المرفق أو للموظفين العاملين فيه حق مكتسب في بقاء أسلوب إدارته وتنظيمه على ما هو عليه دون تغيير كما كان عند بدء الانتفاع بخدماته، لأن المصلحة العامة تقتضي أن يساير تنظيم المرفق العام تطورات الحياة ومتطلباتها⁽³⁾.

ويترتب على ذلك أنه يحق للإدارة أن تغير إدارة المرفق العام من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة يتولاها أحد الملتزمين بعقد امتياز، أو في شركة الاقتصاد المختلط⁽⁴⁾.

ونظراً لكون الوسائل التكنولوجية الحديثة قد فرضت على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، فمن من حق الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تلزم أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لإدارة المرفق العام، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمة المرافق، وإلا أنهت عقودها بإرادتها المنفردة، حيث لم

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 09.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 63.

(3) نفس المرجع، ص. 64.

(4) عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص. 247.

يعد مقبولا التخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة الالكترونية في التطابق مع مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير⁽¹⁾.

وعليه فلا إدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل تماشيا مع التطور العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف من أجل التجاوب مع التطورات الالكترونية، ومواكبة لروح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها ببسر وسهولة وكفاءة في ذات الوقت⁽²⁾.

إلا أن التحدي الأكبر الذي يواجه تطبيق الإدارة العامة الالكترونية في المرافق العامة، هو الخشية من اختراق المواقع الالكترونية للإدارة، وقرصنة بياناتها، مما يهدد بلا شك سير المرافق العامة، كما أنه سيشكل تهديدا على سلامة الدولة وأمنها القومي كلما تعلق الأمر بالأجهزة الحيوية⁽³⁾.

المطلب الثاني

الأعمال القانونية الالكترونية للمرافق العامة

إن قيام الإدارة العامة بمهامها ووفائها بالتزاماتها قبل الجمهور المستفيد من خدمات المرافق العامة، يتطلب منها القيام بأعمال معينة، تختلف في طبيعتها وآثارها.

ويتفق معظم الفقه على أن أعمال الإدارة يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما: الأعمال القانونية، وتتميز بأنها تعبير عن الإرادة بقصد ترتيب آثار قانونية معينة، والأعمال المادية، والتي لا ترتب بذاتها آثارا قانونية⁽⁴⁾.

(1) عبد الوهاب ملياني، "الأمن المعلوماتي للحكومة الالكترونية"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 1، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار تليجي بالأغواط، الجزائر، جانفي 2015، ص.100.

(2) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص.149.

(3) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 46.

(4) محمد رفعت عبد الوهاب، المرجع السابق، ص.465.

والأعمال القانونية للإدارة من طائفتين: أولها القرارات الإدارية، وهي أعمال قانونية تصدر بإرادة الإدارة وحدها، وثانيها العقود الإدارية التي تنشأ من تلاقي إرادة الإدارة مع إرادة طرف آخر، قد يكون سلطة إدارية أخرى أو فرد من الأفراد كما هو الغالب⁽¹⁾.

وبما أن نظام الإدارة الالكترونية، يتضمن قيام الإدارة العامة بوظيفتها المتمثلة في النشاط الإداري الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، فإن الإدارة العامة بلا شك ستوظف شبكة الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة، بما لها من مزايا تفوق الوصف في القيام بمهامها، هذا يعني أن الإدارة العامة ستجري تصرفاتها القانونية عبر هذه الشبكة، الأمر الذي أدى إلى بروز مصطلحات قانونية جديدة في هذا الميدان، كالقرار الإداري الالكتروني، والعقد الإداري الالكتروني⁽²⁾، وسنحاول توضيح هذين المصطلحين تباعا من خلال الفرعين التاليين:

الفرع الأول: القرار الإداري الالكتروني

سوف تقتصر الدراسة في هذا الفرع على تعريف القرار الإداري الالكتروني، والمسائل الجديدة المتعلقة به والمتمثلة في الطلب الالكتروني، والتوقيع الالكتروني.

أولاً- تعريف القرار الإداري الالكتروني

الأصل أن القرار الإداري لا يخضع لشكل معين، إلا إذا نص القانون على خلاف ذلك بأن استلزم كتابته أو احتوائه على بيانات معينة، كذكر سبب القرار مثلا، أو استوجب لإصداره استشارة إحدى الهيئات، إلا أن بعض الشكليات تتطلب ضمنا، ولو لم ينص عليها القانون، كتوقيع مصدر القرار، وتاريخ صدوره، وقد يصدر القرار الإداري بالطرق التقليدية المعتادة، كما قد يصدر عبر الانترنت، وهو ما يطلق عليه بالقرار الإداري الالكتروني⁽³⁾.

ويعرف القرار الإداري الالكتروني بأنه: "إفصاح الإدارة العامة عن رغبتها الملزمة بإصدار القرار والتوقيع عليه الكترونيا، بناء على طلب تلقته على موقعها الالكتروني، وتعلن به

(1) محمد رفعت عبد الوهاب، المرجع السابق، ص. 465.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 92.

(3) ماجد راغب الحلو، القانون الإداري. المرجع السابق، ص. 517.

صاحب الشأن على بريده الالكتروني، وذلك بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح، بقصد إحداث أثر قانوني معين يكون جائزا وممكنا، ابتغاء المصلحة العامة⁽¹⁾.

وبهذا الصدد لا يختلف القرار الإداري الالكتروني عن القرار الإداري التقليدي إلا من ناحية وسيلة التعبير عن الإرادة فقط، فالقرار الصادر عبر الوسائل الالكترونية يجب أن تتوفر فيه مقومات وعناصر القرار الإداري، بصوره عن جهة إدارية بإرادتها المنفردة، بقصد إحداث آثار قانونية معينة، وتتوافر شروط صحته بمشروعية السبب الذي يقوم عليه والمحل الذي يتعلق به، وبصدوره عن موظف مختص مراعي الشكل والإجراءات المقررة قانونا، ويستهدف تحقيق المصلحة العامة⁽²⁾.

ثانيا- الطلب الالكتروني

يمكن للمتعامل مع الإدارة الالكترونية تبادل المعلومات معها الكترونيا، والتقدم بالطلبات من خلال الموقع الالكتروني على النحو الذي بيناه عند حديثنا عن مراحل الإدارة الالكترونية.

إذ يشترط لصدور كثير من القرارات الإدارية تقدم صاحب الشأن بطلب للإدارة العامة، من أجل الحصول على خدمة معينة، ولا يخضع هذا الطلب لشكل معين، ويتضمن بيانات أساسية توضح قصد صاحب الشأن، مثل موضوع الطلب، وبيانات الطالب، طلباته ... الخ.

ويعرف الطلب الالكتروني بأنه التبادل الالكتروني للبيانات بين الإدارة العامة والمتعاملين معها، كما يعرف بأنه إجراء إداري، يتم أدائه عن طريق التبادل الالكتروني للبيانات بين الإدارة العامة والمتعاملين معها من خلال شبكة الانترنت الخاصة بالنظام المعلوماتي للإدارة⁽³⁾.

وتمتاز عملية تقديم الطلب بطريقة الكترونية بأنها تقلل نسبة الخطأ في بيانات الطلب، إذ أن ذلك يتم من خلال الموقع الالكتروني للإدارة، ويتدقيق من النظام الالكتروني، كما أن

(1) علاء محي الدين مصطفى، "القرار الإداري الالكتروني"، مؤتمر المعاملات الالكترونية (التجارة الالكترونية - الحكومة الالكترونية)، ص.106، (مقال منشور بالموقع الالكتروني <http://slconf.uaeu.ac.ae>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/25 على الساعة 11.00 صباحا)

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.93.

(3) علاء محي الدين مصطفى، المرجع السابق، ص. 111.

تقديم الطلب بهذه الصورة يمتاز بالسرعة الهائلة، مقارنة بالأسلوب التقليدي، إلا أنه يعاب عليها الضغط على الموقع الالكتروني بسبب كثرة الطلبات المقدمة من خلاله، والتي قد تؤدي إلى تعطله نتيجة لذلك⁽¹⁾.

ثالثاً- التوقيع الالكتروني للقرار الإداري

إذا كان القرار الإداري مكتوباً، وهو الغالب، وجب أن يكون واضح العبارة صريح الدلالة في التعبير عن إرادة مصدره، كما يجب أن يكون القرار موقعاً توقيعاً صحيحاً ممن أصدره، أو ممهوراً بخاتمه، إذ لا جدوى من قرار غير موقع، باعتباره هو والعدم سواء، إذ يستدل من توقيع القرار الإداري على شخصية من أصدره، وبالتالي توافر ركن الاختصاص فيه⁽²⁾.

وفي ظل نظام الحكومة الالكترونية، تم التوجه نحو اعتماد التوقيع الالكتروني للقرار الإداري لكي تكتسب المستندات الخاصة بمعاملات الأفراد الصفة الرسمية حين تحمل هذا التوقيع للمسؤول أو المدير في الإدارة الالكترونية، وتكتسب كذلك حجيتها وقوتها في الإثبات⁽³⁾.

ويقصد بالتوقيع الالكتروني بأنه: "عبارة عن أصوات أو إشارات أو رموز أو أي أجزاء أخرى تتصل منطقياً بنظام معالجة المعلومات الكترونياً، ويقترن بتعاقد أو مستند أو محرر، ويستخدمه الشخص قاصداً التوقيع على المحرر أو المستند"⁽⁴⁾.

وعرف أيضاً بأنه: "استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق عليه أيضاً البصمة الالكترونية"⁽⁵⁾.

فالتوقيع الالكتروني توقيع مكون من حروف أو أرقام أو رموز أو نظام معالجة ذي شكل الكتروني مرتبط برسالة الكترونية بنية توثيق تلك الرسالة⁽⁶⁾.

(1) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.95.

(2) داود عبد الرازق الباز، المرجع السابق، ص.251.

(3) بشير على باز، المرجع السابق، ص.27.

(4) علاء محي الدين مصطفى، المرجع السابق، ص.129.

(5) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.119.

(6) علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص.82.

وقد قنن المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي رقم 162-07⁽¹⁾ المؤرخ في: 30 ماي 2007 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 123/01 المؤرخ في: 09 ماي 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية الذي نظم نشاط التصديق الإلكتروني، والذي أخضع خدمات التصديق الالكتروني لترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

وعرف المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة الثانية من القانون رقم: 04/15 المؤرخ في: 01 فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين⁽²⁾ بأنه: " بيانات في شكل الكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات الكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق "

ومن هنا فإن التوقيع الالكتروني للقرار الإداري هو عبارة عن مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية رجل الإدارة أو المرجع الذي تصدر عنه هذه التصرفات، واتجاه إرادته نحو ترتيب آثار قانونية على ذلك، سواء بالإنشاء أو التعديل أو الإلغاء في المراكز القانونية⁽³⁾.

الفرع الثاني : العقود الإدارية الالكترونية

تستخدم السلطة الإدارية إلى جانب القرارات الإدارية التي تصدرها بإرادتها المنفردة نظام العقود الإدارية، وذلك من أجل إشباع الحاجات العامة والحصول على المواد والخدمات اللازمة

(1) المرسوم التنفيذي رقم: 162-07 المؤرخ في: 30 ماي 2007 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 123/01 المؤرخ في: 09 ماي 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية (الجريدة الرسمية عدد: 37 لسنة 2007).

(2) القانون رقم: 04/15 المؤرخ في: 01 فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين (الجريدة الرسمية عدد: 06 لسنة 2015).

(3) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص. 120.

لتسيير مرافقها العامة، والعقد الإداري هو الذي يكون أحد طرفيه شخصا معنويا عاما، ومتصلا بنشاط مرفق عام، ويتضمن شروطا غير مألوفة في القانون الخاص⁽¹⁾.

وقد اكتسب العقد الإداري أهمية كبيرة في ظل التطور التقني والتقدم التكنولوجي، وبات استخدام الوسائل الالكترونية وسيلة مساعدة لإنجاز مهام الإدارة في الاضطلاع بخدمات المرافق العامة.

ويعرف الدكتور محمد سليمان الطماوي العقد الإداري بأنه: "العقد الذي يبرمه شخص معنوي عام بقصد تسيير مرفق عام أو تنظيمه، وتظهر فيه نية الإدارة في الأخذ بأحكام القانون العام، وآية ذلك أن يتضمن شروطا استثنائية وغير مألوفة في القانون الخاص، أو يخول المتعاقد مع الإدارة الاشتراك مباشرة في تسيير المرفق العام"⁽²⁾، وظهر مؤخرا ما يعرف بالعقد الالكتروني ويقصد به: "العقد الذي يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول عبر شبكة اتصالات دولية باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات، وبقصد إنشاء التزامات تعاقدية"⁽³⁾.

ومن خلال التعريفات المتقدمة يمكن لنا تحديد تعريف العقد الإداري الالكتروني على أنه "العقد الذي تبرمه الدولة مع دولة أخرى أو شخص معنوي عام أو شخص من أشخاص القانون الخاص أصالة أو عن طريق تفويض صريح أو ضمني من أشخاص القانون العام، بقصد إدارة وتسيير وتنظيم المرفق العام، ويتم هذا العقد عن طريق شبكة الانترنت، ويتضمن شروطا استثنائية غير مألوفة في المعاملات الالكترونية في القانون الخاص"⁽⁴⁾.

ومن هنا يتضح بأن العقود الإدارية الالكترونية ليست صورة من صور العقود الإدارية، وإنما هي العقود الإدارية المألوفة ذاتها، وإنما اختلفت وسيلة التعاقد من الطرق العادية المستندة

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص.100.

(2) محمد سليمان الطماوي، الأسس العامة للعقود الإدارية (دراسة مقارنة). دار الفكر العربي، القاهرة (مصر)، 2005، ص.52.

(3) خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الالكتروني (دراسة مقارنة). دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية (مصر)، 2008، ص.74.

(4) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. المرجع السابق، ص.158.

إلى الكتابة الورقية أساسا، إلى الطرق الالكترونية، ودون تبادل مادي للأوراق والوثائق والمستندات.

وقد نظم المشرع الجزائري الاتصال وتبادل المعلومات بالطريقة الالكترونية في الفصل السادس من المرسوم الرئاسي رقم: 247/15 المؤرخ في: 16 سبتمبر 2015 المتضمن قانون الصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام، إذ نصت المادة 203 منه على أن: "تؤسس بوابة الكترونية للصفقات العمومية، تسير من قبل الوزارة المكلفة بالمالية والوزارة المكلفة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال".

كما نصت المادة 204 من ذات المرسوم على تبادل المعلومات الكترونيا بنصها: "تضع المصالح المتعاقدة وثنائق الدعوة إلى المنافسة تحت تصرف المتعهدين أو المترشحين للصفقات العمومية بالطريقة الالكترونية حسب جدول زمني يحدد بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية.

يرد المتعهدون أو المترشحون للصفقات العمومية على الدعوة للمنافسة بالطريقة الالكترونية حسب الجدول الزمني المذكور سابقا".

ولما كانت الإدارة الالكترونية تتميز بسرعة الإنجاز والكفاءة في الأداء، ومن ثم فإن استخدامها في مجال العقود الإدارية يحقق مكاسب كبيرة بالنسبة للمتنافسين أو بالنسبة للإدارة العامة، فعن طريق شبكة الانترنت يتم الإعلان عن الصفقة العمومية، وبيان شروطها التفصيلية، وتلقي العروض من المتنافسين، وإرساء الصفقة على أفضل العروض المقدمة⁽¹⁾.

(1) عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص.103.

خلاصة الفصل الثاني:

إن لنظام الإدارة الالكترونية أثر مهم على النظام القانوني للمرفق العام، إذ ساهم هذا النظام في تكريس مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد بشكل واضح، وذلك من خلال استمرار المرفق العام في أداء خدماته بشكل متصل ودائم، دون ارتباط بمواعيد العمل الرسمية بواسطة البوابة الالكترونية للإدارة العامة على شبكة الانترنت، كما أسهم نظام الإدارة الالكترونية في التخفيف من حدة إضراب الموظفين أو استقالتهم على سير المرافق العامة، فهذا النظام يؤكد مبدأ سير المرفق العام بانتظام، كما يؤدي إلى ترقية الخدمات العامة من خلال التخلص من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية، واختصار مراحل إنجاز طلبات ومصالح الجمهور.

كما يؤدي تطبيق نظام الإدارة الالكترونية إلى تفعيل مبدأ المساواة أمام المرفق العام، وذلك بالتغلب ولو بشكل متدرج على بعض مظاهر الفساد الإداري من واسطة و محسوبية ورشوة، وذلك نظرا لإنجاز الخدمات الكترونيا، ودون وجود اتصال مباشر بين المواطن والموظف، إلا أن التجسيد الفعلي لمبدأ المساواة في المرفق العام الالكتروني لا يمكن أن يتحقق دون القضاء على الأمية الالكترونية، وتحقيق حياد المرفق العام الكترونيا، حتى يتمكن جميع شرائح المجتمع من الاستفادة من هذا النظام، والحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها دون تمييز.

أما بالنسبة لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل، فإن نظام الإدارة الالكترونية، يعد التطبيق العملي لهذا المبدأ، وكان هذا النظام استجابة للتطورات العلمية الحديثة في مجال الانترنت والمعلوماتية، مما أدى إلى تطور الأعمال القانونية للمرافق العامة وإجراءها عبر شبكة الانترنت، وظهر بذلك ما يسمى بالقرارات الإدارية الالكترونية والعقود الإدارية الالكترونية.

الخاتمة

وفي ختام هذه الدراسة، نخلص إلى أن استخدام الإدارات الحكومية للوسائل الالكترونية من أجل الوفاء بالحاجات الضرورية للأفراد؛ سيؤدي لا محالة إلى تغيير الصورة السلبية للإدارة التقليدية .

وتعد تكنولوجيا المعلومات، ووسائل الاتصال الحديثة، أدوات تهدف إلى تحديث عمل الإدارة، مما يستدعي تعديل الإجراءات الإدارية التقليدية، أو استبدالها بإجراءات تتناسب والتكنولوجيا الحديثة، تجسيدا لنظام الإدارة الالكترونية.

وليست الإدارة الالكترونية طريقة سحرية للقضاء على جميع مظاهر الفساد الإداري في الإدارة العامة فور تطبيقها، كما أنها ليست مشروعا يغير وبصفة آنية الوضع الإداري الراهن، وإنما هي أداة تهدف لتحقيق الإصلاح الإداري، والذي لا يمكن تحقيقه دفعة واحدة وإنما يتم عبر مراحل.

يمكن عرض مجموعة من النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة وهي كالاتي:

1- يعد نظام الإدارة الالكترونية أحد الوسائل المساعدة على مكافحة الفساد الإداري، وتحقيق الشفافية، و ذلك من خلال إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة بطريقة الكترونية، دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، وهذا ما يغلق الباب أمام جرائم الفساد من رشوة واستغلال النفوذ، وغيرها من الجرائم المرتبطة بالوظيفة العامة.

2- تتيح الإدارة الالكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار، والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلبا للخدمات، ولن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات العمل، فكل الخدمات ستكون متاحة من خلال العمل الشبكي، مما يؤدي إلى إحكام تطبيق مبدأ استمرار المرفق العام في أداء الخدمات العامة .

3- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن وترقيتها من خلال القضاء على البيروقراطية، وتبسيط الإجراءات الإدارية في المرافق العامة .

- 4- التخفيف من خطر الإضراب والاستقالة على سير المرافق العامة، إضافة لنقص حالات الموظف الفعلي .
- 5- تفعيل وتدعيم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جدا من خلال نظام الإدارة الالكترونية، حيث يتم تقديم الخدمة الكترونيا، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على خدمات المرفق العام .
- 6- نظام الإدارة الالكترونية يعد استجابة للتطورات العلمية الحديثة في مجال الانترنت والمعلوماتية، مما أدى إلى تطور الأعمال القانونية للمرافق العامة وإجراءها عبر شبكة الانترنت وظهر بذلك ما يسمى بالقرار الإداري الالكتروني والعقد الإداري الالكتروني .
- 7- سيؤدي تطبيق نظام الإدارة الالكترونية إلى خفض عدد الموظفين، إضافة لعدم حاجة الأجهزة الإدارية لتوظيف موظفين جدد، مما سيؤدي إلى زيادة معدل البطالة المرتفعة أصلا في أغلب الدول العربية .
- 8- يتطلب الحصول على خدمات الإدارة الالكترونية في معظم الأحيان ذكر المتقدم للخدمة بياناته الشخصية، والتي قد تصبح بيد مخترقي الموقع الالكتروني مما يلحق به أضرارا تهدد أعماله وحياته الخاصة.
- 9- تهديد الأمن القومي، والذي يعد من أهم التحديات التي تواجه تطبيق نظام الإدارة العامة الالكترونية، وهو الخشية من اختراق المواقع الالكترونية للإدارة العامة، وقرصنة بياناتها، والذي سيؤدي إلى الاطلاع على أسرار وبيانات الإدارة العامة، مما يهدد سلامة الدولة وأمنها القومي من جهة، ومن جهة أخرى يهدد سير المرافق العامة ويعطل الخدمات المقدمة للمواطنين من هذا الموقع.
- 10- المشاكل الصحية التي يتعرض لها الأشخاص طالبي الخدمة والموظفين العموميون نتيجة الجلوس لفترات طويلة أمام شاشات الحاسوب كآلام الظهر، وضعف الرؤية .

وبناء على ما تقدم نقترح التوصيات التالية:

- 1- تطوير البنية الأساسية للإدارة الالكترونية من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات وتدفقها من المصالح الحكومية إلى المواطنين .
- 2- تدريب كافة الموارد البشرية العاملة في الإدارة العامة من إطارات وموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وأن يتم ذلك في معاهد ومراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة .
- 3- ضرورة التجسيد الفعلي لمبدأ المساواة في الإدارة الالكترونية من خلال مواجهة الأمية الالكترونية، وسد الفجوة الرقمية بين مختلف شرائح المجتمع.
- 4- تعزيز جسور التواصل بين القطاعين العام والخاص في تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية .
- 5- تعديل التشريعات والقوانين القائمة لإضفاء الشرعية على الوثائق والمعاملات الالكترونية.
- 6- أن يسبق التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية القيام بإصلاح إداري عميق وشامل للنظام الإداري التقليدي، إذا لا يمكن الانتقال من نظام إداري تقليدي إلى نظام إداري الكتروني دفعة واحدة .
- 7- دعم ومساندة الإرادة السياسية، وقيادات الإدارة العامة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات والإدارات العمومية، كأحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح مشروع الإدارة الالكترونية .
- 8- توعية المواطنين ونشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية لديهم، وطرق ووسائل الاستفادة منها، وتمكينهم من امتلاك أجهزة الإعلام الآلي بتدعيم أسعارها حتى يتمكن جميع شرائح المجتمع من استخدامها، وتوعيتهم بالأضرار الصحية الناتجة عن استخدام الانترنت لفترات طويلة .
- 9- بناء ثقة المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية من خلال الحفاظ على أمن المعلومات والبيانات وحمايتها من كافة أنواع التجسس الالكتروني، وتحفيز المختصين في تكنولوجيا المعلومات على تطوير البرامج التي تضمن حماية الخصوصية والسرية.

10- أن تتم عملية التحول لنظام الإدارة الالكترونية عبر مراحل مخطط لها مسبقا، حتى يندمج المواطنون في خطة الإدارة الالكترونية بشكل تدريجي .

قائمة المراجع

أولا - النصوص الرسمية

- 1- القانون رقم: 16-01 المؤرخ في: 06 مارس 2016 المتضمن تعديل الدستور الجزائري،
(الجريدة الرسمية عدد: 14 لسنة 2016) .
- 2- القانون رقم: 04/15 المؤرخ في: 01 فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين (الجريدة الرسمية عدد: 06 لسنة 2015) .
- 3 - المرسوم الرئاسي رقم: 154/14 المؤرخ في: 2014/05/05 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة (الجريدة الرسمية عدد: 26 لسنة 2014).
- 4- المرسوم الرئاسي رقم: 247/15 المؤرخ في: 16 سبتمبر 2015 المتضمن قانون الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام (الجريدة الرسمية عدد: 50 لسنة 2015) .
- 5- المرسوم التنفيذي رقم: 162-07 المؤرخ في: 30 ماي 2007 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 123/01 المؤرخ في: 09 ماي 2001 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية (الجريدة الرسمية عدد: 37 لسنة 2007).
- 6- المرسوم التنفيذي رقم: 15-315 المؤرخ في: 28 صفر عام 1437 الموافق 10 ديسمبر سنة 2015 يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية (الجريدة الرسمية عدد: 68 لسنة 2015) .

ثانيا - الكتب

- 1- بشير علي باز، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني. دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية (مصر)، 2015.
- 2- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية. دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان (الأرن)، 2014 .

- 3- ———، القانون الإداري. دار وائل للنشر، الجزء الأول، الطبعة الأولى، عمان (الأردن)، 2008.
- 4- خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الالكتروني(دراسة مقارنة). دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية(مصر)، 2008.
- 5- داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه. منشأة المعارف، الاسكندرية(مصر)، 2007 .
- 6- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح(دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية). دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية (مصر)، 2008.
- 7- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية. دار وائل للنشر، عمان (الأردن)، 2008.
- 8- علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. دار الريبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، (الأردن)، 2010 .
- 9- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية(مصر)، 2008.
- 10- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري. دار ربحانة، الجزائر، 2006.
- 11- ماجد راغب الحلو، القانون الإداري. ديوان المطبوعات الجامعية، الاسكندرية(مصر)، 1996 .
- 12- محمد سليمان الطماوي، الأسس العامة للعقود الإدارية(دراسة مقارنة). دار الفكر العربي، القاهرة (مصر) 2005.
- 13- ———، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة). دار الفكر العربي، القاهرة (مصر)، 1996 .
- 14- محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية. دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية(مصر)، 2007 .

- 15- ——— ، التجارة الالكترونية. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية (مصر)، 2009 .
- 16- محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري. دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية (مصر)، بدون سنة نشر.
- 17- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة. دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان (الأردن)، 2010.
- 18- مصطفى فهمي أبو زيد، الوسيط في القانون الإداري (تنظيم الإدارة العامة). دار المطبوعات الجامعية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، الاسكندرية (مصر)، 1995.
- 19- نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات). دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004 .
- 20- نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الالكترونية (رؤية متكاملة).عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد (الأردن)، 2014.
- 21- هاني علي الطهراوي، القانون الإداري. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2009.

ثالثا - المقالات

- 1- بوحنية قوي و عبد المجيد رمضان، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد5، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية القانون والعلوم السياسية بجامعة ديالي، العراق، 2016.
- 2- سعاد عمير، "الشفافية والمشاركة على ضوء أحكام القانون 07/12 المتضمن قانون الولاية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد7، مجلة نصف سنوية تصدر عن جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2013.
- 3- عباس زبون عبيد العبودي، "الإطار القانوني للحكومة الالكترونية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد1، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية القانون والعلوم السياسية بجامعة ديالي، العراق ، 2012.

- 4- عبد الوهاب ملياني، "الأمن المعلوماتي للحكومة الالكترونية"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 1، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط، الجزائر، 2015 .
- 5- عشور عبد الكريم، "دور الحكومة الالكتروني في مكافحة الفساد الإداري"، مجلة المفكر، العدد 11، مجلة نصف سنوية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2014 .
- 6- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الاليكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة الباحث، العدد 9، مجلة تصدر عن جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2011 .

رابعا - الملتقيات

- 1- دريس كمال فتحي، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر"، الملتقى الدولي الرابع، حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي (الجزائر)، يومي: 09 و 10 مارس 2016.
- 2- سعيد مقدم، "تكنولوجيا الإعلام والاتصال كدعامة أساسية لتحسين الخدمة العمومية"، الملتقى الدولي الرابع، حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، يومي: 09 و 10 مارس 2016 .
- 3- عادل غزال، "الحكومة الالكترونية في الجزائر والنفاز إلى مجتمع المعلومات"، الملتقى الوطني الثامن، حول مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات، تنظيم جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة، الجزائر، يومي: 08 و 09 نوفمبر 2014 (منشور بالموقع: <https://adelghezzal.wordpress.com> ، اطلع عليه بتاريخ: 05/02/2017 على الساعة 09.27 صباحا).

4- العوض أحمد محمد الحسن، "الإدارة الالكترونية المفاهيم - السمات - العناصر (دراسة وثائقية)"، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية، تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر بطرابلس، ليبيا، من 01 إلى 04 جوان 2010.

5- ماجد راغب الحلو، "الحكومة الالكترونية والمرافق العامة"، المؤتمر العلمي الأول، حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، أكاديمية الشرطة، دبي، يومي 26 و 27 أبريل 2003.

خامسا - الدراسات الجامعية

• الأطروحات :

1-باري عبد اللطيف، "دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة"، أطروحة دكتوراه، منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، 2014 .

2-عبان عبد القادر، "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، 2016 .

• رسائل الماجستير:

1-إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية"، رسالة ماجستير، منشورة، معهد العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض(المملكة العربية السعودية)، 2007 .

2-حماد مختار، "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2007/2006 .

3-سعيد بن معلا العمري، "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية(دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ)"، رسالة ماجستير،

منشورة، معهد العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض(المملكة العربية السعودية)، 2003 .

4- عبد العزيز فهد المغيرة، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"، رسالة ماجستير، منشورة، معهد العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (المملكة العربية السعودية)، 2010.

5- عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسطينة(الجزائر)، 2010 .

6- محمد بن سعيد محمد العريشي، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(بنين)"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى(المملكة العربية السعودية)، 2008 .

7- محمد جمال أكرم عمار، " مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين"، رسالة ماجستير، منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة(فلسطين)، 2009 .

• المذكرات :

- حرز الله فؤاد، "الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة إمكانية التطبيق"، مذكرة ماستر، منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة(الجزائر)، 2012/ 2013.

سادسا- مواقع الانترنت:

- علاء محي الدين مصطفى، "القرار الإداري الالكتروني"، مؤتمر المعاملات الالكترونية (التجارة الالكترونية- الحكومة الالكترونية)، مقال منشور بالموقع الالكتروني:

<http://slconf.uaeu.ac.ae>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/25 على الساعة 11.00 صباحا.

الفهرس

5.....	مقدمة
10	الفصل الأول: الإدارة الالكترونية
11.....	المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
11	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
11	الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية وخصائصها
12	أولاً- تعريف الإدارة الالكترونية
15	ثانياً - خصائص الإدارة الالكترونية:
16	الفرع الثاني: عناصر الإدارة الالكترونية
16	أولاً - العنصر البشري
18	ثانياً - الوسائل التكنولوجية:
19	الفرع الثالث: أنواع الإدارة الالكترونية
21	المطلب الثاني: مبادئ الإدارة الالكترونية وأهدافها
21	الفرع الأول: مبادئ الإدارة الالكترونية
23	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية
24	المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الالكترونية
25	المطلب الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
25	الفرع الأول: المتطلبات الخاصة بدور الحكومة في عملية التحول
25	أولاً - المتطلبات البشرية
26	ثانياً - المتطلبات الإدارية
28	ثالثاً - المتطلبات التشريعية
30	الفرع الثاني : المتطلبات المتعلقة بتقنية المعلومات وأمنها
30	أولاً - المتطلبات التقنية
31	ثانياً - المتطلبات الأمنية
33	المطلب الثاني: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية

33	الفرع الأول: المراحل التحضيرية
33	أولا - مرحلة الوجود
35	ثانيا- مرحلة التفاعل
37	الفرع الثاني: المراحل التطبيقية
37	أولا - مرحلة التنفيذ
38	ثانيا - مرحلة التكامل
41	الفصل الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام
42	المبحث الأول: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد
43	المطلب الأول: تأكيد مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد
43	الفرع الأول: إحكام تطبيق مبدأ دوام سير المرفق بانتظام واطراد
45	الفرع الثاني: ترقية الخدمات العامة
48	المطلب الثاني: التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام
48	الفرع الأول: التخفيف من خطر الإضراب والاستقالة
48	أولا - التخفيف من خطر الإضراب على سير المرفق العام
49	ثانيا- التخفيف من خطر الاستقالة على سير المرفق العام
50	الفرع الثاني: التقليل من حالات الموظف الفعلي
52	المبحث الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام
53	المطلب الأول: تفعيل مبدأ المساواة
53	الفرع الأول: المساواة في تقديم الخدمات العامة الالكترونية
54	الفرع الثاني: مكافحة الفساد الإداري
56	المطلب الثاني: تطبيق مبدأ المساواة في ظل الإدارة الالكترونية
56	الفرع الأول: العمل على مواجهة الأمية الالكترونية
58	الفرع الثاني: تحقيق مبدأ حياد المرفق العام
59	المبحث الثالث: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير
60	المطلب الأول: المطابقة مع مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير
61	الفرع الأول: تكيف المرفق العام مع الظروف الجديدة

63	الفرع الثاني: مواكبة الإدارة للتطور العلمي
64	المطلب الثاني: الأعمال القانونية الالكترونية للمرافق العامة
65	الفرع الأول: القرار الإداري الالكتروني
65	أولاً- تعريف القرار الإداري الالكتروني
66	ثانياً- الطلب الالكتروني
67	ثالثاً- التوقيع الالكتروني للقرار الإداري
68	الفرع الثاني : العقود الإدارية الالكترونية
72	خاتمة
76	الملاحق
79	قائمة المراجع:
85	الفهرس

ملخص

إن تسارع وتيرة التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم اليوم، خاصة في ظل ما يعرف بنظام الإدارة الالكترونية، وما لذلك من ارتباط وثيق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المرافق العامة الإدارية، بهدف أداء الخدمات الحكومية بسرعة وفاعلية مما يؤدي إلى تحقيق الشفافية، ويساهم ولو جزئياً في القضاء على البيروقراطية، وبذلك تساهم الخدمات التكنولوجية بشكل كبير في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

وتخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة اللازمة لإنجاز مهامها في تحقيق الصالح العام على أفضل وجه، وعليه فإدارة المرافق العامة بنظام الإدارة الالكترونية بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية، ينبغي أن يتزامن مع تطوير وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرفق العام للتوافق مع النظام الالكتروني.

ولمعرفة تأثير نظام الإدارة الالكترونية على المبادئ المرفقية، اقتضى منا الأمر التعرض لموضوع الإدارة الالكترونية، ثم توضيح تأثيرها على كل مبدأ من المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، وهذا ماحاولنا دراسته في موضوع بحثنا من خلال هذه المذكرة.

summery

Our world is witnessing today changes and developments so rapidly, especially in terms of electronic management system, in addition to the application of information and communication technologies in the administrative public services in order to perform government services quickly and effectively that what lead to realise transparency and fighting bureaucracy. Thus, technological services contribute significantly in improving citizen-andministration relationship.

All types of public utilities are subject to a set of common general principles which are necessary for accomplishing tasks in the best interests of public. Therefore, administering public utilities by the use of the electronic management system instead of traditional one should be associated with a development and interpretation of general principles governing the public utility.

In order to understand the impact of the electronic management system on the attachment principles, we have had to deal with it and to explain its impact on each of the principles governing the conduct of public utilities.