الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-
كلية: الحقوق والعلوم السياسية
قسم: الحقوق

الإدارة الالكترونية في تسيير المرفق العام إدارة الغابات – نموذجا-

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق
"تخصص: القانون الاداري

من إعداد الطالبين:
سايح مخلوف
زروقي معمر

اللجنة المناقشة:

الموسم الجامعي: 2023/2024

الاسم و اللقب	الجامعة	الرتبة	الصفة
بركبية حسام الدين	جامعة الوادي	دكتور	المشرف
زناتي	جامعة الوادي	دكتور	الرئيس
حفظ الله عبد العالي	جامعة الوادي	دكتور	المناقش

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

لذا أتقدم بخالص الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدنا في انجاز هذه المذكرة

وأخص بالذكر أستاذي الفاضل الدكتور بركبيةحسام الدين لتفضله بالإشراف

على هذه المذكرة ، فكل الشكر موصول له والتقدير

لما قدمه من عون ونصح وإرشاد وماكان له أكبر أثر في إنجازها

على هذه الصورة .

فجزاه الله عنا خير جزاء ومتعه الله بالصحة والعافية

الاهداء

إلى الوالدين العزيزين رحمهما الله و نور الله قبريهما

إلى زوجتي التي كانت سندا لي على

تجاوز الصعوبات العملية و العلمية

إلى زميلاتي وزملائي

إلى جميع طلبة السنة الثانية ماستر قانون إداري

أهديهم جميعا هذا الجهد المتواضع

سايح مخلوف

Designed by pngtree

الإهـــداء

إلى والدتي العزيزة رحمها الله إلى والدي الغالي أطال الله في عمره إلى زوجتي الغالية التي ساندتني في مرضي ووقفت معي في كل المحن والصعوبات إلى أولادي جنان تميم عبد الرحيم وإلى أخواتي البنات

وإلى كل طلبة سنة ثانية ماستر قانون إداري دفعة2024

أهديكم جميعاهذا الجهد المتواضع

زروقي معمر

قائمة المختصرات

- ص.....الصفحة
- ع ..... العدد
- (د ط)..... دون طبعة

مقدمة

المقدمة

تلعب الإدارة الإلكترونية دورا بالغا في تطوير وتحديث الأساليب تسيير المرافق العامة، حيث تعتمد على تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، يعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة في ظل التطورات المتسارعة في العالم الرقمي ، وتزايد الحاجة إلى أنظمة أكثر كفاءة وشفافية في إدارة الشؤون العامة.

أحد أبرز أدوار الإدارة الإلكترونية هو تحسين الكفاءة العمليات الإدارية من خلال أتمة العديد من الإجراءات التقليدية التي كانت تستهلك وقتا وجهدا كبيرين، فمثلا يمكن من خلال الأنظمة الإلكترونية تسهيل المعاملات الإدارية مثل تقديم الطلبات، دفع الرسوم، تسجيل الوثائق الرسمية إلكترونيا دون الحاجة إلى الحضور الشخصي للمكاتب الإدارية، مما يقلل من الوقت المستغرق ويزيد من رضا المواطنين.

الإدارة الإلكترونية تسهم أيضا في تقليص التكاليف المالية والموارد البشرية اللازمة لتشغيل المرافق العامة، بفضل الأتمتةnوتقنيات التحليل الرقمي، يمكن للحكومات تقليل الإعتماد على الورق والإجراءات اليدوية ،مايؤدي إلى تخفيض النشاطات التشغلية على المدى الطويل، علاوة على ذلك تتيح هذه التقنيات إستخدام الموارد البشرية بشكل أكثر فعالية من خلال التركيز على المهام التي تتطلب الإبداع أو المهارات الخاصة

جانب أخر مهم وهو تعزيز الشفافية والمسائلة في تسيير المرفق العام، توفر الأنظمة الإلكترونية أدوات للمراقبة والتسجيل كل خطوة من خطوات العمل مما يسهل من مراجعة العمليات ويقلل من احتمالات الفساد أو التلاعب، كما أن توفر المعلومات بشكل فوري ودقيق يمكن المسؤولين من إتخاذ قرارات مستنيرة قائمة على بيانات واقعية.

أخيرا تسهم الإدارة الإلكترونية في تقليل البيروقراطية ، وزيادة مرونة الإجراءات الحكومية ، فهي تيتح إعادة هندسة العمليات الإدارية بشكل يواكب التطورات الحالية ويضمن سرعة الإستجابة لتغيرات والإحتياجات الجديدة ، مما يعزز من قدرة المرفق العام على تقديم خدمات ذات جودة عالية تفي بتوقعات المواطنين.

بهذه الطريقة تؤسس الإدارة الإلكترونية لنمودج حديث في تسيير المرفق العام يقوم على الإبتكار، الكفاءة، الشفافية، ويسهم في تحقيق التنمية المستدامة في تحسين نوعية الحياة للمواطنين.

أهمية الدراسة:

وتتجلى أهمية الدراسة في دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العامة من خلال تسريع الإجراءات، تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ومواكبة تطورات التكنولوجية الحديثة، مما يجعل المؤسسات الحكومية أكثر كفاءة واستجابة للتحديات المستقبلية.

الأسباب الذاتيــة:

ومن بين الأسباب الذاتية التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع، ذلك بإعتباره من المواضيع المهمة، والتي تستحق الاهتمام وكذلك الرغبة في إكتساب المعارف، وبسبب إهتمامه بتطوير الإدارة العامة عبر التكنولوجيا، ومعايشته لتحديات البيروقراطية التقليدية، ورغبتنا في إيجاد الحلول المبتكرة التي تسهم في تسهيل إجراءات وتطوير المهارات المهنية.

الأسباب الموضوعية:

يرجع اختيار الموضوع الى أسباب الموضوعية على تحسين فعالية المرافق العامة من خلال تقليل البيروقراطية وزيادة الشفافية والمساءلة عبر الادوات الرقمية، ومواكبة التحولات التكنولوجية الحديثة

وتعزيز جودة الخدمات العامة بطرق مبتكرة. من بين هذه الأسباب الموضوعية رغبتنا في التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر كمشروع حديث توليه الحكومة الجزائرية اهتماما كبيرا وتعلق عليها الآمال الكبيرة في الاصلاح والتطور الاداري.

أهداف الدراسة:

كما نهدف من خلال الدراسة إلى تحليل دور الإدارة الإلكترونية على تحسين فعالية المرافق العامة، وتحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيقها، كما نسعى إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز أداء الإدارة الإلكترونية وإستكشاف التطبيقات الناجحة التي يمكن الإستفادة منها في تحسين الأداء الحكومي بصفة عامة والعمل الإداري بصفة خاصة.

المنهج العلمي للدراسة:

حيث اننا إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف واقع الإدارة الإلكترونية وتحليل دورها على تسيير المرافق العامة من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالتطبيقات والأنظمة المستخدمة.

الدراسات السابقة:

وقد كان هذا الموضوع محل بحث لكثير من الباحثين الذين تناوله إما بشكل عام أوخاص ومن أهم هذه الدراسات نذكر الآتية:- دراسات الدكتوراه:

- بوبريمة عادل – طالب سنة ثانية دكتوراه ا .ل .م تخصص قانون خاص ، بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمرفق

العام مرفق العدالة "مداخلة" تحت إشراف الأستاذ د/ فرشة كمال ، أستاذ محاضر قسمم أ بجامعة البشير الإبراهيمي برج بوريريج

دراسات الماجستسر

– رشاد خضير –وحيد الداييني، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة إستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، (كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ، ديسمبر 2016

–الغوطي، إبراهيم، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من جهة ونظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، غير منشورة (الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006).

دراسات الماستر:

– بن عتمان احميدة – دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام – مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة الماستر أكاديمي في الحقوق سنة 2022–2023 جامعة غرداية كلية الحقوق.

–تارقي يونس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيي، غير منشورة (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر 2016– 2017

صعوبات الدراسة:

أما فيما يخص الصعوبات التي واجهتنا اثناء دراسة هذا الموضوع فيمكن حصرها في صعوبة الحصول على الكتب المتخصصة للموضوع وذلك لقلة المراجع التي عالجته أغلبها تعرضت للموضوع بصفة عامة وذلك لحداثة الموضوع وقلة المراجع الجزائرية المتخصصة في الادارة الإلكترونية لان معظم المراجع أجنبية، هذا ما دفعنا إلى الاستعانة بالمدكرات والمجالات العلمية

و اللجوء إلى الإنترنت للبحت في موضوع دراستنا.

إشكالية الدراسة:

كيف الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المرفق العام بالاخص إدارة الغابات؟

الإشكاليات الفرعية:

ماهي المفاهيم العامة للإدارة الإلكترونية والمرفق العام؟

كيف تتجسد تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين سير المرفق العام بالأخص قطاع الغابات؟

خطة الدراسة:

ومن أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين رئيسين

تطرقنا في الفصل الاول الى الإطار العام لدراسة للإدارة الإلكترونية والمرفق العام وتم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين يشمل المبحث الاول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والمبحث الثاني الأطر المعرفية للمرفق العام.

اما الفصل الثاني فقد خصص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام الذي قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، الأول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في سير المرفق في الجزائر والمبحث الثاني تقييم مشروع الجزائر الالكترونية2013-2008

ونخلص في الاخير الى خاتمة موضوعنا فيها اهم النتائج المتوصل إليها والتوصيات التي يؤخذ بها.

الإطار العام لدراسة الإدارة الإلكترونية والمرفق العام

تمهيد

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة، أصبحت الإدارة الإلكترونية محورا أساسيا لتحسين الكفاءة وفاعلية تسيير المرافق العامة، لم يعد دور الإدارة محصورا في تنفيذ الإجراءات التقليدية، بل توسع ليشمل إستخدام التكنولوجيا الرقمية لتسريع العمليات، تقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

الادارة الالكترونية تعيد تصميم عمليات الإدارية لتصبح أكثر مرونة وإستجابة، مما يعزز من قدرات المرفق العام على تلبية احتياجات المجتمع بكفاءة أعلى، هذا البحث يهدف إلى إستكشاف دور الادارة الالكترونية في تحسسين أداء المرفق العام.

وعلى هذا الأساس ستناول الموضوع وفق للمباحث التالية:

- **المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.**
- **المبحث الثاني: الأطر للمعرفية للمرفق العام.**

المبحث الأول

الإطار المفاهيمي الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الالكترونية تحولا جوهريا في كيفية إدارة المنظمات والمؤسسات من خلال إستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وتبسيط العمليات الإدارية وزيادة كفاءة العمل، يشمل الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية عدة مكونات أساسية، منها البنية التحتية التكنولوجية التي تتضمن الشبكات والأجهزة والبرمجيات، بالإضافة إلى نظم الإدارية التي تجمع وتحلل البيانات لدعم إتخاد القرارات، كما تتضمن الإدارة الالكترونية أتمته العمليات، والتواصل الإلكتروني الداخلي والخارجي وأمن المعلومات لحماية البيانات من التهديدات السريانية بالإضافة إلى ذلك يعتبر التحول الرقمي جزءا أساسيا، حيث يتطلب تغيرات في الثقافة التنظيمية وتدريب الموظفين على إستخدام التكنولوجيا بفعالية، ومع وجود التشريعات والمعايير الدولية، تتيح الإدارة الإلكترونية تحسين المؤسسي وتقديم خدمات أفضل للعملاء، مما يجعلها ضرورية في عصر التحول الرقمي.

إنطلاقا مما تقدم إرتأينا أن نستعرض في البداية إلى ماهية الإدارة الالكترونية ثم تطرقنا **إلى** أهداف الإدارة الالكترونية وخصائصها.

المطلب الأول

ماهية الإدارة الالكترونية

الإدارة الإلكترونية هي تطبيق التكنولوجيا الرقمية في تحسين وتطوير العمليات الإدارية، تسعى إلى تحويل الإجراءات التقليدية إلى نظم إلكترونية أكثر كفاءة، مما يسهم في تسريع الاداء وتقليل التكاليف وزيادة الشفافية ،من خلال إستخدام ادوات مثل البرمجيات والأنترنت ، تعزز الإدارة الإلكترونية التواصل بين الهيئات الحكومية والمواطنين، وتسيير الوصول إلى الخدمات والمعلومات ، مما يؤدي إلى تحسين جودة وكفاءة العمل الإداري.

الفرع الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتمد الإدارة الحديثة حاليا على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، وبالتالي ظهر مفهوم شائع بكثرة هذه الأيام في الكثير من دول ومنها الدول العربية يطلق علها الإدارة الإلكترونية التي من أهم عناصرها تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة، ولذا يتطلب من المرافق العمومية الإستفادة منها في تطبيق الإدارة الحديثة التي تعتمد على هذه التقنيات.[1]

1- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، (د- ط) دار وائل للنشر ، عمان 2009 ص ص 31-32

الفرع الثاني

تعريف الإدارة الالكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في مجال العلوم الإدارية، وقد تم تناول هذا المصطلح في عدة تعريفات مختلفة، حيث يعبر عن إستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتسهيل العمليات الإدارية ومن بين هذه التعريفات:

- هي وظيفة إنجاز الأعمال بإستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم رقابة وإتخاذ القرارات من خلال إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية ، كما تقوم بربط المنظمة بفئة المؤثريين(من موردين، مشتريين ، عملاء منافسين ، أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى.[1]
- هي مدخل جديد يقوم على إستخدام المعرفة والمعلومات ، ونظم البرامج المتطورة والاتصالات، للقيام بالوظائف الإدارية ، وإنجاز الأعمال التنفيذية وإعتمادالأنترنتوالشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية ، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية، كما يساعد على إتخاذ قرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليته، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز ، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة، توظيفها من أجل تحقيق أهدافها.[2]

1- إيهاب فاروق مصباح العاجز ، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية " دارسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي " محافظة غزة رسالة الماجستير في إدارة الاعمال ، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة ، عمادة الدراسات العليا والتعليم العالي غزة –فلسطين، 2011 ، ص ص 38-39

2- أبو بكر محمود الهوشي ، الحكومة الإلكترونية –الواقع والأفاق مصر – مجموعة النيل العربية 2006 – ص ص 409-410

- عرف نجم عبود نجم " بأنها تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكة الاعمال في التخطيط، والتوجيه ،والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف"[1]
- الإدارة الإلكترونية "أنها منهجية جديدة ومتطورة في الإدارة، تقوم على الإستعاب الشامل والإستخدام الواعي والإستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، وتسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة وبناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، وبذلك إنتقلت الإدارة من النمط التقليدي الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة والمرونة في تطبيق أفكار الإدارة في الوقت المناسب".[2]

وعليه نستنتج من خلال التعاريف أن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولا ضروريا في العصر الرقمي، حيث تسهم في تحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية، وتوفير خدمات أفضل وأكثر شفافية للمستخدمين.

1- نجم عبود نجم – الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية وظائف المجلات - البازوري– عمان -2009 ص 157.
2-سليمة بن حسين – دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدامات الإدارية – المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ، العدد السابع ، جويلية 2014 ص 207.

الفرع الثالث

الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية تمثلان نهجين مختلفين في تنظيم وإدارة العمليات داخل المؤسسات، الإدارة التقليدية تعتمد على الاساليب اليدوية والورقية في تنفيذ المهام، مما يجعل العمليات ابطء وأقل كفاءة، في المقابل، تعتمد الإدارة الإلكترونية على إستخدام التكنولوجيا الرقمنة لتسريع وتحسين هذه العمليات، مما يعزز الكفاءة والشفافية، بينما تتميز الإدارة التقليدية بالبطء والتكاليف المرتفعة، توفر الإدارة الإلكترونية بيئة عمل مرنة وسريعة تتيح الوصول الفوري إلى المعلومات، وتقلل من التكاليف التشغيلية، الفرق الجوهري بينما يكمن في كيفية التعامل مع المعلومات وتنفيذ الإجراءات، حيث تحول الإدارة الإلكترونية الأنشطة الإدارية إلى عمليات رقمية تسهم في تحقيق الأداء أكثر فعالية في عصر الرقمنة.

وهذا ما سنسلط الضوء عليه في هذا الفرع على الإختلافات الاساسية بين الإدارتين وذلك من خلال الأسس التالية[1]:

1. طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الطرفين: تكشف ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على الاعتماد على استخدام الاتصالات المباشرة بين الأطراف المتعاملة المختلفة، أو تتم الاتصالات من خلال وسائل تقليدية كالهواتف أو الممارسات أو غير ذلك من الوسائل التقليدية، بينما تشير ممارسات الإدارة الالكترونية إلى انجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من

1- بن عتمان احميدة– دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام – مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة الماستر اكاديمي في الحقوق سنة 2022-2023 جامعة غرداية كلية الحقوق.ص 18

خلال وسيط الكتروني، بحيث تتمتداول البيانات والوثائق الكترونيا ذلك من خلال استخدام وسائل الاتصالات .

هناك اختلاف في طبيعة الوسائل المستخدمة للإدارتين (التقليدية والالكترونية) فالإدارة التقليدية هي إدارة ورقية أما الالكترونية فهي عملية إدارية[1]

2 .الوثائق الإلكترونية المستخدمة: تمثل الإدارة الإلكترونية تقدما ملحوظا عن الإدارة التقليدية في مجال الوثائق، حيث تتم معظم العمليات والمعاملات في الإدارة الإلكترونية بدون الحاجة إلى الأوراق والوثائق الورقية، وهذا يسهم في تقليل الفوضى الورقية وزيادة الكفاءة.

3.الحفظ الإلكتروني: تمثل الملفات الإلكترونية ميزة كبيرة فيما يتعلق في الحفظ والمحافظة على الوثائق، ففي الإدارة التقليدية تتعرض الوثائق الورقية للتلف مع مرور الزمن، بينما في الإدارة الإلكترونية يمكن تخزين المعلومات في شكل أمن ودائم على الشبكة الإلكترونية دون خوف من التلف.

4.الوصول السهل إلى البيانات: يعتبر الوصول إلى المعلومات والمعاملات في الإدارة الإلكترونية سهلا وفوريا، بفضل قواعد البيانات الكبيرة والبحث السريع، يمكن للمستخدمين الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وبدون مشاكل كبيرة، مما يزيد من كفاءة ويوفر الوقت.

5-الحماية والأمان: توفر الإدارة الالكترونية حماية أفضل للبيانات والمعاملات من خلال إستخدام برامج الحماية والتشفير، هذا يجعل من الصعب للمتسللين الوصول إلى المعلومات أو التلاعب بها، يشكل غير مصرح به، مما يضمن الأمان وسرية المعلومات المخزنة على الشبكة الإلكترونية.

6- درجة الإعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تختلف المفاهيم الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية بشكل كبير فيما يتعلق بإستخدام موارد، حيث تعتمد الإدارة التقليدية على إستثمار كبير

1نفس المرجع السابق.ص 18

في الموارد المادية والبشرية، بينما تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة من خلال إستغلال تكنولوجيا الواقع الإفتراضي وتقليل الإعتماد على الموارد التقليدية قدر الإمكان.

07- نوع التنظيم: تعتمد الإدارة التقليدية على الهيكلية الهرمية والتقسيم التنظيمي التقليدي الذي يشجع على التخطيط والاوامر الواردة من الأعلى بشكل سري ومنفصل بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية أو الرقمية على النهج التنفيذي يتسم بالشفافية والإنفتاح، حيث يتم تنفيذ الخطط والأوامر من الأسفل ويتيح التحالفات الإستراتيجية وسال للتعاون والتفاعل الفعال بين مختلف مستويات المؤسسة [1].

8- مدة الخدمة: تضاف إلى مزايا الإدارة الإلكترونية ميزة فريدة تكاد تكون غير ممكنة في الإدارة التقليدية، وهي مرونة الزمن، حيث يعمل النظام الإلكتروني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يتيح للمستخدمين تقديم طلباتهم والوصول إلى الخدمات في أي وقت من اليوم او الليل، دون الحاجة إلى الإنتظار الساعات الرسمية للدوام، يتم معالجة الأوامر وفقا لبرنامج محدد مسبقا ويستجيب للطلبات بشكل فوري ودقيق بناءا على المعلومات والمعايير المحددة مما يسهم في تحقيق أقصى إستفادة ورضا المراجعين.[2]

1- نفس المرجع السابق ص ص 18-19
2- المرجع السابق نفسه ص 20

المطلب الثاني

أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية وخصائصها

الإدارة الإلكترونية هي نهج حديث يهدف إلى تعزيز فعالية وكفاءة إدارة المرافق العامة عبر إستخدام تكنولوجيا المعلومات تركز اهدافها عل تحسين الأداء الحكومي، زيادة الشفافية، توفير الخدمات المقدمة للمواطنين ، في تحسين جودة الخدمات وتسهيل الوصول إليها ، وضمان التكامل والتنسيق بين مختلف الجهات الحكومية، بفضل خصائصها الي تشمل المرونة ، الإستمرارية ، التكامل ، تعد الإدارة الإلكترونية خطوة أساسية نحو تحقيق التنمية المستدامة وتحسين مستوى الحياة العامة.

الفرع الأول

أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوبا إلكتروني للإدارة ، فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى للخدمات المستفيدين ، إضافة إلى الإستغلال الأمثل لموارد المؤسسة إن الهدف الاساسي من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الإستفادة من الميزات والتي تتمثل فيما يلي:

أ–تقديم اعمال الخدمات واكترها كفاءة في التنفيذ مع التحقيق.

ب– تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بينهم وبين الهيئات الحكومية.

ج– تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

د– القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل العمل والتخصص به[1]

1- المرجع السابق نفسه ص 21

هـ- التجهيز الناجح للإجتماعات.

و- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

ك- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.

ط- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل اوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الإقتصادية ، والشكل التالي أهداف الإدارة الإلكترونية.[1]

تتجسد مجموعة من الاهداف وذلك من خلال

دقة البيانات و تلخيص الاجراءات الإدارية

يكون الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة أكثر دقة و إتقانا من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارةالتقليدية و بذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال أمثل الامكانيات الإدارة من خلال إتباع أساليب مشابهة الاساليب التجارة الإلكترونية[2]

إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة والقلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الإدخال اليدوي ستتكمش، كما أن الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا ستنعدم كما وستنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الامكانيات متاحة لتقديمها إلكترونيا[3]

كان الحصول على بعض المعلومات في ظل الإدارات التقليدية يحتاج إلى انتظار المراجع ساعات وربما أياما، فيقدم الطلب وينتظر يوم أو يومين، أصبح في ظل الإدارات الإلكترونية لا يستغرق دقائق

-1- نفس المرجع السابق ص 21

2- ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي-مركز البحوث والدراسات- الإمارات العربية المتحدة، دبي، ص .11 2(

3سوسن زهير المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان،2011، ص ص.29-28)3(

يمكن خلالها المراجع أو صاحب الطلب أن يحصل على المعلومات بنفسه، من دون الحاجة إلى الرجوع إلى موظف قد يكون دوامه قد انتهى في الوقت الذي يحتاج فيه أحدهم إلى معلومة بشكل عاجل[1]

إنجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بإنجاز المعاملة يدويا إذا صلحت النوايا، لذلك فإن بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة والإدارة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول الصف وطول انتظار الدور[2].

بفضل سرعة الإنجاز أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يتبع الرد في لحظات أيضا إذا كان المرسل إليه مستعدا للرد.

ترشيد الأيدي العاملة وتخفيض التكاليف

إفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسة، ويكبدونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم وربما يأخذون هؤلاء حوافز ومكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤدونها، مما يسبب إحباطا لكثير من الموظفين اللذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء مع أنهم هم الجنود المجهولون وراء إنجاز المؤسسة[3]

[1] ، نفس المرجع السابق ص .30
[2] ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص .10
[3] نفس المرجع سابق، ص .29

يحتاج إقامة نظام الإدارة الإلكترونية في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الاجهزة وبرامج تدريب العاملين وادوات، غير أن أداء الخدمات بالطريق الالكتروني بعد ذلك تقل تكلفة عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار الاجراءات ومراحل العمل فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات[1]

التخلص من حدة البيروقراطية وتوفير الشفافية الإدارية

انطلاقا من أن الإدارة الإلكترونية هي مرادف لعمليات تبسيط الاجراءات الحكومية، وتسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين، من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية، لجأت العديد من الحكومات إلى تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية في القضاء على فساد الاجهزة البيروقراطية الحكومية، ووضع حد للانحرافات والتجاوزات على مستوى منظمة الخدمة العمومية باعتبارها تمثل عوامل تعرقل الإصلاح التنظيمي وتجسيد صورة من صور الفساد الإداري [2].

تتم الخدمات إلكترونيا وعلى مدار أربع وعشرين ساعة يوميا وخلال سبعة أيام أسبوعيا دون التدخل المباشر من قبل الموظف المعني شخصيا، فلا تبقى فرصة للابتزاز الوظيفي والبحث عن الحصول على رشاوى وعمولات غير شرعية طالما فرصة اللقاء المباشر ما بين مرسل الخدمة ومتلقيها لم تتحقق وجها لوجه بل فقط من خلال العلاقة الإلكترونية[3]

[1]ماجد راغب الحلو، نفس المرجع سابق، ص .11

[2] المرجع السابق نفسه، ص، .185

[3])4 عبد الكريم عشور، دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري والولايات المتحدة نموذجا، مجلة المفكر، ع الحادي عشر، د، س، ن، ص ص.462-461

توفر الشفافية في تقديم الخدمة العامة بحيث أن الواقع الجديد في تقديم الخدمة لمنتفعيها من كافة أطراف المجتمع المعني يحول دون توفر فرص المحاباة والانحياز لصالح جهة أو طرف أو مجموعة أو فرد معين على حساب الاخرين وذلك بالسير وفق إرشادات وتعليمات محددة إلكترونيا لا يمكن التلاعب بها من قبل أي كان ولصالح أي كان[1]

[1]كمال النقيب، أهمية الحكومة الإلكترونية في ترشيد وتخفيض التكاليف الحكومية ودورها في معالجة الفساد المالي والإداري، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق الإدارة الرشيدة، ع ،127س الثالثة والثلاثون، عمان، ،2010 ص .185 2(

الفرع الثاني

أهمية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية ضرورة حيوية وركيزة أساسية لمنظمات العصر الحديث، إذ تلبي الإحتياجات المتغيرة والمتجددة لهذا الزمن، تأتي أهميتها من قدرتها على تعزيز الكفاءة، وزيادة الشفافية ، خفض التكاليف، وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية.

ومن بين هذه الأسباب هي:

- تحسين مستوى أداء المنظمة في الإدارة، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يسير ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة لعملائها، حيث يحقق التواصل بين المنظمة وهؤلاء المتعاملين معها.[1]

- تقليل إستخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا مايؤثر إيجابا على عمل الإدارة وربح أماكن التخزين والأرشيف.
- تخفيض التكاليف [2].
- تعد الإدارة الإلكترونية من التعقيدات الإدارية من خلال حصولها على الخدمة عن طريق شبكة الانترنث دون الحاجة للذهاب إلى مقر المرفق العام، خاصة أن هذه الإمكانية غير مقيدة بزمان أو مكان[1].

1-رشاد خضير-وحيد الدايني ، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة ، رسالة إستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، غير منشورة ، (كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، ديسمبر2016، ص 19.

2-داودي الشيخ عماد بوقلاشي عصرنة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية بالجزائر " قطاع التعليم العالي نمودجا " مداخلة مقدمة إلى ملتقى الدولي حول جودة الخدمات العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، جامعة محمد بوقرة بومرداس الجزائر يومي 29-30 أفريل 2014، ص 04.

- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة[2]
- تخفيض حدة المشاكل الناجمة عن تعامل طلب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج[3]
- تمكين الموظفين ومجموعات العمل في المؤسسات المتباعدة جغرافيا من مشاركة الملفات والأفكار والأراءوالتشجيع على العمل ضمن فرق حيث تجعل المؤسسة أكثر مرونة وتكيفا مع متغيرات بيئة العمل.[4]

الفرع الثالث

خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن من خلال التعريف الخاص بالإدارة الإلكترونية أن نصل إلى تحديد خصائصها فيما يلي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

1- - تارقي يونس ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، غير منشورة (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر 2016- 2017) ص06)

2- محمد جبانية ، متطلبات التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية، مداخلة مقدمة للمشاركة في ملتقى متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، (كلية العلوم الاقتصادية ، وعلوم التسيير ، جامعة سعد دحلب ، البليدة ، الجزائر 2013

3- الغوطي ، إبراهيم ، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من جهة ونظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (الجامعة الإسلامية ، غزة ،فلسطين ، 2006) ص37

4- جولاحندى ،سهايليةإبتسام، عنوان المذكرة ، الإدارة الإلكترونية كمدخل لعصرنة الخدمة العمومية دراسة الحالة ، ص 2017-2018

- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة وتقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة موحدة فورية مع زيادة الرابط بين العاملين والإدارة العليا وإدارة كافة الموارد
- كما يمكن القول أن للإدارة الإلكترونية الخصائص التالية:

- صفة التواصل الدائم فهي إدارة مستمرة في الزمان ويقلل ذلك من معاناة الإنتظار في الطابور ويرفع ذلك من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الذكية بإعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.
- زيادة الإتقان لكون الإدارة الإلكترونية عصرية تتسم بالوضوح التام في إنجاز المعاملات.
- تخفيض التكاليف فالإدارة الإلكترونية لاتحتاج إلى رصد ميزانيات ضخمة في ميزانية الدولة، كماهو الحال بالنسبة للإدارة التقليدية.[1]
- تبسيط الإجراءات فالإدارة الإلكترونية تعتمد على تبسيط الإجراءات نظرا الإختلاف مستويات المواطنين الذين يتعاملون معها وهذا يهدف لتحقيق حاجيات المواطنين بشكل سريع.
- الشفافية تعتبر الإدارة الإلكترونية الوسيلة المثلى لتحقيق الشفافية في العمل الإداري لانعدام أي وسيط بين الإدارة والمواطنين على عكس الإدارة التقليدية التيتعاني من البيروقراطية.[2]

1-بوبريمة عادل – طالب سنة ثانية دكتوراه .ل .م د تخصص قانون خاص ، بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج – دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام مرفق العدالة "مداخلة" تحت إشراف الأستاذ د/ فرشة كمال ، أستاذ محاضر قسمم أ بجامعة البشير الإبراهيمي برج بوريريج

2-بوبريمة عادل – طالب سنة ثانية دكتوراه .ل .م د تخصص قانون خاص ، بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج – دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام مرفق العدالة "مداخلة" تحت إشراف الأستاذ د/ فرشة كمال ، المرجع السابق نفسه ص

المبحث الثاني

الأطر المعرفية للمرفق العام

يشكل المرفق العام أحد المفاهيم الأساسية في القانون الإداري، حيث يعكس دور الدولة في تقديم الخدمات العامة وتنظيم الحياة الإجتماعيةوالإقتصادية، يعرف المرفق العام بأنه نشاط يهدف إلى إشباع حاجات عامة للمواطنين ، ويدار تحت إشراف الدولة لتحقيق المصلحة العامة، تطور هذا المفهوم عبر الزمن متأثرا بالتغيرات السياسية والإجتماعية، وأصبح من الركائز القانونية التي تحكم تنظيم وإدارة الخدمات كما يرتبط المرفق العام بأطر معرفية تتناول الأسس الإقتصادية والإدارية لضمان فعالية وكفاءة تقديم الخدمات متماشيا مع الحكومة الرشيدة.

إنطلاقاممماسبقإرتأينا أن نستعرض في بداية إلى ماهية المرفق العام في (المطلب الأول) ثم التطرق لأنواع المرافق العامة ومباديء التي تحكمها.

المطلب الأول

ماهية المرفق العام

المرفق العام هو نشاط تنظمه الدولة لتلبية إحتياجات المجتمع وتحقيق المصلحة العامة ، يعتبرمن الركائز الأساسية في القانون الإداري، حيث يهدف إلى توفير خدمات أساسية تضمن رفاهية المواطنين، تطور مفهوم المرفق العام ليعكس دور الدولة في إدارة وتوجيه الخدمات العامة بشكل يحقق الكفاءة ويخدم الصالح العام.

الفرع الأول

مفهوم المرفق العام

المرفق العام هو نشاط تديره الدولة أو تفوض له جهة معينة لتلبية إحتياجات المجتمع وتحقيق المصلحة العامة، يشمل تقديم خدمات أساسية كالتعليم والصحة والأمن، ويهدف لضمان رفاهية المواطنين وإستمرارية الخدمة العامة وفقا لقواعد القانون الإداري.

وعلة هذا الأساس جرت بعض المحاولات الفقهية لتحديد مدلول المرفق العام، حيث عرفه البعض بانه مشروع يعمل بإنتظامواطراد ، تحت إشراف رجال الحكومة يقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام معين.[1]

ويرى البعض الآخر أنه عبارة عن مشروعات تتستهدف إشباع حاجة عامة، خاضعة للسلطات العامة ، ولذا فهي تحكم بنظام قانوني خاص مغاير للنظام القانوني العادي الذي يحكم المشروعات الخاصة[2]

وعليه لتحديد مفهوم المرفق العام عادة مايلجأ الفقه والقضاء إلى إستعمال معيارين هما المعيار العضوي والمعيار الموضوعي

أولا– المعيار العضوي (الشكلي): المرفق العام تنظيم يقصد بالمرفق العام حسب المعيار الشكلي الهيئة أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة من الأشخاص والأموال الذي ينشأ ويؤسس مهمة عامة معينة مثل: الجامعة ، المستشفى ، ووحدات وأجهزة الإدارة بشكل عام

1-حنان رزق نمر دلول، ادارة المرفق العام بالوسائل الإلكترونية ، دراسة حالة مرفق في قطاع غزة ، دراسة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على الماجستير في تخصص قانون الإداري والإدارة العامة في أكادمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة 2018 ص 09.

2- عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية دار الجامعة الجديدة 2008 ص24

ثانيا– المعيار الموضوعي (المادي، الوظيفي): يقصد بالمرفق العام حسب المعيار الموضوعي – المادي الوظيفي النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجيات عامة للمواطنين مثل: التعليم العام، الرعية الصحية، البريد والمواصلات بغض النظر عن المنظمة أو الجهة أو الهيئة القائمة به[1]

الفرع الثاني

تعريف المرفق العام

المرافق العامة هي مشروعات تهدف إلى تحقيق النفع العام تحتفظ الحكومة بالكلمة في إنشائها وإدارتها وإلغائها وإصطلاح المرفق العام يستعمل بمعنيين أولهما عضوي والأخر مادي، أما المعنى المادي فيقصد به المنظمة أو الهيئة أو الجهة العامة التي تمارس بعمالها وأموالها النشاط ذا النفع العام، ومن أمثلة المرافق العضوية: الجامعات، المستشفيات مخافر الشرطة، الوزارات وفروعها بصفة عامة.

أما المعنى المادي: يقصد به النشاط أو العمل الذي يمارسه المرفق تحقيقا للنفع العام ، ومن أمثلة المرافق المادية التعليم وحماية الصحة وصيانة الأمن ، بل وكافة الخدمات التي تقدمها الحكومة للجمهور[2].

1- محمد الصغير بعلي : القانون الإداري – التنظيم الإداري النشاط الإداري – دار العلوم للنشر والتوزيع عنابة 2004.
2- لمومة جميلة – ايت محمد إلياس –الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على سير المرفق العام بن عاشورة الجلفة

الفرع الثالث

عناصر المرفق العام

يلزم لقيام المرفق العام توفر العناصر الآتية:

- **مشروع تنشئة الدولة** : تتدخل الدولة لإشباع الحاجات العامة للجمهور وذلك بإنشاء بعض المرافق ، ويتم ذلك من خلال مشروع منظم تتولى الدولة إدارته أو الإشراف عليه.
- **عنصر النفع العام** : يستهدف المرفق العام تحقيق النفع العام عن طريق إشباع حاجة عامة أو أداء خدمة عامة معينة سواء أكانت هذه الحاجة أوتلك الخدمة مادية كتوفير السلع التموينية، ام المعنوية كالتعليم ، ولايعتبر المشروع مرفقا عاما مع ذلك إلا إذا كان النفع العام الذي يحققه من النوع الذي لايحققه الأفراد على الوه الأكمل ، عجزا أو زهدا ، مما يستلزم تدخل الحكومة ، لذلك فإن المشروعات الإقتصادية الصناعية أو التجارية التي تقيمها الدولة لاتعتبر مرافق عامة إلا إذا إستهدفت تحقيق النفع العام عن طريق المشروعات الخاصة بما يتفق والمصلحة العامة.

فإذا كانت تحقيق ربحا دون ان يكون ذلك هو هدفها الأصلي وإنما كنتيجة لنوعية نشاطها الإقتصاديفلا يغير ذلك من صفتها كمرافق عامة.

عنصر السلطة العامة: يتمثل عنصر السلطة العامة كعنصر من عناصر المرفق العام في أن يكون للحكومة الكلمة العليا في إنشائه وإدارته وإلغائه ، فهي التي تقرر إعتبار مرفقا عاما سواء أكانت الهيئة التي تتولاها عامة أم خاصة، وذلك بقانون يصدر بإنشاء المرفق العام أو بناءا على قانون يخول إحدى سلطات الدولة إنشاءه ، ويكون لها القول الفصل في إدارته أوإلغائه.[1]

1- ماجد راغب الطو- القانون الإداري - دار المطبوعات الجامعية إسكندرية سنة 2000 ص ص 404-405-406

المطلب الثاني

أنواع المرافق العامة والمبادئالتي تحكمها

يعد المرفق العام جزءا حيويا في تقديم خدمات أساسية للمجتمع، وتتعدد أنواعه بين إداري، إقتصادي ، ومهني تدار المرافق العامة وفق مبادئ الإستمرارية لضمان تقديم الخدمة دون إنقطاع ، والمساواة لتوفيرها للجميع دون تمييز، والتكيف للإستجابة للتطورات والتغيرات

الفرع الأول

أنواع المرافق العامة

يمكن تصنيف المرفق العام إلى عدة أنواع تبعا لمعيار التقسيم:

أولا: المعيار الموضوعي: (المادي) تقسم المرافق العامة بالنظر إلى موضوع نشاطها إلى مرافق عامة إدارية، وأخرى إقتصاية.

أ- **المرافق العامة الإدارية**: يقصد بالمرافق العامة الإدارية المرافق التي تنشئها الإدارات العامة لممارسة وظيفتها الإدارية والمتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة في مجالات: التعليم، الصحة، الدفاع، الأمن... إلخ.[1]

[1] 1- محمد الصغير بعلي : القانون الإداري –نفس المرجع السابق . ص ص 209-210

يذهب الفقه إلى انه من الصعوبة تحديد ماهية الطبيعة الإدارية للمرفق العام نظرا لتعدد وتنوع مظاهر النشاط الإداري، إذا أنهم يعمدون إلى التحديد السلبي، فالمرفق العام الإداري هو المرفق غير الصناعي التجاري.

- يتميز النظام القانوني للمرافق العامة الإدارية بالصيغة الإدارية من حيث الخضوع أصلا لنظام إداري تسوده قواعد القانون الإداري بما تتسم به من اساليب السلطة العامة [1]

ب-**المرافق العامة الإقتصادية:** هي التي تتخذ موضوعا لها نشاط تجاريا أو صناعيا ممثلا لنشاط الأفراد ، ونظرا لطبيعة نشاط هذه المرافق فإنها تخضع لأحكام القانون الخاص في حدود كبيرة ، دون أن يمنع ذلك خضوعها لأحكام القانون العام بإعتبارها نوعا من أنواع المرافق العامة.

ج- **المرافـق النقابية:** هي المرافق التي تتخصص في الإشراف على نشاط مهنة معينة، ويخولها القانون بعض امتيازات السلطة العامة، ويعمد بإدارتها إلى أعضاء منتخبين من أبناء هذه المهنة، ويلزم كل من يمارسها بالإنظمام إليها، وتتمثل هذه المرافق النقابية أو المهنية في النقابات والفرق المهنية، كنقابة المحامين، والغرفة التجارية، وتتولى النقابة تمثيل المهنة واصدار اللوائح والقرارات الإدارية اللازمة لذلك، وتراقب القيد في جداولها بالنسبة للأعضاء الجدد الذين يرغبون في ممارسة المهنة مع التأكد من توافر الشروط المتطلبة فيهم، وتخضع في دلك لنوع من الوصاية الإدارية تمارسه السلطة التنفيذية ضمانا للصالح العام[2].

1-نفس المرجع السابق 209-210
2- نفس المرجع السابق ص ص 414-416

الفرع الثاني

المبادئ التي تحكم سير المرفق العام

تحكم سير المرافق العامة مجموعة من المبادئ الأساسية التيتضمن فعالية وكفاءة تقديمالخدمات للمواطنين، من بين هذه المبادئ نجدمايلي:

أولا: مبدأ دوام سير المرافق العامة: لما كانت المرافق تؤدي خدمات جوهرية، ينظم الجمهورشؤون حياته على أساسها، كان لابد من استمرار سير هذه المرافق بانتظام واطراد حتى لا يدب الخلل والاضطراب في حياة الناس في حالة تعطلها، كما يحدث عند انقطاع المياه، والكهرباء عن المنازل، أو وقف وسائل الموصلات العامة، لذلك كان مبدأ دوام سير المرفق العام هو اهم مبدأ من المبادئ التي تحكمها والتي يجب الحفاظ عليهاوالإعتراف بها، دون الحاجة إلى النص عليها صراحة، وقد أقر القضاء الإداري في فرنسا ومصر المبدأ وجعله أساسا لكثير من النظريات التي صاغها وطبقها في مجال القانون الإداري[1]

وكذلك مانص عليه القانون الجزائري في نص المادة27 منه " تقوم المرافق العمومية على مبادئالإستمرارية "[2]

وعليه هذا المبدأ يترتب عليه نتائج منها : تحريم الإضراب، تنظيم استقالة الموظفين، نظرية الموظف الفعلي، نظرية الظروف الطارئة ، تحريم الحجز على أموال المرافق العامة [3]

يقصد بهذا المبدأ استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون

1- لمومة جميلة – ايت محمد إلياس –الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على سير المرفق العام المرجع السابق ص 34

2- المادة 27 من الدستور الجزائري 2020، الصادر بالجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية العدد 54 المؤرخة في 16 سبتمبر 2020.

3-ماجد راغب الحلو القانون الإداري نفس المرجع السابق ص 418.

حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل، أو تعطل وسائلالمواصلات العامة، يترتب على هذا المبدأ عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة[1]

يساعد نظام الإدارة الالكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة، فالفرد الذي يريد استخراج رخصة البناء مثال يستطيع الدخول على الموقع الالكتروني وذلك للإطلاع على كافة الملفات والشروط اللازمة لهذا الترخيص.[2]

تجعل الإدارة الالكترونية مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث يعمل المرفق على مدار الساعة ولاتحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، أو توقفها، اللهم إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته. أن نظام الإدارة الالكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين وتحملهم لمسؤوليتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الالكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات الحكومية.[3]

يؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة:)مواعيد العمل انتهت أو الموظف لم يحضر اليوم، أو هو في إجازة، ..الخ)، فالفرد يمكنه أن

[1] عصام عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، د، ط، دار الجامعة الجديدة، لاسكندرية، 2008، ص91

[2] المرجع سابق نفسه، ص .91

[3] داود عبد الرزاق، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه،)د، ط(، منشأة المعارف، لاسكندرية، 2007، ص .126

يدخل على شبكة المعلومات و لو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له في المرفق. كما يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الالكترونية لتقديم خدماتها على شبكة الانترنت على مدار ال24 ساعة، ويوميا دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات.

العمل، أي لمدة 8 أيام في الاسبوع، و365 يوما في السنة[1].

-**ثانيا:مبدأ المساواة أمام المرفق العام:**يعد مبدأ المساواة امام المرافق العامة امتدادا للمبدأ العام للمساواة بين الأفراد، أمام القانون، و الذي يمثل اليوم حقا من حقوق الإنسان وحقا دستوريا تعلنه مختلف الدساتير.

مما لاشك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بشكل كبير جدا بحيث يتم تقديم الخدمة، وإستخدام هذا النظام يساعد في القضاء على حالات المحسوبية والوساطة في تقديم الخدمات والقضاء عليها[2].

تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا ويتم تقديم الخدمة آليا أو الكترونيا، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية. كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فهل تكون

[1] نفس المرجع سابق، ص .127

2-عصام عبد الفتاح مصر –المرجع السابق نفسه ص ص 91-438

مواجهة بين الفرد طالب الخدمة)3(والموظف العام، ومن ثم فهل يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن؟

ثالثا: مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير والتعديل: يخدم هذا المبدأ الإنتقال من الإدارة الصحية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة، بحيث تخضع المرافق العامة للقوانين واللوائح، وهذه القوانين واللوائح، بما في دلك تلك التي تحكم المنشأة العامة من حيث تنظيمها وهيكلها ، ولايق تصر التغيير على القواعد الحاكمة للمنشأة، بل يمتد أيضا إلى أسلوب إدارتها لذلك يجوز تغيير أسلوب الإدارة من الإدارة المباشرة إلى التنظيم العام.[1]

وعليه بمقتضى هذا المبدأ يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرفق العام لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد التمسك بحقوق مكسبه لمنع تعديل نظام المرفق[2]

تفرض الوسائل الالكترونية الحديثة على الافراد و الادارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولا ممن يريد أن يحظى بمكانة مرموقة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الادارة العامة الالكترونية في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الادارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية و الابتكارات التكنولوجية نهاية عقودها بإرادتها المنفردة، لأن تطوير خدمات المرافق، هذا المبدأ غير مقصور على نما يمتد ليشمل جميع أنواع المرافق العامة، أيا كانت المرافق التي تدار بطريق الربح فقط، وإن كانت تدار من قبل طريقة إدارتها، وخصوصا تلك

1- سليمان محمد الطماوي ، أسس العامة للعقود الإدارية ، القاهرة ، دار الفكر العربي، الطبعة الخامسة 1991 ص 184.
2محمد صغير بعلي، القانون الاداري والتنظيم، نفس المرجع السابق،2004 ص 223.

التي تدار بطريق الامتياز، فهذه المرافق الملتزم فردا أو شركة فإنها تبقى خاضعة الاشراف الادارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنوطة بالمرفق العام[1].

[1] داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص ص.151-150

خلاصة الفصل

في هذا الفضل تم إستعراض مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين فعالية وكفاءة تقديم الخدمات العامة، مقارنة بالإدارة التقليدية التي تعتمد على الإجراءات الورقية والوقت الطويل ، تم توضيح كيف تسهم الإدارة الإلكترونية في تسريع الخدمات وتعزيز الشفافية والتفاعل الرقمي كما تم تعريف المرفق العام كهيئة تقدم خدمات أساسية للجمهور ، معإستعراض عناصره الأساسية مثل الهيكل التنظيمي والموارد البشرية ، وتصنيف أنواعه كالمرافق الإجتماعية والخدمية ، كماتناول الفصل أيضا المبادئ الأساسية للمرفق العام، مثل الإستمرارية ، المساواة ، وقابلية التغيير.

الفصل الثاني

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام في الجزائر

تمهيد:

في السنوات الأخيرة ، بدأت الجزائر بخطوات جادة نحو إعتماد الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة ، يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية ، وتسريع الإجراءات الإدارية، والحد من البيروقراطية هذا التحول الرقمي يسعى إلى تقديم خدمات أكثر فعالية للموطنين وتعزيز الشفافية في العمل الحكومي، ومع دلك يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة تحديات ، من أبرز هذه التحديات ضعف البنية التحية التكنولوجية ، خاصة في المناطق النائية ، مما يعيق الإنتشار الواسع للخدمات الرقمية، كما أن هناك نقصا في الكفاءات التقنية لدى بعض الموظفين، ما يتطلب برامج تدريبية مكثفة لتمكينهم من استخدام الأدوات التكنولوجية بكفاءة على الرغم من هذه العقبات تعمل الحكومة الجزائرية على تطوير مشاريع ومبادرات لتحسين هذا الواقع، مثل " مشروع الحكومة الإلكترونية" ، الذي يهدف إلى رقمنة الخدمات العامة وتبسيط العمليات الإدارية ، هذه الجهود تعتبر أساسية لتحقيق التنمية المستدامة ، وتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة، وبناء ثقة أكبر في المؤسسات الحكومية وعلى هذا الأساس سنتناول الموضوع الفصل الثاني وفقا للمباحث التالية:

- **المبحث الأول: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر**
- **المبحث الثاني: تقييم مشروع الجزائر الإلكترونية**

المبحث الأول

واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

شهدت الجزائر تحولات مهمة نحو تبني الإدارة الإلكترونية، لتعزيز كفاءة القطاع العام وتقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال " مشروع الحكومة الإلكترونية"، حيث تسعى الحكومة إلى رقمنة العمليات الإدارية لتقليص وتفشي ظاهرة البيروقراطية وتعزيز الشفافية المطلقة ، ورغم التقدم المحرز في ذلك ، تواجه البلاد صعوبات في نقص الكفاءات التقنية وغيرها ، ومع ذلك تستمر جهود في توسيع نطاقالرقمنة لتحسين الخدمات المقدمة وبناء ثقة أكبر في المؤسسات العامة.

وعليه سوف نتطرق في هذا المبحث إلى واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر ضمن مطلبين هما:

المطلب الأول

مشرع الجزائر الإلكترونية 2008-2013

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر مبادرة حكومية تهدف إلى رقمنة الخدمات العامة لتعزيز الكفاءة والشفافية في الإدارة، يهدف المشروع إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، تقليص البيروقراطية، وتسريع الإجراءات الإدارية، مما يعكس التزام الحكومة بتحديث القطاع العام وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وعليه مشروع الحكومة الإلكترونيةفي الجزائر يتطلب تحسين وترشيد الخدمات الإدارة العامة والعمل بجهد وجدية للرفع من مستوى كفاءة الإدارة وترقية التعاملات اليومية والدورية بينها وبين المواطنين، لذلك كان اتجاه الجزائر نحو تبني مشروع رقمنة الإدارة والحكومة تحت مسمى " مشروع الجزائر

الإلكترونية 2013" باعتبار سعيها مبدئيا نحو ربط المؤسسات الإدارية في الدولة بشبكات اتصال تكون في مجموعها بمثابة بوابة رقمية حكومية تسمح بالتواصل فيما بينها ومع الهيئات العمومية ، بإستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة من أجل دفع مخططات التحول الإلكتروني [1]تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وماتمليه عليه الحاجة الاجتماعية والإقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست اغلب الدول ، وتشكل المعرفة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشرية أساس الرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والإجتماعية عاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة ، واستراتيجية الجزائر الإلكترونية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة مع الأخذ بعين الإعتبار والتحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم وتتمحور خطة هذه الإستراتيجية[2] في 13 محور كمايلي:-

1-تسريع استخراج تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارة العمومية بمعنى إدخال تكنولوجيا الإعلام والإتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها عملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها.

2- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الشركات، استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات، لهذا تم إدماجها في القطاع الإقتصادي .

3- تطوير آليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة من تمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والإتصال إعادة بعت عملية أشترك عن طريق توفير حواسيب

1- يتوجيسامية ، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة معارف ، قسم العلوم القانونية المجلد 09، 18 جوان 2015 ص 220

2 -قريشي هاجر وآخرون ، جاهزية مزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية ، مجلة البديل الاقتصادي، العدد07 ديسمبر 2019ص 09

4-شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع.

5-دفع تطوير الإقتصاد الرقمي، مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات، والذي تمت مباشرته في اطار إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية وتوفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات.

6- تعزيز البيئة الأساسية للإتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة، تأهيل البيئة التقنية الوطنية للإتصالات وتأمين الشبكات.

7- تطوير الكفاءات البشرية: إعادة النظر في برنامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال.

8- تدعيم البحث وتطوير الإبتكار: يستلزم الإقتصاد القائم على المعرفة فاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الإقتصاد، إن الإبتكار هو الذي يصمن تطوير الخدمات .

9- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة على الترسانة القانونية الجزائرية لاتغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والإتصال وتشييد مجتمع المعلومات وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

10- الإعلام والإتصال: اعداد وتنفيذ مخطط حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

11- تثمين التعاون الدولي: المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية، اقامة شركات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا.[1]

1- راجع مشروع الجزائر2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال متوفر على الرابط: http//www.premer- ministter gov.dz/arabe/media/pott/dossier/telecom/ealjerie.pdf.2024/08/21j تاريخ الإطلاع 21/08/2024

12- آليات التقييم والمتابعة: اعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية اعداد قائمة مؤشرات.

13- ملائمة الإجراءات التنظيمية: تدعيم الإنسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات.

14- الموارد المالية: يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة لذا فإن برنامج الجزائر الإلكترونية يحتاج لميزانية استراتيجية لتنفيذه وفق المراحل التنفيذية المرتقبة[1].

أولا- مخططات التحول الالكتروني في الادارة العامة الجزائرية

يتطلب تحسين سير المرفق العام لرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين، وبحثا عن تحقيق الأهداف سعت الجزائر إلى تبني مشروع الادارةالالكترونية الذي يشمل وضع شبكات تربط ما بين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة من خلال[2]

أ- تسريع استخدام تكنولوجيا الأعلاموالاتصال ورفع كفاءة العاملين في الادارة العمومية

اهتمت المحاور الرئيسية الاستراتيجية الجزائر 2013 بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيات الأعلام والاتصال في الإدارات العمومية، من دخول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية سير وتنظيم وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين[3]

1- راجع مشروع الجزائر2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال متوفر على الرابط: http//www.premer- ministter gov.dz/arabe/media/pott/dossier/telecom/ealjerie.pdf.2024/08/21j
المرجع السابق
2عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص ص.131-130
3عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص .131

يحدث إدخال تكنولوجيا الأعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الادارة العامة تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها، وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وتسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن الموقع المادي ويتيح توفر المعلومات من أجل تحسين نوعية عملية صنع القرار[1]

تتجه الاستراتيجية الالكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسيين هما– :

إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الأعلام والاتصال

تلقين تكنولوجيات الأعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية

الملاحظ هنا هو يمكن غياب التركيز على الدورات التكوينية لموظفي مؤسسات الخدمة العمومية، فالتغلب والتمكن من الاستخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية التحول الالكتروني بموارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة، تطلع داخل إدارة بمهام التدريب، الصيانة التقنية تسهيل مراحل التحول الالكتروني، والتمكن من تخفيض حدة مقاومة التغير التكنولوجي داخل الادارة العامة، وهنا يمكن للجزائر أن تقوم بتسخير الطاقات العملية من مهندسين وتقنيين[2]

رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول نحو الادارةالالكترونية أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الالكترونيالإدارة العامة المراد إتباعه، وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية الاستراتيجية الجزائر الالكترونيةعلى تطوير

[1] رفيق بن مرسلي، مرجع سابق، ص .157
[2] عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص .135

الكفاءات الاستراتيجية، وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البنى والهياكل التحتية وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الأعلاموالاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا ضمان تملكها على مستويات عدة ومختلفة [1].

ثانيا –دعم الاقتصاد الرقمي

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل التسيير والادارة المتطورة في ظل اعتماد السوق العالمية على اقتصاد المعرفة كقيمة أساسية وهو الامر الذي فرض على الجزائر ضرورة إيجاد استراتيجية إلكترونية عن طريق الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الأعلاموالاتصال، كدعامة ضرورية من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات وتمكينها [2]

وتماشيا مع هذه الأهمية سعت الجزائر إلى تحديد الهدف الأساسي المتمثل في محاولة إدماج تكنولوجيا الأعلاموالاتصال في القطاعات الاقتصادية، ودعم امتلاك تكنولوجيا الأعلاموالاتصال من قبلالشركات، إذ يتم تحديد بعض الأهداف الخاصة والتي تمثلت في دعم تمليك تكنولوجيا الأعلاموالاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير عرض خدماتالالكترونية من طرف الشركات[3]

[1] عبد الكريم عاشور، مرجع السابق ، ص .135
[2] نفس المرجع السابق، ص .133
[3] عصام عبد الفتاح المرجع السابق، ص .133

المطلب الثاني

متطلبات مشروع الجزائر 2008-2013

يتطلب مشروع الإدارة الإلكترونية، كغيره من المشاريع والبرامج ، تهيئة بيئية ملائمة تتوافق مع طبيعة عمله لضمان نجاحه وتحقيق النتائج المطلوبة، لذا فإن التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية ولعلى من أبرزها مايلي:

1-البنية التحتية: إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للإتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للإتصالات السلكية واللاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها، من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للإستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها ومن أجهزة الكومبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الإتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد، بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3- توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالأنترنت ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان، من أجل فتح المجال الأكبر لعدد المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية بأقل جهد وفي أقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.[1]

4-التدريب وبناء القدرات وهو يشمل تدريس كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكومبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه

[1] كلتم محمد الكبيسي – متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة فطر، أعدت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماجيستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإفتراضية الدولية ، برنامج الماجستير أدارة الأعمال 2008 ، ص ص36،،37

الإدارة الإلكترونية بشكل سليم ، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة ، أصف الى ذلك أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الدقة السابقة[1]

5- توافر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن تمويل الحكومة من اجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات، ومواكبة أي تطور حاصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.

6-توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

7- وجود التشريعات والنصوص القانونية وهي الهيكل الذي يؤيد ويدعم الإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية ، وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها ، وذلك من خلال استكمال وضع الاطر القانونية والتنظيمية التي تناسب التطبيقات ، وكذلك القضايا التي لها علاقة بالإدارة الإلكترونية بشكل غير مباشر إذ لابد أن تمارس في إطار بيئة قانونية محكمة، ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات تقترن بالتوقيع الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورها في الإثبات واتخاد القرارات وحل النزاعات وتأييد الحقوق وضمانها.

8-توفير الامن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية الشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث ، والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد ، ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة فيها ووسائط المعلومات ، بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين

1- كلتم محمد الكبيسي: نفس المرجع السابق ، ص ص36،،37

فيها وأجهزة الحسابات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة، ويتم ذلك عن طريق اتباع اجراءات ووسائل حماية عديدة تكفل سلامة المعلومات التي هي بمثابة كنز ثمين للمنشأة يجب الحفاظ عليه.

9-الإعداد لعملية اصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف ادارات المنظمة[1].

10- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها، والتفاعل معها ، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتليفزيون وصحف، والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات وإستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر عل التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.[2]

1 -عبد العزيز فهد المغيره، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من جهة وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ،2010 ض ص 35، 36

2- نفس المرجع السابق ص 36

المبحث الثاني

تقييم مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013

الحكومة الإلكترونية هي عملية تحويل الأنشطة والخدمات الحكومية التقليدية إلى خدمات رقمية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، يهدف هذا التحول إلى تحسين الكفاءة والشفافية في ادارة الشؤون العامة وتقديم الخدمات للمواطنين ، إن تقييم مشروع الحكومة الإلكترونية يعتبر خطوة حاسمة لفهم مدى نجاح هذا المشروع في تحقيق أهدافه ، والكشف على نقاط القوة والضعف فيه.

تتضمن عملية التقييم عدة محاور رئيسية ، مثل مدة تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمشروع، مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة، الكفاءة التشغيلية وتأثير المشروع على تعزيز الشفافية والمسائلة في الإدارة الحكومية ، كما يشمل التقييم تحليل النية التحتية التقنية وكفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية في تنفيذ المشروع.

ختاما يعتمد نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على مدى التزام الجهات المعنية بتحقيق الأهداف المرسومة وتوفير البنية التحتية اللازمة، بالإضافة إلى تقديم الخدمات التي تلبي احتياجات المواطنين بشكل فعال وسلس، وعليه سنعرضه في هذا المبحث في مطلبين:

المطلب الأول: عوائق تنفيذ المشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

أما في **المطلب الثاني:** سنتطرق إلىالقطاعات المستهدفة لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول

عوائق تنفيذ مشروع الجزائر الإلكتروني

تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية يواجه تحديات عدة، أبرزها البنية التحتية التقنية المناسبة والتكاليف العالية لتطوير وصيانة الأنظمة ، كما تمثل قضايا الأمن السيبراني وإدارة البيانات تحديات كبيرة، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يؤثر نفص المهارات التقنية ومقاومة التغيير من قبل الموظفين والمواطنين على نجاح المشروع يتطلب التغلب على هده العوائق تخطيطا دقيقا واستثمارا في التكنولوجيا والتدريب والتوعية .

أولا: عجز قطاع البريد وتكنولوجيات المعلومات والإتصالات في تلبية طلبات العملاء على ايصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.

ثانيا: تأخير استكمال البنية التحتية للإتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى ، وتأسيسا على ذلك فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدمة في هذا المجال وهوما يطرح مشكلا كبيرا لاسيما أن الجزائر مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة[1]

ثالثا: محدودية انتشار استخدامات الأنترنت في الجزائر بحيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الإنتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة بالدول المجاورة.

رابعا: التعاملات المالية الإلكترونية لاتزال في بدايتها ، رغم مرور ثلاث سنوات على مشروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية علة مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لاتزال متعترة ،فعلى سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين

1- رافيق بن مرسلي – الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011 – مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية ، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة مولود معمري – تيزي وزو 2001 ص164

الإقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كترة الأخطاء الناجمة من جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحساباتهم[1]

خامسا : تشهد الجزائر اشكاليات متعددة في الجانب القانوني للإدارة الإلكترونية حيث أن المعاملات الإلكترونية لاتحضى بالجانب القانوني اللازم ، كما أن هناك اشكاليات مطروحة خاصة في حين أن الجزائر لاتتوفر على الأساليب اللازمة كالنقد الإلكتروني وحماية المراسلات الإلكترونية[2].

المطلب الثاني

القطاعات المستهدفة لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية

مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب استهداف قطاعات رئيسية لتحسين الخدمات الحكومية، يشمل ذلك القطاع الإداري من خلال أتئم الإجراءات والقطاع المالي بتطوير أنظمة المحاسبة وادارة الميزانيات، والقطاع الصحي عبر رقمنة السجلات الطبية والخدمات الصحية، كما يستهدف القطاع التعليمي بتوفير منصات تعليمية إلكترونية، والقطاع الأمني لتعزيز الأمان الإلكتروني وتحسين ادارة البيانات ،استهداف هذه القطاعات يسهم في تحسين الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات الحكومية إلا انه لابد من تدعيم بعض القطاعات بتدريج منها:

1- أمبنة بن حامد، الحكومة الإلكترونية – تجربة الجزائر الإلكترونية للتحول نحو حكومة الإكترونية ، مذكرة ماستر أكاديمي ميدان العلوم السياسية ، شعبة العلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة الجزائر 2013 ص 36

2- عبد اللطيف باري: دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الانظمة السياسية المقارنة ، مذكرة لنيل شهادة الكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية الإدارية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر2016 ص 180

أولا :قطاع الغابات:

أ- تعريف الإدارة الإلكترونية في قطاع الغابات

الإدارة الالكترونية هي استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين كيفية إدارة وحماية الغابات .

يشمل ذلك اتمتة العمليات الإدارية الالكترونية تحويل العمليات الإدارية والمراقبة البيئية، وتتضمن الإدارية الإلكترونية تحويل العمليات الورقية والتقليدية مثل تقديم الطلبات والموافقات، وجمع المعلومات ،إلى عمليات رقمية من خلال أنظمة تعتمد على الإنترنت وقواعد البيانات.

في قطاع الغابات ، تهدف الإدارة الإدارة الإلكترونية تحويل العمليات الإدارية والمراقبة البيئية .وتسهيل الوصول إلى البيانات المتعلقة بالمورد الغانية. تتضمن الإدارة الإلكترونية تحويل العمليات الورقية والتقليدية مثل تقديم الطلبات والموافقات، وجمع المعلومات، الى عمليات رقمية من خلال أنظمة تعتمد على الإنترنت وقواعد البيانات.

في قطاع الغابات ، تهدف الإدارة الإلكترونية الى تنظيم الأنشطة المتعلقة بالموارد الطبيعية مثل قطع الأشجار أو إعادة التشجير ، باستخدام أدوات تقنية حديثة لتحسين الدقة والكفاءة .

ب-أهداف الإدارة الإلكترونية قطاع الغابات:

تحسين استدامة الموارد الغابية : عبر الادارة الفعالة والمراقبة الدقيقة ، تستطيع الجهات المعنية التأكد من استغلال الغابات بشكل مستدام، هذا يعني تقليل التدهور البيئي وحماية التنوع البيولوجي.

تسهيل اتخاذ القرارات المبنية على البيانات :

الادارة الالكترونية تتيح الوصول الى معلومات حديثة ودقيقة ،مما يمكن صانعي القرار من تحليل هذه البيانات واتخاذ قرارات مبنية على أدلة واضحة.[1]

1 زينب بن عبيد، طرق حماية المواقع الايكولوجية: دراسة حال غابة مزبال بلدية مزيرعة، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2020، ص: 27.

تقليل الفساد: عن طريق تحسين الشفافية في العمليات المتعلقة باستغلال الغابات الأنظمة الإلكترونية تقلل من إمكانية التلاعب أو التدخل البشري في منح الترخيص أو تنفيذ العقوبات ، مما يجعل النظام أكثر نزاهة.

نظام المعلومات الجغرافية: (GIS) أداة تقنية تجمع بين الخرائط الرقمية والبيانات التحليلية، مما يتيح للجهات المسؤولة المراقبة إستخدام الأراضي وتخطيط إدارة الغابات بشكل أفضل على سبيل المثال يمكن رسم الخرائط للمناطق الحساسة بيئيا والتي تتطلب حماية خاصة ، ومراقبة تغيرات الغطاء النباتي مع مرور الوقت

الرقابة عن بعد (Remot sensing): إستخدام الأقمار الصناعية والطائرات بدون طيار يمكن يجمع البيانات الدقيقة الغابات مثل كثافة الأشجار ومساحة الغطاء النباتي ، وحالة التربة هذه التقنية مفيدة جدا في رصد المناطق البعيدة التي يصعب الوصول إليها، وتساعد في إكتشاف الأنشطة الغير قانونية.

إدارة التراخيص الإلكترونية : الأنظمة الإلكترونية تسهم عملية تقديم ومراجعة طلبات تراخيص المتعلقة بالغابات، مثل تصاريح قطع الأشجار او مشاريع إعادة التشجير، يمكن تقديم هذه الطلبات عبر الانترنت ، مع إمكانية تتبع حالة الطلبات والردود عليها بشكل فوري ، مما يحسن كفاءة العملية.

المراقبة والإنفاذ الإلكتروني : الأنظمة الإلكترونية يمكن ان تشمل القواعد البيانات المرتبطة بالجرائم البيئية ، بحيث بمكن للسلطات متابعة الأنشطة غير القانونية بشكل فعال.

يمكن تزويد فرق التفتيش الميدانية بأجهزة محمولة تحتوي على خرائط رقمية وقواعد بيانات تساعدهم في التحقيقات والمراقبة.[1]

1 المرجع السابق، زينب بن عبيد، ص: 28.

ثانيا: قطاع الداخلية:

علاقة القطاع بالمواطن المباشر تستلزم تطويره بشتى الأجهزة والبرمجيات خاصة للإدارة المحلية التي دعمت بشبكة الحالة المدنية ، هذا المشروع الذي يعتبر في طور الإنجاز سيسهل الكثير على المواطن في استخراج الوثائق، كما أن الشروع في تجسيد بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري الإلكترونيين وتزويد الأولى بالخدمات مستقبلا يسهل العديد حيث أن الخطة المرسومة سنة 2009 أكدت دخول بطاقة التعريف البيومترية حيز الخدمة في بداية 2010 وجواز السفر في نهاية2013[1].

سعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين وتماشيا مع التحولات الإقتصاديةوالإجتماعية والذي انبثق عنه ميلاد الإدارة الإلكترونية بالوزارة وفي هذا الصدد تعمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر الحكومية في الإجراءات الجديدة للمعالجة مايتعلق ببطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري الإلكتروني.[2]

ثانيا: قطاع العدالة:

استهدف قطاع العدالة لعلاقته المباشرة بالمواطن إضافة إلى ضرورة تطويرالجانب المعلوماتي قصد تسهيل خدمات المواطنين على مستوى المؤسسات القضائية والمصالح التابعة لها، وفي هذا الصدد تم انجاز شبكة وطنية لقطاع العدالة تسجل فيها كل القضايا والأحكام الخاصة بالأفراد لتسهيل استخراج الوثائق وطنيا وتسهيل اجراءات التحقيق [3].

تم عصرنة قطاع العدالة من خلال وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل، وإرسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة الكترونية واستخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في الإجراءات

1- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر- ملتقى دولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات –باثنة (د، س ،ن)ص 17

2- المرجع السابق نفسه ص17

3- وسيلة واعر – نفس المرجع السابق ص17

القضائية، بحيث نصت المادة الاولى من القانون 15-03 المتعلق بعصرنة سير قطاع العدالة من خلال: - وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل

- ارسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة الكترونية .
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية[1]
- كما يتيح موقع وزارة العدل.wwwdz.mjustice فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل إعلان عن المسابقات ، المناقصات ، نشاطات الوزير.

ثالثا : قطاع التعليم العالي:

يشكل التطور التكنولوجي على مستوى القطاع أولوية هامة خاصة في مجال توفير كل خدمات التسجيل على الخط كما أن استعمال مختلف البرامج في تسجيل الطلبة واستخراج وثائقهم تعمم على مختلف مؤسسات التعليم العالي اضافة أن استخدام الشبكات في مختلف العمليات ، ومشاريع البحث العلمي ، و تسجيل المذكرات والاطروحات على مستوى مجموعة المواقع [2].

وعليه نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي أحد الأبعاد الأساسية في تحسين كفاءة وفعالية المرافق العامة من خلال اعتماد التقنيات الرقمية ، حيث تسهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية وتقليل الفساد تعمل الإدارة الالكترونية على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة، وتوفر أنظمة إدارية الكترونية سجلات دقيقة وسهلة الوصول كما تسهم في تسريع الإجراءات الإدارية وتقليل البيروقراطية من خلال أتمنة العمليات وتحسين التواصل بين الجهات الحكومية والمواطنين بالإضافة إلى ذلك تعزيز الإدارة الإلكترونية من خلال مرونة وكفاءة الخدمات العامة عبر تقديم حلول مبتكرة

1- قانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل01 فبراير2015، يتعلق بعصرنة العدالة ، ج ،ر العدد 06 – الصادر بتاريخ 20 ربيع الثاني الموافق ل 10 فبراير 2015.

2- عبد اللطيف باري المرجع السابق ص 168

لتحسين تقديم الخدمات والتفاعل مع الجمهور وهي تساعد كدلك في تحقيق التميز الإداري وتعزيز رضا المواطنين من خلال جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.

رابعا –قطاع البريد والمواصلات:

في إطار التغيرات والتحولات الجدرية التي شهدها قطاع البريد والمواصلات في ميدان التكنولوجيا المعلومات والإتصالات تولدت الحاجة إلى القيام بتعديلات وتغيرات جدرية مست القطاع، وهو مايسمى بإعادة هيكلة القطاع ، حيث أنه وعيا منه بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع، ويقدم قطاع البريد والإتصالات العديد من الخدمات عن بعد للمستفدين ، بالرغم من الصعوبات المطروحة ومن أبرزها مايلي:

أ- صك حساب البريد الجاري: كل منتسب جديد للجامعة او مواطن كان عليه التعول على استعمال والتحكم في الصكوك الحساب البريد الجاري.[1]

ب- الحوالة البطاقة لتزويد السحابات البريدية الجارية: وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المزود بكمبيوتر مربوط بشبكة البريد، ولا يحتاج إلى أن يكون عندك حساب أو ماشابه وتصل الأموال للمرسل في غضون دقائق[2].

ت- الحوالة الإلكترونية لتحويل الأموال : تستخدم لدفع المال لشخص آخر ليس لديه حساب.

ث- بطاقة السحب الآلي: تتم بإستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب في حال نسيت احضار دفتر الصكوك معك، وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.

1- ماحي نعيمة الإدارة الإلكترونية وتاثيرها على تسيير المرفق العام في الجزائر ، مذكرة نهاية الدارسة انيل شهادة الماستر جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية الحقوق والعلوم السياسية تخصص إدارة محلية ص42

2- ماحي نعيمة الإدارة الإلكترونية وتاثيرها على تسيير المرفق العام في الجزائر ، المرجع السابق ص42

2- ماحي نعيمة المرجع السابق نفسه ص 43

ج- الحساب الجاري عن بعد: خدمة 1530 لإصلاح على الرصيد عبر المكالمة الهاتفية للرقم 1530من الهاتف أو الفاكس[1].

خامسا-قطاع التربية الوطنية:

في إطار اصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الأنترنث وتخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطور المتوسط والثانوي، كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ منها:

- التسجيل في شهادة البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط عبر موقع وزارة التربية الوطنية.
- الإطلاع على نتائج البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط والإبتدائي على شبكة الانترنث أومن خلال شبكة موبليس.
- تقديم الديوان الوطني للتعليم عن بعد بعض الخدمات الإلكترونية كالتسجيل بالمراكز.[2]

سادسا- قطاع الضمان الإجتماعي:

- في إطار اصلاح منظومة الضمان الإجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط اجراءات الخدمة ، شرعت وزارة الضمان الإجتماعي في استعمال نظام البطاقة الإلكترونية وهي :
- بطاقة الشفاء: التي بدأ العمل بها سنة 2007 واقتصرت في البداية على بعض الولايات كتجربة أولى وقد مست فئات معينة كالمتقاعدين والأشخاص الذين يعانون من الأمراض

2- ماحي نعيمة المرجع السابق نفسه ص 43

المزمنة، ليتم بعد ذلك تعميها بهدف توفير نظام الدفع من قبل الغير للأدوية لفائدة جميع المواطنين اجتماعيا،وكذلك بالنسبة للبطالين والجامعيين.[1]

- ومن بين القوانين والمراسيم التي تحدد العمل ببطاقة الشفاء هي:
- القانون رقم 01/15 المؤرخ في 2015/01/04 المواد 10-11-12 تحدد بطاقة الشفاء تبعا لنفس الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي 116/10 المؤرخ في 2010/04/18 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له إجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج المهني للصة وشروط تسليمها وايصالها وتجديدها
- القانون رقم 01/08 المؤرخ في 2008/01/23 المتمم للقانون 11/83 المؤرخ في 1983/01/02 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية

2- ماحي نعيمة المرجع السابق نفسه ص 43

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل ، قمنا بإستعراض واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مع التركيز على مشروع التحول الرقمي الذي اطلقته الدولة لتحديث المرافق العامة. تم التطرق إلى الجهود المبذولة في تطوير البنية التحتية الرقمية وتطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين فعالية وكفاءة الخدمات الحكومية . كما تم تقييم المشروع من خلال إبراز الإنجازات المحققة ، مثل تسهيل الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية .

الخاتمة

خاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة من خلال الانتقال من الأسلوب التقليدي الورقي القائم على الاتصال المباشر بين المواطن ومؤسسات الخدمة العمومية إلى التواصل عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، كما تعتبر من الأساليب الحديثة في العمل الإداري القائمة على تسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية وتوفير الخدمات بشكل متكامل وسريع وبالتالي إحداث تغير سريع في نمط حياة الموظفين والمواطنين وتقليل الصورة السلبية للخدمات العمومية التي يقدمها المرفق العام في شكلها التقليدي.

ويعتبر دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام أساسيا في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء الحكومي ، فقد ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تبسيط العمليات ، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، وتقليل البيروقراطية ، وتعزيز الشفافية، كما مكنت الإدارة الإلكترونية من تحسين سرعة اتخاذ القرار والتفاعل مع الجمهور بطريقة أكثر شمولية وسرعة ، ومع استمرار التطور التكنولوجي ، يبقى التحدي في ضمان تكامل النظم الإلكترونية وتأمينها ، إضافة إلى تعزيز المهارات الرقمية لدى الموظفين.

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

– تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المرفق العام يعود إلى سببين كون أن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لدعم أداء المرفق العام، وأن استهداف النفع العام أو إشباع الحاجات نقطة ارتكاز وهدفا مشتركا مع الإدارة الإلكترونية والمرفق العام.

– التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين وإنما هي عمليةتمر بمراحل يتم التخطيط لها تخطيطا محكما وجيدا.

يساهم الإصلاح الإداري التحول من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث الإلكتروني في القضاء ولو نسبيا على المشاكل الإدارية الناجمة عن تسيير المرفق العام خاصة البيروقراطية والرشوة والفساد الإداري وكذا القضاء على الروتين القاتل للموظفين خاصة الذين يتعاملون في اتصال مباشر مع المواطنين.

لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن تتوفر على شروط فعلية تتمثل في: البنية التحتية الشبكات الإلكترونية، الموارد البشرية الإرادة السياسية سرية وأمن المعلومات، التشريعات والقوانين.

التوصيات والاقتراحات

1- **تعزيز البنية التحتية التقنية:** الإستثمار في البنية التحتية الرقمية لضمان تقديم الخدمات بشكل مستدام وآمن ، بما في ذلك تحديث النظم وحمايتها من الهجمات الإلكترونية.

2- **تحسين التكامل بين الأنظمة:** ينبغي أن تكون الأنظمة الإلكترونية الحكومية متكاملة لضمان تبادل البيانات والمعلومات بين الجهات المختلفة بشكل سريع ودقيق.

3- **التدريب المستمر للموظفين:** ينبغي توفير دورات تدريبية مستمرة للموظفين الحكوميين لرفع مهاراتهم التقنية وضمان استخدامهم الأمثل للأدوات الالكترونية.

4- **ضمان الامان والخصوصية** : يجب وضع اجراءات امان صارمة لحماية بيانات المواطنين والحفاظ على خصوصيتهم في جميع التعاملات الالكترونية .

5- **صياغة قوانين وتشريعات حديثة مناسبة ن للخدمات الإلكترونية.**

6-**تعزيز الوعي الرقمي بين المواطنين:** يجب توعية المواطنين بأهمية الإدارة الإلكترونية وفوائدها، وتوجيههم نحو استخدام المنصات الرقمية للإستفادة من الخدمات العامة.

7- **توفير الأجهزة والآلات المتطورة**:وفي مقدمتها أجهزة الكمبيوتر الحديثة ذات البرامج المتطورة بالإضافة إلى تعميم وإصلاح شبكة الانترنت التي تشكل إحدى العوائق الكبيرة في تطبيق نظام

الحكومة الإلكترونية لأنه يتم الاعتماد عليها في تقديم الخدمة السريعة للمنتفع بخدمات المرفق العام والموظف.

8- **تفعيل الإدارة الإلكترونية:** حيث يكون بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقةالتقليدية إلى الكترونية.

وفي الأخير نرجو أننا قد وفقنا في اثراء الموضوع بشكل موضوعي مساهمين بذلك في اثراء المكتبة الجزائرية بما يعود على الطالب والمجتمع بالفائدة

الملخص

الإدارة الإلكترونية أصبحت أداة حيوية في تحسين تسيير المرفق العام، حيث تعتمد على إستخدام التكنولوجيا الرقمية لرفع كفاءة العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات الروتينية، من خلال تيني نظم معلومات متقدمة، يمكن للمؤسسات العامة تقليل الوقت المستغرق في معالجة الطلبات وتقديم الخدمات مما يقلل من العبء البيروقراطي على الموظفين والمواطنين على حد سواء .

إحدى أهم مزايا الإدارة الإلكترونية هي تعزيز الشفافية في العمل الإداري ، حيث تمكن المواطنين من متابعة معاملاتهم يشكل مباشر وسهل عبر الأنترنت ، هذا يسهم في زيادة الثقة بين الإدارة والجمهور، ويقلل من فرص الفساد والمحسوبية .

بالإضافة الى ذلك تتيح الإدارة الإلكترونية تحسين التنسيق بين الإدارات والمؤسسات المختلفة، مما يؤدي الى ادارة أفضل للموارد.

من جهة أخرى ،تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل التكلفة التشغيلية من خلال الإعتماد على الأنظمة الرقمية بدلا من الورقية ، مما يعزز الإستدامة البيئية، كما تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين عبر تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الإدارية .

Summary

Therole of management of public services by utilizing digitaltechnology to streamline**.**

Administrative processes. Bay adopting advanced in formationsystem public institution can significantly reduce the time it takes to process requests and deliver services thereby alleviating the bureaucratic burden onbothemployees and citizens**.**

One of thekey benefits of e-government is its ability toenhance transparency within administrative work. Citizens can track their applications online in real-time, whichbuilds trust between the public administration and the generalpublic, while also minimizing the opportunities forcorruption and favoritism.

Furthermore, e-government facilitates better coordination between various departments and institutions, allowing for efficient resource.

Additionally , e-governmentreduces operational costs by replacing paper- based systems with digital ones, promoting environmental sustainability.lt also improves the quality of services provided to citizens by making information and services more easily accessible without thephysicalvisits toadministrative offic

المراجع

أولا: النصوص القانونية

1-الدستور

- الدستور الجزائري 2020 الصادر بالجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 54 المؤرخ في 16 سبتمبر 2020 المادة 27 منه.
- المرسوم التنفيذي رقم 116/10 المؤرخ في 2010/04/18 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له إجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج والمهني الصحة ، وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها ، الجريدة الرسمية العدد 26 الصادر بتاريخ 2010/04/21.

2-القوانين

- القانون رقم 01/08 المؤرخ في 2008/01/23 المتمم لقانون 11/83 المؤرخ في 1983/01/02 والمتعلق بالتأمينات ، المواد من 06 مكرر ، 06 مكرر 02 ، 06 مكرر 03 والمادة 65 مكرر 3 الجريدة الرسمية العدد 04 بتاريخ 2008/01/24
- القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة ، ج ،ر العدد 06 – الصادر بتاريخ 20 ربيع الثاني الموافق ل 10 فبراير 2015..

ثانيا: الكتـب

1-علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، (د- ط) دار وائل للنشر ، عمان 2009

2- أبوبكر محمود الهوشي الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق مصر مجموعة النيل العربية2006

3- محمد صغير بعلي، القانون الاداري والتنظيم، النشاط الاداري، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، ،2004 .

4- ماجد راغب الحلو، القانون الإداري دار المطبوعات الجامعية 2000 الإمارات العربية المتحدة، دبي

5- عصام عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، د، ط، دار الجامعة الجديدة، لاسكندرية، ،2008 .

6- نجم عبدو نجم الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية وظائف المجلات – البازوري– عمان 2009

7- سليمان محمد الطمطاوي الأسس العامة للعقود الإدارية القاهرة ، دار الفكر العربي الطبعة الخامسة 1991.

ثالثا: البحوث العلمية

1- عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعالقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعالقات الدولية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر،2010

2- بوبريمة عادل – طالب سنة ثانية دكتوراه .ل .م د تخصص قانون خاص ، بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج – دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام مرفق العدالة "مداخلة" تحت إشراف الأستاذ د/ فرشة كمال

3- عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، ،2010

4- ماحي نعيمة الإدارة الإلكترونية وتاثيرها على تسيير المرفق العام في الجزائر ، مذكرة نهاية الدارسة انيل شهادة الماستر جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية الحقوق والعلوم السياسية تخصص إدارة محلية

5- رافيق بن مرسلي – الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011 – مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية ، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة مولود معمري – تيزي وزو 2001

6- كلتم محمد الكبيسي – متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة فطر، أعدت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماجيستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإفتراضية الدولية ، برنامج الماجستير أدارة الأعمال 2008

7- حنان رزق نمر دلول، ادارة المرفق العام بالوسائل الإلكترونية ، دراسة حالة مرفق في قطاع غزة ، دراسة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على الماجستير في تخصص قانون الإداري والإدارة العامة في أكادمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة 2018

8- الغوطي ، إبراهيم ، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من جهة ونظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (الجامعة الإسلامية ، غزة ،فلسطين ، 2006

9- جولاحندى ،سهايليةإبتسام، عنوان المذكرة ، الإدارة الإلكترونية كمدخل لعصرنة الخدمة العمومية دراسة الحالة.
10- إيهاب فاروق مصباح العاجز ، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية " دارسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي " محافظة غزة رسالة الماجستير في إدارة الاعمال ، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة ، عمادة الدراسات العليا والتعليم العالي غزة –فلسطين، 2011
11- رشاد خضير-وحيد الدايني ، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة ، رسالة إستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، غير منشورة ، (كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، ديسمبر2016
12- لمومة جميلة – ايت محمد إلياس –الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على سيرالمرفق العام بنعاشورة الجلفة
13- عتمان احميدة– دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام – مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة الماستر اكاديمي في الحقوق سنة 2022-2023 جامعة غرداية كلية الحقوق
14- تارقي يونس ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، غير منشورة (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر 2016- 2017
15- أمينة بن حامد، الحكومة الالكترونية-تجربة الجزائر الالكترونية للتحول نحو حكومة إلكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي، دارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم ميدان العلوم السياسية، شعبة العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية والسياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ،2013.
16- زينب بن عبيد، طرق حماية المواقع الايكولوجية: دراسة حال غابة مزبال بلدية مزيرعة، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2020.

17- رابعا : المجلات والمدخلات

1- سليمة بن حسين – دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدامات الإدارية – المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ، العدد السابع ، جويلية2014.
2- داودي الشيخ عماد بوقلاشي عصرنة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية بالجزائر " قطاع التعليم العالي نمودجا " مداخلة مقدمة إلى ملتقى الدولي حول جودة الخدمات العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، جامعة محمد بوقرة بومرداس الجزائر يومي 29-30 أفريل 2014.
3- محمد جبانية ، متطلبات التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية، مداخلة مقدمة للمشاركة في ملتقى متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، (كلية العلوم الاقتصادية ، وعلوم التسيير ، جامعة سعد دحلب ، البليدة ، الجزائر 2013
4- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر- ملتقى دولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات –باثنة (د، س ،ن)
5- يتوجيسامية ، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة معارف ، قسم العلوم القانونية المجلد 09، 18 جوان 2015
6- قريشي هاجر وآخرون ، جاهزية مزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية ، مجلة البديل الاقتصادي، العدد07 ديسمبر 2019

خامسا: المشاريع الجزائرية

راجع مشروع الجزائر2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال متوفر على الرابط:
http//www.premer-ministter.gov.dz/arabe/media/pott/dossier/telecom/ealjerie.pdf.2024/08/21j
تاريخ الإطلاع 21/08/2024.

الفهرس

المقدمة ..... أ – ج

الفصل الاول الإطار العام لدراسة الإدارة الإلكترونية والمرفق العام

تمهيد 05

المبحث الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية 06

المطلب الأول ماهية الإدارة الإلكترونية .....

المطلب الثاني أهداف واهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية..... 10

المبحث الثاني: الأطر المعرفية للمرفق العام.....7

المطلب الأول ماهية المرفق العام.....

المطلب الثاني أنواع المرافق العامة والمبادئ التي تحكمها..... 23

الفصل الثاني واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام

المبحث الأول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في سير المرفق في الجزائر..... 31

المطلب الأول مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013..... 42

المطلب الثاني متطلبات مشروع الجزائر الالكترونية2008 -2013..... 42

المبحث الثاني تقييم مشروع الجزائر الالكترونية 45

المطلب الأول عوائق تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية

المطلب الثاني القطاعات المستهدفة لتجسيد الإدارة الإلكترونية

الخاتمة ..... د

التوصيات ..... هـ

المراجع

الفهرس