



جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي
كلية الحقوق و العلوم السياسية



قسم العلوم السياسية

تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة العمومية الجزائرية
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
بورقلة

2018 -2007

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

العلوم السياسية – تخصص : سياسة عامة

إشراف الأستاذ :

أ. ياسين شكيمة.

إعداد الطالبة :

- ماجدة سليمان.

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
د. خالد بقاص	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	رئيسا
أ. ياسين شكيمة	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	مشرفا ومقررا
أ. عبد الحميد حامدي	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي	مناقشا

الموسم الجامعي : 2018-2019 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاهداء

إلى الذي تعب وشقا من أجلي وتكبد معي معاناة الدراسة والذي الكريم حفظه
الله ورعاه

إلى نبع الحنان التي رسمت لي طريق النجاح وإرادة الفلاح أُمي الغالية أطال
الله في عمرها

إلى إخوتي وأخواتي وكل عائلتي كل باسمه وأحلى البراعم" محمد سعيد ولجين
وليان" حفظهم الله

إل من أصبحوا جزء من حياتي أصدقائي وزملائي الأعراء وإلى كل من وسعته
ذاكرتي

ماجدة سليمان



شكر و عرفان

. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من اصطنع اليكم معروفًا فجازوه،
فان عجزتم عن مجازاته فادعوا له، حتى يعلم أنكم شكرتم، فان الله يحب
الشاكرين"
رواه الطبراني

أول من يشكر ويحمد آناء الليل وأطراف النهار، ، لله العلي القدير وألهمني
الصبر على انجاز هذا العمل المتواضع.

الشكر موصول الى كل من أفادني بعلمه، ثم أتقدم بالشكر الجزيل الى
الأستاذ المشرف "ياسين شكيمة" على قبوله الإشراف وتوجيهاته وملاحظاته
التي كانت نور لخطوات هذا المجهود.

وأتقدم بالشكر والعرفان إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة في قراءة
ومناقشة هذا العمل.

وإلى الوالدين العزيزين وكل العائلة الكريمة

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى مسؤولين مؤسسة الضمان الاجتماعي وكل
من قدم لنا يد العون والى كل من ساعدنا بمعلومة او نصيحة او كلمة طيبة

إلى كل أساتذتي الكرام بجامعة الوادي وجامعة ورقلة

ماجدة سليمانى

شهد العالم تطورات سريعة في كافة المجالات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية مع نهاية القرن العشرين، الكثير من التحديات أمام المجتمعات ،لقد جعلت وسائل التطور التكنولوجي ، و الاتصالات الحديثة، العالم بدوله المختلفة يشبه الدولة الواحدة بفضل التدفق السريع للمعلومات .

و عرفت الادارة فكر و ممارسة تقدما ملحوظا بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات ، إذ أن التطورات السريعة التي عرفها القرن الحالي انما هي نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي.

و لم يعد أمام أي دولة تواكب العصر خيار سوى الاتجاه نحو الاستخدام التكنولوجيا و تطوير عدد كبير من الانشطة الادارية التي عرفت تحولات كبيرة بسبب ادخال التكنولوجيا، و دخلت الدولة في سياق مع الزمن لتحقيق غاياتها و فرض سياساتها الحكومية على الادارة العمومية التي تمتلك سلطة التنظيم و التطوير في العمل الاداري في المرافق العامة، التي تعمل على تلبية حاجيات المواطنين في مختلف المجالات.

و بعد العصر الحالي عصر المعلومات و الاقتصاد المعرفي للتطورات السريعة المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات و زيادة قدرات وسائط تخزين المعلومات و في ظل انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية أدى إلى الانتقال و التحول التدريجي من الانشطة الادارية الكلاسيكية إلى الانشطة الالكترونية.

فنشأ ما يعرف بإسم الادارة الالكترونية التي تعتمد بالدرجة الأولى على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في الادارة العامة.

و لكن الجوائر ضمن هذا السياق في التحديث ، و انطلاقا مما تشهد الادارة الكلاسيكية من إرصادها و مشاكل أرهقت العمل الداري في الدارة الجزائرية و مختلف مظاهر السلبية للتنظيم البيروقراطي و المركزي ،استدعت الحاجة إلى فتح مجال الاصلاح الاداري و التوجه

نحو عصرنة المرافق العامة على اختلاف مجالاتها بوضع الاطار القانوني الذي ينظم عمل تسيير المؤسسات العامة ، و مواكبة التطور التكنولوجي التي عرفته الدول المتطورة بادرت هي الاخرى بادخال تكنولوجيا المعلومات وفق ما نصت عليه القوانين و توجه عصرنة المرافق العامة ، فالدولة في المسؤول الاول عن تلبية حاجيات المواطنين الجزائريين في مواكبة موجة التطور التكنولوجي و ادخال أحسن التقنيات و استخدامات تكنولوجيا المعلومات للمرافق العامة فوصولاً بها إلى تحسين تحسين الخدمات العمومية وفق ما يمليه التطور و التكنولوجيا الرقمية ، توجهت الجزائر بسياسة واضحة تضمنت مشروع الجزائر الالكترونية 2013 بتوجه ارادة حكومية لعصرنة القطاعات قصد تجسيد استراتيجية الادارة الالكترونية التي تعتبر السبيل الوحيد لتحديث الادارة العامة ، و تطوير المرافق بتوسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات وفق ما تبنته سياسات الاصلاح و مشروع الجزائر الالكترونية.

لتحقيق الخدمات الالكترونية ، و التي مست قطاعات عديدة كقطاع الادارة المحلية و العدالة و البريد و الضمان الاجتماعي و قد حضي هذا الاخير بتسليط الضوء في هذه الدراسة من خلال معرفة استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء في الجزائر ، و لمعرفة تأثير استخدامات المقدمة للمنتسبين بصفة خاصة.

مدخل منهجي ومفهومي ونظري

المشكلة البحثية:

إن تجسيد الإدارة الحديثة في الجزائر والانتقال بها من الإدارة التقليدية إلى التحول الإلكتروني يستلزم تبني سياسات واضحة تعمل على تطبيق الخطط والبرامج وتعميمها على كافة القطاعات التابعة لسلطة الدولة الجزائرية، واستلزم ذلك وجود توجه عام عام لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في المرافق العمومية .

ومنه يمكن طرح السؤال التالي :

ما هو أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة العمومية في الجزائر ؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية :

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات والخدمة العمومية ؟

- ما هو واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر ؟ وهل وصلت حقيقة إلى جودة الخدمة العمومية الإلكترونية ؟

- ما هو أثر تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 على تحسين الخدمة العمومية ؟

- ما هي أهم البرامج التي تم تفعيلها في الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بورقلة للخدمات الإلكترونية ؟

مجالات الدراسة:

حددت حدود الدراسة في :

المجال الزمني :

تنطلق الدراسة منذ سنة 2007، أي قبل بداية تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 لمعرفة الإنجازات الفعلية التي قدمها تطبيق المشروع وارهاساته، كما أن سنة 2007 ترتبط بتجسيد نظام البطاقة الإلكترونية شفاء في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء كأول سنة إنجاز وبعدها تلتها برامج أخرى متطورة ساهمة في عصرنه المؤسسة وتطوير الخدمات الإلكترونية في نظام الضمان الإجتماعي.

المجال المكاني :

تقع مدينة ورقلة في الجزائر، ويتحدد موقعها بين خط طول 5.33 درجة، وخط عرض 31.95 درجة، حددت ولاية ورقلة منذ 1962، ورمز تقسيمها الولائي 30، تبلغ

مساحتها 361980 كم²، ويصل عدد سكانها إلى 129.402 نسمة، تعتبر ولاية ورقلة مصدرا هاما للثروات النفطية، وبعد التقسيم الإداري لعام 1984 حُصيت بثلاث مدن كبرى هي ورقلة، وحاسي مسعود، وتقرت، وتبعد عن الجزائر العاصمة ب 820 كلم بتعداد 10 دوائر و 21 بلدية.¹

المجال الموضوعي:

حيث تحاول الدراسة بيان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية في الجزائر وعلى وجه الخصوص الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي في ولاية ورقلة الجهوية .

الفرضيات العلمية:

✓ هناك علاقة تكاملية بين رشادة سياسات تكنولوجيا المعلومات ومخرجات الخدمة العمومية فكما زادت رشادة سياسات تكنولوجيا المعلومات زادت جودة الخدمة العمومية.

✓ هناك علاقة ترابطية بين التطور العالمي لتكنولوجيا المعلومات ودرجة تحسين الخدمات العمومية المحلية، فكما زاد التطور التكنولوجي العالمي صار لزاما على الحكومات المحلية تحسين خدماتها العمومية لمواكبة التنافس العالمي التكنولوجي.

✓ هناك علاقة ترابطية بين جاهزية البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمة العمومية. فكما زاد مؤشر الجاهزية الإلكترونية للخدمات زاد من التوجه نحو تحسينها.

الأهمية العلمية والعملية للدراسة:

الأهمية العلمية:

تتأتى الأهمية العلمية لهذه الدراسة انطلاقا من حداثة موضوعها في البحث الأكاديمي والحاجة إلى دراسة ميدانية تكشف تأثير استخدام برنامج تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة العمومية، وإثراء المجال العلمي ببحث ميداني يثري المكتبة ويستفيد منه مختلف الباحثين والطلبة.

¹ موقع ولاية ورقلة. <https://ar-m-wikipedia.org.wiki> ، أطلع عليه :2019/05/28، على الساعة : 17:30.

الأهمية العملية:

تحاول الدراسة تقويم دور وتأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمة العمومية وكذا الإنجازات المحققة في توجه صانع القرار بمبادرة تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية وتوفير دراسات ميدانية لصانع القرار لبرامج تم تطبيقها في مؤسسات الضمان الاجتماعي للأجراء وتحسين الخدمات الإلكترونية بها وقياس جدواها اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا.

الإقترابات والمناهج والأدوات المستخدمة:

ستستخدم هذه الدراسة الإقتراب المؤسسي باعتبار المؤسسة العامة تخضع لسلطة تنظيم وتسيير الدولة، إذ أن المشرع وضع الأطر القانونية للمرفق العام وكذا القوانين لتفعيل عصرنه الادارة الجزائرية في كل القطاعات وفق لكل هيكل مؤسسي خاص بها كما جاء في هياكل الضمان الاجتماعي والصندوق الوطني للعمال الأجراء .

كما ستستعين الدراسة بالإقتراب الوظيفي الذي يعتمد على التفسير الوظيفي إنطلاقا من دراسة العمليات الإدارية وتفاعلها مع طالب الخدمة والجانب التفاعلي والإتصالي للوظائف الإدارية.

أما إقتراب صانع القرار والإقتراب النسقي فسيفيدان الدراسة، باعتبار أن الجهاز الإداري هو الأداة لتنفيذ السياسة العامة، لذا وضع صانع القرار استراتيجية العصرنة ومشروع الجزائر 2013، وتم تحديد احتياجات الأفراد في مجموعة من المدخلات، التي أفرزت مجموعة من المخرجات تمثلت في سياسات وبرامج ليقوم فيها صانع القرار الإنجازات المحققة.

ستوظف الدراسة أيضا منهج دراسة الحالة الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات وتوظيفها حول واقع الخدمة الإلكترونية في الجزائر، وخصصت هذه الدراسة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بورقلة كدراسة حالة ميدانية.

ستستخدم الدراسة من جهة أداة تحليل المضمون في تفسير المراسيم والقوانين المتعلقة بالمرفق العام، وما تضمنته مواد قانون الضمان الاجتماعي. ومن جهة أخرى فتستعين بأداة المقابلة لجمع معلومات حول دراسة الحالة الميدانية لفرع الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بورقلة.

أدوات جمع البيانات:

المقابلة : اعتمدنا في الدراسة الميدانية لدراسة الحالة على المقابلة المباشر مع مسؤولين في مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقة والوادي من أجل جمع المعلومات والبيانات التي تخدم المجال العملي.

الملاحظة : إعتدنا على الملاحظة داخل المؤسسة في تعامل الموظفين مع تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة للمؤمن المنتسبين .

صعوبات الدراسة :

تعدد المفاهيم المرتبطة بالعنوان وشساعتها ،في حين وجود نقص المعلومات المتعلقة بواقع تكنولوجيا المعلومات الخدمة العمومية في الجزائر لحدثة التطبيق مقارنة مع وفرة الكم المعلومات لنماذج الدول الأخرى ،وكذلك صعوبة جمع المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة لصندوق الوطني لنأمينات للعمال الأجراء راجع إلى صرامة طابع العمل فيها والسرية المعلومات المتعلقة بالمنتسبين.

الدراسات السابقة:

ركزت دراسة زين الدين بومرزوق الموسومة بـ: الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع الجماعات المحلية نموذجا، الجزائر :دار الكتاب العربي 2014، على تفسير النصوص القانونية لترقية الخدمة العمومية على المستوى المحلي بشكل موسع في البلدية والولاية، الا أن قصورها على الجوانب القانونية والرسمية أبعدها عن واقع الخدمة العمومية قبل اصلاحات العصرية وبعدها.

لذا ستحاول هذه الدراسة تلافي القصور على الجوانب القانونية فقط رغم أهميتها، وستعالج أيضا تقويم سياسات العصرية وتفعيل إنجازاتها على واقع الخدمة العمومية في مختلف القطاعات وليس على مستوى الادارة المحلية فقط وتسليط الضوء على صندوق الوطني للضمان الاجتماعي بشكل خاص .

ركزت دراسة نسيم الواعر ،مذكرة ماستر بعنوان الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ،جامعة العربي بن مهدي وتخصص سياسة عامة

مقارنة 2015-2015 تضمنت اشكالية ما مدى مساهمة الإصلاح الإداري في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ؟

درست سياسة الإصلاح بشكل عام للخدمة العمومية .

الا ان قصورها في الإصلاح بشكل عام أبعدها في تخصيص دراسة حالة معمقة .

لذا ستحاول الدراسة إضافة أكبر مبادرة لإصلاح الخدمة العمومية لمشروع 2013.

واسقاط برنامج العصرية على الضمان الإجتماعي .

ركزت دراسة جدي الوردى ،مذكرة ماستر ،جامعةعربي بن مهدي ام لبواقي

2015-2016تضمنت اشكالية التنظيم القانوني والتأمينات عن المخاطر الإجتماعية بشكل

موسع من الجانب القانوني والتنظيمي ،إلا أن قصورها على الجانب القانوني والإجراءات

حسب ما تضمنه قانون التأمينات ،أبعدها على مجال العصرية .

لذا ستحاول هذه الدراسة تلافي القصور على الجانب القانوني والتنظيمي بالرغم من

الزامية ذكره ،وستعالج ايضا السياسات والبرامج التي عرفها واقع الخدمة العمومية وتسيط

حالة صندوق الوطني لضمان الإجتماعي .

تحديد المفاهيم

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات :

و نقصد بتكنولوجيا المعلومات الأدوات و التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ

الأنشطة الحاسوبية باختلاف أنواعها، و تشمل كل من عتاد الحاسوب و المكونات المادية

والبرامج من نظم تشغيل و برامج التطبيقات، تكنولوجيا الحاسوب داخل التطبيق و خارجه ،و

تمثل نطاق واسع في أنشطة معالجة و تخزين البيانات و استرجاع و عرض المعلومات

بالوسائط الرقمية و تطبيقاتها في مجالات مختلفة².

و تعرف على أنها مجموعة من الحواسيب و المعدات الداعمة و البرامج و الخدمات

المرتبطة و المطبقة لدعم مراحل العمل ،التي تجعل المعلومات الرقمية التي تم توليدها و

تخزينها من السهل استخدامها .

²سعد غالب ياسين ،أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، (الأردن: دار المناهج، ط1 2012) ،ص

و تعرف على أنها أساليب و طرق جديدة ذات كفاءة عالية لتبادل المعلومات في شكل إلكتروني .

فهي اندماج ثلاثي الأطراف بين الكترونيات الدقيقة و الحواسب و الوسائط و الاتصالات الحديثة التي تشمل جميع الأجهزة و النظم و البرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات ، و أفضل مثال على تكنولوجيا المعلومات هو استخدام الحاسوب كجهاز إلكتروني ³.

سمات تكنولوجيا المعلومات :تمثل البنية الأساسية للمجتمع الإلكتروني :

*قابلية التحويل *قابلية الحركة *التفاعلية *الشيوع انتشار *التوصيلية *التدويل .

-كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة رقمية ،ذلك بواسطة توليفة الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية ⁴.

2- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

التي تشكل قاعدة انطلاق تقنية جميع النظم و الأدوات و التقنيات المعلوماتية المستخدمة في المنظمة.

و أنها مصطلح يستخدم لوصف مجموعة الحواسب و الشبكات و تطبيقات البرمجيات التي تستخدم لمعالجة و توزيع المعلومات

تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من :

- الأجهزة :تشكل مجموعة من نظام الحاسوب و توفير الأجهزة اللازمة للعمل الإداري من حيث النوعية و العدد .

- البرمجيات: هي التعليمات و الأوامر التي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب و العمل بطريقة معينة .

³خلود عاصم ،محمد إبراهيم ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وإنعكاساته على التنمية الاقتصادية، (كلية بغداد للعلوم الاقتصادية،2013)،ص232.

⁴بوحنية قوي،الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة،(الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية،2010)،ص86

- قواعد البيانات : و هي التجمع الهيكلي للبيانات المخزنة الكترونيا ،و التي يتم مراقبتها و الوصول إليها بواسطة أجهزة الحاسوب .
- الشبكات و الاتصالات : هي مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض أو الأجهزة التي يتم ربطها باستخدام أسلاك الاتصال .
- العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات، المستخدمون لتكنولوجيا المعلومات، و هم من أهم مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.⁵

3- مجتمع المعلومات :

عرفت الموسوعة العربية مجتمع المعلومات بأنه مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية ،وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة ،وتوزع توزيعا واسعا .
فهو ذلك المجتمع الذي يبني على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات ،وهو المساحة الافتراضية التي خلقها التواصل بين شبكات الحواسيب المختلفة وما تحمله من برمجيات توضع في خدمة الإنسان .

4- جودة الخدمة :⁶

يعني استخدام الطرق العلمية والأساليب الحديثة لتطبيق نماذج قياس جودة الخدمة سواء ما تعلق الأمر بالزبون أو مقدمي الخدمة
-ادارة جودة الخدمة :تسعى إدارة الجودة إلى التحسين المستمر فالجودة لا تقتصر على الخدمة أو السلعة بل تشمل مستوى الكفاءة في الأداء الوظيفي وتنمية العلاقة بين العاملين في المؤسسة .

⁵وصفي عبد الكريم الكساسبة ، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ،(عمان . دار البازوري العلمية ،ط1،2011)، ص56.

⁶ حاج عيسى أمال هواري، دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية،(الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة ورقلة قاصدي مباح بتاريخ 22-2003/04/23) ص110

وتعتبر جودة الخدمة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة ، وأن مقياس لدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة في تقديم الخدمة بجودة عالية إلى نوعين :

- 1- الجودة الفنية : وتشير إلى الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كميًا .
 - 2- الجودة الوظيفية : وتشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة .
- أهمية جودة الخدمة :
 - نمو مجال الخدمة : لقد ازداد عدد المؤسسات العامة .
 - ازدياد المنافسة :زيادة المؤسسات الخدمية يؤدي إلى زيادة المنافسة .
 - فهم الزبائن :إن الزبائن يريدون معاملة جيدة مع تقديم الخدمة ذات جودة وسعر .
 - المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة :أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية في الإطار الوطني والدولي .
 - أبعاد جودة الخدمة :
 - الاعتمادية :تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة .
 - الاستجابة : والتي تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات الزبائن .
 - الجدارة :مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديمها بمبدأ الكفاءة .
 - المصداقية :دور إعطاء الثقة .
 - الأمان :دور في جذب الزبائن لطلب الخدمة .
 - الاتصال - الوصول إلى الخدمة - اللباقة .
- 5- مفهوم الخدمة العمومية :

هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في الدولة لصالح العامة من المواطنين دون تمييز ،وتقوم على تحقيق المنفعة العامة للجميع ،ولا تختص بفئة دون أخرى

والدولة هي المسؤولة عن أي تقصير في تقديمها، فهي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة من وزارات وهيئات ومجالس بلدية ومراكز شرطة، ولا تسعى الدولة من خلال تقديمها إلى الربح.⁷

6- مفهوم المرفق العام :

من أجل تنفيذ وإنجاز سياساتها تقوم الدولة بإحداث المرافق العامة في مختلف الميادين والمجالات كقطاع التعليم، العدالة، الصحة، البنوك، بريد الجزائر... إلخ. لتلبية الاحتياجات العامة للمواطنين.

ويقصد بالمرفق العام حسب المعيار العضوي الهيكل أو المؤسسة أو التنظيم الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة معينة .

وحسب المعيار الموضوعي : النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبى حاجيات عامة مثل : التعليم الرعاية الصحة ، البريد ، الاتصالات .. إلخ .

- ويعرفه هوريو Haurion:"أنه منظمة عامة تقدم خدمة هامة ، باستخدام أساليب السلطة العامة " .

ويعرفه ديجي Duguit بأنه: نشاط يتحتم على السلطة القيام به لتحقيق التضامن الاجتماعي .

-أنواع المرافق العامة :

-المرافق العامة الإدارية: التي تنشئها الإدارة العامة لممارسة وظيفتها الإدارية .

-المرافق العامة الاقتصادية: تدخل الدولة في الميدان الصناعي والتجاري بإنتاج موارد أو تقديم خدمات مثل : مرفق توريد الكهرباء والغاز .

- المرافق العامة المحلية: التي تنشئها وحدات الإدارة المحلية (البلدية - الولاية). المرافق العامة الوطنية: التي تنشئها السلطات الإدارية المركزية (5الوزارات).⁸

7- الإنجاز الآلي الإلكتروني:

⁷ مفهوم الخدمة العمومية:

<http://mawdoo3.com> – <http://www.google.com/url?Sa=tsource=webkct=j8url>.

تم الاطلاع عليه على الساعة 11:30 يوم 2019/06/01.

⁸ محمد صغير بعلي، القانون الإداري ، (عناية: دار العلوم لنشر والتوزيع ، 2004)، ص ص 106-112.

يمكن إنجاز بعض خدمات المرافق العامة إلكترونياً بطريقة آلية وذلك بتحويل بعض الأعمال الإدارية البسيطة التي يقوم بها الموظف إلى أعمال إلكترونية تتم تلقائياً .

-تكيف المرفق العام مع الظروف الجديدة :ان القائمين على المرفق العام تقع على عاتقهم مهمة التكيف مع الظروف وما قد يحدث في المستقبل وفقاً لعناصر التخطيط والاستعداد لمواجهةته بالأساليب التي تحقق المنفعة العامة .،ومبدأ قابلية المرفق العام لتغيير هو امتداد الاستمرارية المرفق العام أي أعطى للإدارة الحق إجراء تعديل أو تغيير في قواعد تنظيم المرفق وسيره بشرط لا يخالف لائحة التنظيم لسير المرفق العام .⁹

8- الخدمات الإلكترونية:

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال: إصدار شهادة الميلاد ، التصريح عن الدخل ، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية ، الاستعلام عن حالة الطقس ، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل : الصحة الإلكترونية ، التعليم الإلكتروني وغيرها . وتقدم تلك الخدمات خلال 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة ، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة لدخول إلى تلك الخدمات ، التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات للخدمات تعكس حاجة المواطن ، بالإضافة إلى توفر الأنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات ضمن والممكن تقديم جزء منها عبر الهاتف الجوال¹⁰

9- تعريف إدارة العلاقة مع المواطن :

هي منهج إداري حديث في الإدارة العامة مبني على التوجه للمواطن يهدف إلى تقديم الخدمات العامة للمواطنين بجودة عالية واشتراكهم في صناعتها بالإضافة إلى اشتراكهم في إتخاذ القرارات العمومية وفتح المجال للمشاورات والمناقشات بشكل من الشفافية وذلك باستغلال الوسائط الحديثة للإعلام والاتصال واستخدام تكنولوجيا المعلومات .

المواطن الإلكتروني :¹¹

إن التحول إلى الإدارة الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات ، تتطلب متطلبات ثقافية وهي بالغة الأهمية تعني نشر الثقافة الإلكترونية وتحويل المواطن العادي إلى المواطن

⁹نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة .(الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة ،2018)،ص 87.

¹⁰سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية ، (المملكة العربية السعودية:مكتبة القانون والاقتصاد ، ط1، 2014)، ص 23.

¹¹وصفي عبد الكريم الكساسبة، مرجع سابق، ص56.

إلكتروني وعلى الدولة إعداد مواطنيها وتدريبهم وتعريفهم على الخدمات المتاحة تمكنهم من استخدام الخدمات الإلكترونية واهتمام الدولة بدرجة رضا المواطن للخدمة والمشاركة في طرح الاقتراحات.

10- تعريف التجارة الإلكترونية :

هي تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الإنترنت وهي عبارة عن عملية تبادل للمعلومات الخاصة بالعمليات التجارية بين طرفين أو أكثر دون استخدام المستندات الورقية حيث يتم تبادل البيانات إلكترونياً، وإنجاز جميع العمليات التجارية والمالية والمعلوماتية فيما بينهم بصورة إلكترونية دون الاعتماد بشكل كبير على العنصر البشري.¹²

¹²سمية بومروان، مرجع سابق، ص 32.

الإطار النظري :

ستتبنى هذه الدراسة نظرية النظم، باعتبارها من أهم النظريات في التحليل السياسي لدافيد ايستون¹³ التي تركز على جمع المتغيرات التي تؤثر على الأداء والعمل الإداري وعلى تحقيق الإيجابية في التنظيم، ووفقا لهذه النظرية فان الإدارة العامة هي جزء من السياسة العامة والجهاز التنفيذي لها، فهي تتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية، وكل سياسات الإصلاح الحكومي هي مخرجات تتم بعد تصفية المطالب المجتمعية والأهم تأثير التطورات الخارجية وإدخال التكنولوجيا بمخرجات رشيدة مواكبة للتوجه العالمي.

كما ستعتمد الدراسة أيضا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي أتى بها الباحث ألبرت مارشال ماكلوهان، والتي تهتم بدراسة الوسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي، ولأن موضوع الدراسة يتمحور أساسا حول استخدام تكنولوجيا المعلومات فسيتم تبني هذه النظرية باعتبار أن التوجه نحو تطوير الإدارة العمومية وفقا للتحول الالكتروني أضحي ضرورة حتمية تملئها الظروف الإقليمية والدولية.

¹³ محمد شليبي، المنهجية في التحليل السياسي، المفاهيم، المناهج، الاقتراحات، (د د ن، 1997) ص15.

الفصل الأول: السياق العام
لتكنولوجيا المعلومات والخدمة
العمومية في الجزائر .

تمهيد

عرف تنظيم المرفق العام في الادارة العمومية في الجزائر تطورا مر بعدة مراحل سايرت التطورات و التغيرات السياسية و الاقتصادية من أجل تقليل من المركزية في التنظيم الاداري ، شهدت الجزائر إلى عالم التطورات الحديثة و ذلك بادخال تكنولوجيا المعلومات على الادارة العمومية التي نصت عليها المراسيم القانونية و التنظيمية من أجل عصنة المرفق العام ، و تقريبا الادارة من المواطن فتقنيات تكنولوجيا المعلومات سمحت بالتطور إلى العمل الالكتروني ، من أجل تحسين جودة الخدمات العمومية ذات طابع حديث و متطور يحظ بالمقاربات الدولية في تسابق جودة الخدمات الالكترونية و تلبية احتياجات الأفراد التي تلبىها الادارة العمومية في الجزائر.

و قسمت في الفصل الأول الذي يوضح السياق العام لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة العمومية، بالتسليط الضوء على الأطر القانونية التي تضعها السلطة لتنظيم الخدمة العمومية، لايجاد بنية تحتية تسمح بتطور الخدمة العمومية من الوضع التقليدي إلى الوضع الحديث بوضع سياسات الاصلاح التي تتبناها الحكومة ، التي تحضى بالدور الفعال للمواطن و المرور البشري ، و تمركز الوضع التنافسي في تقديم الخدمات الالكترونية.

المبحث الأول: سمات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

إن ما يعرفه العالم المعاصر اليوم من تطور تكنولوجي وتغير سريع في اتساع رقعة الاقتصاد المعرفي حتم على مسايرة التحديث، والجزائر بدورها تبنت مسار التوجه التكنولوجي للإلتحاق بمصاف الدول المتطورة في إستخدام تكنولوجيا الرقمية في المضامين القانونية والتنظيمية لمؤسسات الدولة وفق سياسات حكومية رشيدة

المطلب الأول: الأطر القانونية لتكنولوجيا معلومات في الجزائر.

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير تكنولوجيا المعلومات كمطلب أساسي وهام، بوجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وبالنسبة للجزائر كان هناك توجه نحو بناء قدرات محلية في مجال التكنولوجيا الحديثة وهوما يبرر وجود سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات تحمل رؤى مستقبلية واستراتيجية بعيدة المدى.

عرفت الجزائر سنة 1994 تزايد وتقدما في مجال الاشتراك والتعامل وقدم الربط بالانترنت عن طريق الشراكة مع إيطاليا بسرعة قدر ب 9600 جرف ثنائي في الثانية، وقد جاء الربط بين الجزائر وإيطاليا ضمن مشروع تعاون منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا، وتمثلت الجزائر النقطة المحورية في شمال إفريقيا

وكحلقة في مراحل التطور التكنولوجي، جاء المرسوم التنفيذي رقم 257،98 بتاريخ 25 أوت 1998، والمعدل بمرسوم تنفيذي لآخر تحت رقم 307،2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000، من أجل تحديد المعايير وبشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها.¹

- ثم إنشاء مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني (CERIST) في الجزائر العاصمة بموجب المرسوم رقم 56-85 بتاريخ 16 مارس 1985، وفي سنة 1986 تم إلحاقه بالمحافظة السامية للبحث العلمي بموجب المرسوم رقم 73-86 بتاريخ 08 أبريل 1986، ومنذ ذلك الوقت إلى غاية الآن وهو تابع إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في أهم

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجستير (جامعة منتوري، قسنطينة): كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية و العلاقات و الدولية، تخصص الديموقراطية و الرشادة 2009-2010) صص 118-119.

مراكز البحث التابعة لها إضافة إلى مراكز بحث منتشرة عبر تراب الوطن مهتمة بقطاعات متنوعة حتى القطاعات الاستراتيجية في البلاد:

- مركز تطوير الطاقات المتجددة.
- مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة.
- مركز البحث في التلحيم والمراقبة
- مركز البحث في التحليل الفيزيوكيمياء.
- مركز البحث العلمي والتقني في تطوير اللغة العربية.
- مركز البحث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التطوير.
- مركز البحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية.
- وقد كان مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني المزود الأول والرئيسي لخدمات شبكة الأنترنت هذه الخدمة التي أدخلت لأول مرة في سنة 1993، بفضل ربط المركز BACKBONE في مدينة PISE الإيطالية وقد كان ذلك في إطار المشروع الإفريقي المعروف باسم الشبكة المعلوماتية الإفريقية RINAF الذي تشرف عليه منظمة اليونسكو.¹
- في سنة 1997 تم الربط بخط إضافي حتى فرنسا تبلغ طاقته 64000 بت/ثا وذلك نظرا لضعف الخط الذي يربط الجزائر بإيطاليا والتي قدرت ب 9600 بت/ثا، وبعد خمسة سنوات من هذه البداية المحدودة صدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998، الذي أنهى احتكار الخدمة من طرف الدولة، وسمح للشركات الخاصة بتقديم خدمات الانترنت ولقد اشترط المرسوم في مقدمي الخدمة أن يكون جنسية جزائرية، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات.
- فهي عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة، وارتفاع أعداد مقدمي الخدمة الأولى 18 شركة بحلول مارس عام 2000.

¹ عين أحجر زهير، تقييم تقنيات الاعلام الالي التوثيقي المطبقة في المكتبة الوطنية الجزائرية و مركز البحث في الاعلام العلمي و التقني CERIST، رسالة دكتوراه العلوم،(جامعة منتوري قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2009-2010)، ص 150.

والمهام الرئيسية لمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني هي وضع نظام وطني لمعلومات علمية وتقنية، وتطوير الشبكات القطاعية الجذرية وعلاقاتهم بالشبكات الاقليمية والدولية، وتشتد أنشطة مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني على البحث والتنمية في مجال معالجة البيانات والعلوم التوثيقية والخدمات وبالإضافة إلى المقر المركزي بالعاصمة يتكون المركز من مقرات جهوية في كل من، عنابة، ورقلة، وهران كما له مركز جهويا للتوثيق بمدينة تلمسان بالإضافة إلى مكاتب ربط منتشرة عبر تراب الوطن في كل من عنابة، تيزي وزو، بومرداس، قسنطينة، وهران، سطيف، بجاية.

ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني هو كذلك مسؤول عن خدمة الانترنت، الاتصال بالشبكة وتصميم وتثبيت مواقع الواي، ويخضع هذا المركز في تسييره أقسامه ودوائره.¹

- المكتبة الوطنية الجزائرية:

المكتبة الوطنية الجزائرية هي المرجع الاساسي والمركزي للإنتاج الفكري المطبوع في كل المجالات المعرفية، وهي اقدم الهيئات الوثائقية في الجزائر، أقدم المكتبات الوطنية الموجودة في الوطن العربي تأسست بقرار بتاريخ 13 أكتوبر 1835 بدأ مشروع بناء مكتبة وطنية جزائرية جديدة 1 نوفمبر 1994 تقع في منطقة الحامة بالجزائر بتمويل ضخم من طرف الحكومة والرقابة عامة.

وتتوفر المكتبة على أحدث التقنيات للمحافظة على المجموعات، ومعالجة الوثائق الكتب وأجهزة التحكم الآلي بوسطة الحاسوب لجميع الأمور المرتبطة بالمعالجة الآلية للمعلومات و ذات صدى عالمي، ومن أحدث المكتبات الوطنية العالمية، وتلجأ المكتبة إلى استعمال طرق جد حديثة للمعالجة وللتسيير والنقل الآلي للكتب وموقعها على شبكة الانترنت هو - <http://www.bibliotat.dz> - تشارك في تطوير طرق المعلوماتية.²

¹ عين أحجر زهير، مرجع سابق، ص ص 151-152

² عين أحجر زهير، مرجع سابق، ص 155

- النشر الإلكتروني في موقع واب المكتبة الوطنية:

إن تطبيقات النشر الإلكتروني في موقع المكتبة الوطنية يتجلى في النصوص الإلكترونية المقدمة تعريف مختصر على المكتبة كما يعرف الموقع الإلكتروني على صيغة pdf الأمر رقم 96-16 المؤرخ في 16 صفر 1417 الموافق ل 02 جويلية 1996 المتعلق بالإيداع القانوني الصادر في الجريدة الرسمية عدد 41 بتاريخ 03 جويلية 1996، والمرسوم التنفيذي رقم 99-226 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1420 الموافق 04 أكتوبر 1999، المحدد لكيفيات تطبيق يعني أحكام الأخر 96-16 المؤرخ في 16 صفر 1417 الموافق 02 جويلية 1996.¹

المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر

الفرع الأول: واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر

أدركت الجزائر أن جميع المعاملات الحكومية بحاجة للاتصال الإلكتروني، يهدف رفع مستوى أداء الخدمة العمومية والقضاء على مظاهر الضعف والبطيء في الاداء وإدارة الموارد العامة للدولة فهذا التحول هو حتمية تفرضها التغيرات العالمية.

1- آلات الكمبيوتر في الجزائر التقديرات المتعاطلي في هذا المجال قدر عدد الأجهزة المستوردة ب 50.000 كمبيوتر وهذا ما يؤكد مكانة الطلب.

2- الشبكة العامة للاتصال تغطي شبكة الاتصالات في الجزائر أغلبية التراب الوطني شبكة تقدر ب 22000 كلم من الخطوط ال 15000 كم ألياف بصرية و 50 محطة أرضية، و 100 نظام ريفي، أما فيما يخص الاتصالات حسب الإحصائيات حول عدد مركب الهاتف النقال من GSM ففي مجال الانترنت واعتماد على الأرقام الخاصة بالانترنت الصادرة عن البنك الدولي سنة 2012 ب 100 شخص ب الجزائر ب 14%

¹عين أحجر زهير، مرجع سابق، ص 217

3- الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: يعود إنشاء هذه الوكالة إلى جانفي 2002 وشهدت هذه الوكالة إطلاق القمر سات 2001 فهو برنامج وطني ومركزي في دعم حركة التنمية والتكنولوجيا والتطوير¹،

في ظل توجه الجزائر حول التغيرات المرتبطة بتكنولوجيا الرقمية ودورها في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتعميق مفهوم مجتمع المعلومات، وتوصيل المؤسسات الرسمية والغير الرسمية بالإنترنت، وإدخال المعاملات الرقمية في النشاطات الاقتصادية.

وقد تم ربط الجزائر بالإنترنت عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) في مارس 1994 والتي تلعب فيها الجزائر - بحكم موقعها بؤرة الانطلاق إلا أن طاقة الخط التي تم لها ربط الجزائر بالمدينة الايطالية بيزا كانت ضعيفة 96 كيلوبايت، ثم طورت عام 1997م إلى 256 كيلوبايت .

استخدام الألياف البصرية والارتباط عبر باريس الفرنسية، وقد تم ربط الجزائر في نهاية 1998 عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي MAA بطاقة 01 ميغابايت وفي شهر مارس 1999 أصبحت طاقة ارتباط عبر باريس الفرنسية، وقد تم ربط الجزائر في نهاية 1998 عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي MAA بطاقة 01 ميغابايت، وفي شهر مارس 1999 أصبحت طاقة ارتباط الجزائر 02 ميغابايت .

لقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنت 1996 ب 130 هيئة وارتفاع العدد إلى 800 هيئة سنة 1999م منها 100 هيئة من القطاع الجامعي 500 هيئة من القطاع الاقتصادي، 50 هيئة من القطاع الطبي، التقنية موزعة على القطاعات الاخرى، وكان استخدام الانترنت في بادئ الامر ضئيلا، ثم عرف في 25 أوت 1998م الذي يحدد تطورا سريعا خصوصا بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 257-98 شروط وكيفية استغلال خدمات الانترنت وفي عام 2001م وفي محاولة أخذ حصة هامة من سوق الأنترنت بالجزائر،

¹ نسيم الواعر، الإصلاح الإداري و دوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، (جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي: كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، تخصص سياسات عامة مقارنة. 2016/2015 ص ص 54-55

قامت وزارة البريد والمواصلات بعد إنشاء مؤسسة الجزائر تيليكوم بالتعاقد مع شركتين عالميتين هما لوسنت تكنولوجي السويدية لإنشاء قواعد خاصة، وإريكسون الأمريكية مكنت من الحصول على بث يتجاوز 30 ميغابايت مع ارتفاع عدد مقدمي خدمت الانترنت.¹

- إنجاز نقطة عبور الرأس الشبكة الدولية للربط بواسطة الانترنت بين المزودين، وهي الإدارات عبر اتصال للألياف الضوئية بقدرة 34 ميغابايت ولها امتداد حتى 140 ميغابايت.

- تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي (CUCENT TECH

MOBGIES) والذي يهدف لوضع قاعدة للنفاذ إلى الأنترنت الموجهة خصيصا للمؤسسات ولها طاقة 10000 منفذ متزامن موزع على 48 ولاية، ويملك من القدرة ما يجعله يوفر 100000 اشتراك ومنح خدمات البريد الإلكتروني، الويب.²

- ورفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات من خلال:

- إنجاز شبكة تراسل وطنيا ذات ألياف بصرية بقدر طولها ب 15.000 كلم على حلقتين.

- أما الخطوات الدولية فتعتمد أساسا على كابل بألياف بصرية فقدر سرعتها ب 10.5 غيغابايت، إضافة إلى تشغيل أرضية انترنت ذات 100.000 مشترك، مع إمكانية توسيعها إلى 1.5 مليون مشترك.

- إضافة 500.000 خط جديد في شبكة الهاتف النقال (GSM) التابعة لاتصالات الجزائر، ثم مليون خط إضافي جديد، مع توسيع شبكة تراسل المعطيات لتكفل بسرعة الهيئات الاقتصادية والمالية مثل شبكات البنوك وغيرها.

- مركز CENIST:

- رصيد المكتبة الرقمية المركز: CENIST.

¹ عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس بالعاصمة، رسالة دكتوراه ل. م. د، (جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص

ادارة و عمل، 2015-2016) ص 90

² عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 122-129

1- رصيد المراجع:

هذا الرصيد الوثائقي يعتبر من الأغنى في الجزائر في تخصصه حيث يتكون من أكثر من 4700 مرجع في موضوعات الاعلام الآلي وعلم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال متاحة لتلبية حاجيات البحث والتطوير في المركز.

2- تقنية النشر الإلكتروني:

تشكل تقنية النشر الإلكتروني أكثر تقنيات الإعلام الآلي التوثيقي المطبقة في تقديم خدمات المكتبة الرقمية للمركز، عبر مختلف روابط النصوص المتشعبة للموقع الإلكتروني لأقسامه ومصالحه، وفي كل طرق البحث عن المعلومات العلمية والتقنية على مختلف أنواع مصادرها الإلكترونية.

3- المجلات الإلكترونية على الخط المباشر:

في مجموعها توجد 65 مجلات الكترونية على الخط المباشر من إنتاج مركز CENIST، والبعض الآخر مجلات الكترونية وطنية، والبقية دولية.¹

2- الفرع الثاني: مجتمع المعلومات في الجزائر.

بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الإلكتروني أصبح أحد ضرورات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الحياة اليومية للمواطنين، وفي ظل الاعتماد على التكنولوجيا، واعتبارها المنطلق الأساسي والمحوري.

ومع توسيع خدمة الانترنت، ارتفع عدد المستخدمين ليصل إلى حوالي 1.9 مليون مستخدم عام 2005، وأولت الجزائر اهتماما أساسيا يدعو إلى ت القدرات والمساعدة التقنية التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات بموجب القرار رقم 112 عام 2006، وفي أكتوبر 2006م أعلنت وزارة البريد والمواصلات في تقرير لها عن عدد المستخدمين في الجزائر بلغ 3 ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006م، في حين بلغ عدد من يستخدم الانترنت عالي

¹ عين أحجر زهير، مرجع سابق، ص ص 191-194

السرعة -ADS4- منهم 700 ألف مستخدم، أما إحصائيات سيبتمبر 2007م قد بلغ 4ملايين وفي فيفري 2008 م يكون عدد مستخدمي الأنترنت قد وصل إلى 5 ملايين.¹

ضمن هذا الإطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات بالجزائر في أفريل 2009 م على ضرورة نقل المعرفة لصالح البلدان النامية بهدف إقامة مجتمع معلومات عالمي شامل.

وسعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات هدفها البحث عن أفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر.

أما فيها يتعلق بالدخول إلى مرحلة مجتمع المعلومات يمكن القول أن الجزائر عمدت إليه منذ سنة 1999، بالإضافة أنها كانت تملك استراتيجية منذ السبعينات في مجال استعمال تقنيات الاعلام والاتصال، من خلال امتلاكها أمانة وطنية للإعلام الآلي، بما يؤكد الدخول الفكري، والاستراتيجي في مجتمع المعلومات، في سنوات 2000 و2001 و2002 تمت عملية تحسيسية كبيرة، وهوما يدل على ان الجزائر لم تتأخر في إدخال واستعمال نظام (DSL) كتنقية جديدة عرفها العالم سنوات 2002، 2003

وفي هذا السياق يمثل برنامج أسرتك (OSRATIC) الأول والثاني أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر، وتصميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع، وبالرغم من مرور فترة زمنية على وجود هذا البرنامج إلا أن هناك إشكالات تفوق من تحقيق الأهداف، والتي تتمثل في غياب التمويل الواضع لهذا البرنامج من قبل البنوك، خاصة في ظل نقص الدخل.

¹ عبان عبد القادر، مرجع سابق، ص 91

المبحث الثاني: الخدمة العمومية في الجزائر.

عرف مسار الخدمة العمومية في الجزائر تطورا كبيرا مر بعدة مراحل تسعى الدولة من خلالها إلى تقديم الخدمات العامة لكافة فئات المجتمع، وتعمل على وضع سياسات لتطوير وتحسين الخدمة العمومية بما يمليه التطور التكنولوجي في ظل التحول الإلكتروني للإدارة الحديثة .

المطلب الأول: الأطر القانونية للخدمة العمومية في الجزائر.

لقد مرت مسألة إنشاء المرافق العامة الوطنية بعدة مراحل:

1- المرحلة الأولى: قبل 1965: إنشاء المرافق العامة الوطنية:

حيث تم إنشاء بموجب عمل تشريعي مثل البنك المركزي الجزائري قانون 13-12-1963 - وبعضها الآخر بموجب عمل إداري مثل الهيئة الوطنية للقوى العاملة مرسوم 13-12-1962.

2- المرحلة الثانية: الأمر رقم 31-12-1965 (قانون المالية):

بموجب المادة تنظيم قطاعات، أما إنشاء أي مؤسسة عامة وطنية فقد كان يتم بموجب عمل إداري والمادة: من الأمر رقم 71-74 المؤرخ في 16-11-1971 المتعلق بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات.

3- المرحلة الثالث: أحكام المادة 151 من دستور 1976 تشمل على الاختصاص التشريعي بإنشاء المرافق العامة أو المؤسسات الوطنية، فهي المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 4 يوليو بموجب مرسوم صادر من رئيس الجمهورية سنة 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن في المادة (02)

4- المرحلة الرابعة: دستور 1989:

وبموجب التعديل الدستوري سنة 1996 أصبح البرلمان يشرع بموجب الفقرة 29 من المادة 122 من الدستور "إنشاء فئات المؤسسات".

- المرافق العامة البلدية، تنص المادة 132 من القانون البلدي رقم 90-08 تحدث "البلدية مصالح عمومية بلدية لتوفير الاحتياجات الجماعية لمواطنيها"¹
- المرافق العامة الولائية، تنص المادة 119 من قانون الولاية على. " يمكن الولاية، قصد تلبية الاحتياجات الجماعية لمواطنيها إنشاء مصالح عمومية "
- تخضع المرافق العامة لنصوص تشريعية وتنظيمية مختلفة مراعاة لطبيعة النشاط التي تقوم به.
- وأن المرافق العامة لمجموعة من القواعد العامة تشكل ما يعرف بالمبادئ الأساسية للمرافق العامة.
- مبدأ المساواة أمام القانون لخدمات المرفق العام.
- كما جاء بالمادة 29 من الدستور الجزائري " كل المواطنين سواسية امام القانون "
- تنص المادة 31 " تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات."
- تنص المادة 64 " كل المواطنين متساوون في أداء الضريبة ".²
- تنص المادة 23 " عدم تحيز الإدارة يضمه القانون ".
- دور اللجان الولائية المكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية المحلية:
- من أجل إنجاز هذه العملية المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية هو ضرورة إشراك الأعوان والمنتخبين ومسؤولي الجماعات المحلية الذين لهم اتصال وتواصل يومي مع المواطن وجعل المواطن لهم دراية مباشرة بانشغالاته، واطلاعهم المباشر على المعوقات والسبل التي تؤدي إلى تخفيف أعباء الإدارة على المواطن للنهوض بالخدمة العمومية وجعل المواطن ينظر إلى المرفق العام كمساهم وشريك في التطوير وتحقيق الرفاهية والتقليل من الاعباء اليومية التي يعانيتها في مرفق أو إدارة يقصدها.

¹محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص ص 215-217

² محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص ص 222-223.

أصدرت وزارة الداخلية في 30 سبتمبر 2013 والتي تنص على: تتشكل لجان ولائية عبر كامل ولايات الوطن مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية تبعا لبرنامج عمل مخطط، وبداية من شهر أكتوبر من ذكر العام 2013 بدأت الوزارة في تفعيل الخدمة وترقية الخدمة العمومية لتخفيف الأعباء على المواطن.

ومن أجل تفعيل التواصل المباشر والسلس مع المواطن دون معوقات عمدت الوزارة بإطلاق موقعا إلكترونيا يتضمن جميع المعلومات التي يحتاجها المواطن لطرح مشكلة وطلباته المتعلقة بتكوين كل ملف.¹

وكما ذكر الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية من خلال ما سبق أن هناك إرادة صريحة وحقيقية للحكومة في تغيير صورة الإدارة لدى المواطنين ومحاولة إصلاح الخدمة وتكييفها مع المتطلبات الحديثة.

- إن الخدمة العمومية تتدرج في المرافق العامة التي تخضع النصوص التشريعية وتنظيمية مختلفة مراعاة لطبيعة النشاط التي تقوم به ما يعرف بالمبادئ الأساسية للمرافق العامة وتتمثل فيما يلي:

1- مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة:

- لما كان أساسا ومبرر وجود المرافق العامة هوتلبية الاحتياجات العامة للجمهور، فإنه يتحتم عليها وهي تقدم خدماتها العامة، معاملة الجميع على قدم المساواة وبدون تمييز تجسيدا لمبدأ المساواة أمام القانون بما جاء في الميثاق والداستير المختلفة بما هو وارد بالمادة 29 من الدستور الجزائري، كل المواطنين سواسية أمام القانون.

¹ زين الدين بومرزوق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية و الواقع، (الجزائر: دار الكتاب العربي للنشر، 2014) ص 82.

ولا يمكن أن يتدرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد أو العرق أو الجنس أو الرأي أو أي شرط شخصي أو اجتماعي.

- ومن أهم تطبيقات المنتقين الأمام المرافق العامة:

- مساواة المنتقين من خدمات المرفق العام - المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة.

- حياد المرفق العام - يجب على المرافق العامة أن تقدم خدماتها بجميع أفراد المجتمع دون تمييز، حيث تنص المادة 31 من الدستور تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات.

- وتنص المادة 64 " كل المواطنين متساوون في أداء الضريبة "

2- مبدأ الاستمرارية:

كما تشير الفقرة السادسة من المادة 85 من دستور " رئيس الحكومة يسهر على حسن سير الإدارة العمومية "

3- مبدأ التكيف:

إن وجود وإنشاء المرافق العامة يكمن في تلبية الاحتياجات العامة للمواطنين وهي الاحتياجات المتجددة والمتغيرة باستمرار، فإن الأمر يقتضي بالضرورة تجدد وتغيير وتعديل قواعد وطرق عمل وسير المرافق العامة تماشياً مع تلك التطورات، عملاً بمبدأ التكيف.

وفي هذا السياق نصت المادة 6 على المرسوم رقم 88-131 المؤرخ 4 يوليو سنة 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن. " تسهر الإدارة دوماً على تكيف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة ".¹

¹ محمد الصغير بعلي، مرجع سابق ص، ص 221-225.

وما تؤكدُه أيضا المادة 21 منه، التي تنص: "يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تغييرا على السلطة العمومية، أن تسهر على تبسيط إجراءاتها، ودوائر تنظيم عملها"، وزيادة على ذلك يجب عليها أن تطور أي إجراء ضروري لتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير".

- المرجعية القانونية لعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر:

- إن تحسين الخدمة العمومية يتطلب بالدرجة الأولى النصوص القانونية اللازمة التي ترسم خريطة الطريق لتنفيذ السياسة بتحديد مجالاتها وكيفيات تطبيقها والجهات المخولة بذلك.

- النصوص التشريعية: هناك كم هائل من النصوص التشريعية التي تهتم بفكرة الخدمة العمومية.

- أحكام الدستور:

تحت أحكام دستور 1996 المادة: 8 المعدل والتمت على الصلاحيات التي تختص بمارسها الوزير الأول، ومن بينها السعر على حتى سير الإدارة العمومية ويكون ذلك من خلال إصدار المراسم التنفيذية المتعلقة بحسن سير كافة الإدارات العمومية المختلف القطاعات.

- وتنص المادة 03 على >> الحق في التعليم مضمون، التعليم العمومي مجاني حسب الشروط التي يحددها القانون، التعليم الأساسي إجباري.<<

- وتنص المادة 54 على >> الرعاية الصحية حق للمواطنين تتكفل الدولة بالوقاية من الأمراض البائية والمعدية وبمكافحتها.<<

- صدور العديد من القوانين والتعليمات والمراسيم التي تنظم الخريطة الصحية، وأن المشترك فيها هو.

- مجانية الصحة والتأمين الصحي لكل المواطنين المنتسبين للهيئات المختلفة وبالرغم من التكلفة الضخمة إلا أن الدولة متمسكة بهذه السياسة التي تراعي فيها:
- الجانب الانساني للعملية.
- ضمان المساواة في الاستفادة من الخدمة.
- ترقية الفرد والمواطن.
- بالإضافة إلى إبرام شراكة مع الأجانب، وهذا لضمان خدمات صحية وفق المعايير العالمية مع ضمان التكوين الجيد والنوعي الاطارات وصيانة العتاد الطبي.
- رقمه الملف الصحي للمريض:

إن تجسيد هذه العملية العامة على مستوى مستشفيات الوطن، تمكن المريض والأطباء على الاطلاع على ملفه من أجل ضمان المتابعة الصحية الدقيقة مما توفر على المريض معانات التنقل بين المصحات وتحويل ملفه الذي يتضمن التقارير مخبرية - أشعة - وشهادات - التقليل من الأخطاء الطبية.

وكل هذا لا يتم إلا بإعادة تجهيز المستشفيات بتقنيات حديثة بإستخدام تطبيقات الانترنت وتكنولوجيا الاعلام الآلي.

- المرسوم الرئاسي 88- 131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الادارة والمواطن يعتبر هذا المرسوم المرجع الاساسي عصر وتحسين الخدمة العمومية الموجعة للمواطن، حيث اشتمل في مواده <<42>> على جملة من المحاور التي تدور حولها عملية تحسين العلاقة بين الادارة والمواطن من خلال تطوير الخدمة العمومية، حيث خص هذا القانون قسما خاصا بعنوان " التحسين الدائم لنوعية الخدمة "، وهو القسم الرابع من الفصل

الثاني والذي جاء تحت عنوان <<التزامات الإدارة>> يشمل المواد من المادة 21 إلى المادة 30.

وقد جاء في بداية الفصل في المادة 21 "يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبير من السلطة العمومية أن تسعى على تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها".

وقد حدد المرسوم الآليات التي يجب أن تتبعها الإدارة في إطار الحرص على تحسين وتطوير الخدمة العمومية وهي:

- تطوير الاجراءات ومواكبة التقنيات في التنظيم والتسيير.

- تخفيف الملفات من خلال الاقتصار على الوثائق الضرورية في الملف دون غيرها.

- التسليم الفوري لجميع الوثائق التي لا يتطلب إنجازها أجلا معيناً.

- تحسين ظروف استقبال المواطنين وتوجيههم.¹

- المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي:

لقد نجم عن التطور الاقتصادي والاجتماعي وحتى السياسي تغير أنماط لتصنيف المؤسسات العمومية فبعد المصادفة على القانون التوجيهي والبرنامج الحماسي حول البحث العلمي والتكنولوجي 1998 - 2002، صدر مباشرة المرسوم التنفيذي 99 - 256 المؤرخ في 16 نوفمبر 1999 مبينا كيفية إنشاء المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي وتنظيمها وتسييرها، وبينت المادة 17 من القانون 89-11 المتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتطور التكنولوجي، بأن هذه المؤسسة

¹ رجال عبد الرزاق، عصرنة و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة ولاية المسيلة، مذكرة ماستر (جامعة الجلفة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية. تخصص ادارة الموارد البشرية، 2016-2017) ص ص 39-42.

تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وأن الغرض من انشائها تحقيق نشاطات البحث العلمي والتكنولوجي، وعن أداة الانشاء ونصت المادة 02 و04 من المرسوم التنفيذي 99-256 أنها تتم بمرسوم تنفيذي وتحل بذات الشكل. ولقد نصت المادة 98-11 لخضوع المؤسسات لنظام الرقابة المالية البعدية كخطوة تميزها عن المؤسسات ذات الطابع الإداري بهدف بعث نوع من المرونة من نشاطها العلمي وأدائها، كذلك صدر المرسوم التنفيذي 11-396 المؤرخ في 24 نوفمبر 2011 يحدد القانون الأساسي للمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي والذي اعترف في المادة 03 منه بالتمتع بالشخصية الاعتبارية¹.

المؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني:

وهي مؤسسة حديثة العهد في الجزائر من حيث التصنيف وقد ورد تعريفها في المادة 32 من القانون 99-05 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي " المؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني وهي مؤسسة وطنية للتعليم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي" وبيئت المادة 38 من القانون المذكور أشكال الجامعة والمركز الجامعي والمعاهد.

وصدر بتاريخ 24 نوفمبر 2011 مرسوما تنفيذيا تحت رقم 11-297 يتعلق بالقواعد الخاصة، وأكدت المادة 03 منه على اجراءات المراقبة المالية البعدية وعلى سبيل المثال المرسوم التنفيذي 08-203 المؤرخ في 09 يوليو 2008 المتضمن انشاء المركز الجامعي بتيسمسيلت والمنشور في الجريدة الرسمية 39 لسنة 2008، حيث اعترفت المادة في المادة الأولى منه أن المركز الجامعي بتيسمسيلت هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني.²

¹ قليل حسان، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانون الجديد، مذكرة شهادة ماستر، (الجامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص قانون إداري، 2014، 2015)، ص 51.

² عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، (الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، ط3، 2013)، ص ص. 463-464.

المطلب الثاني: واقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

الفرع الأول: أسباب وتداعيات تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية في الادارة العامة في الجزائر

إن التوجه الجديد للإدارة العمومية سواء كانت ربحية أو خدماتية تهدف إلى تحسين نوعية خدماتها وزيادة فعاليتها مما يحقق ثقة المواطن في الخدمات بإدخال تكنولوجيا المعلومات في إدارة مراقفها.

ويمكن ذكر الأسباب التي دعت إلى عملية التحول الالكتروني فيما يلي:

أولاً / أسباب تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري لتحقيق ثقة المواطن بالإدارة.

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية.
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الانسانية.
- تزايد الضغط والمطالب الشعبية للإدارات في تبني هذه العملية الحتمية.
- وجوب الوصول إلى الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات العامة بتقديم خدمات جديدة ومتطورة.
- زيادة مساهمة المواطنين من خلال اعطائهم الشعور بالمشاركة في اتخاذ القرار.
- تدعيم ثقة المواطن بالإدارة بتعزيز مبدأ الشفافية من خلال القضاء أو التقليل من الفساد الإداري والمالي والرشوة.. الخ

ثانياً: أسباب تتعلق بزيادة القدرة التنافسية للإدارة:

- تعقيد الاجراءات وأثرها السلبي على زيادة تكلفة الاعمال المقدمة.

- ضرورة توحيد البيانات وإتاحة المعلومات على مستوى الإدارة وأقسامها.

- صعوبة الوقوف على قياس معدلات قياس الاداء.

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي.

- حتمية تحقيق الاتصال المستمرين العاملين وبين الادارة ومنتقي الخدمة¹.

الفرع الثاني :واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر .

كلفّت الحكومة الجزائرية وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام بوضع وتسيير السياسة الوطنية لتكنولوجيات الاعلام والاتصال، كما أجريت شركات تعاونية مع هيئات دولية لتحسين وضعية هذه التكنولوجيات في البلد بالإضافة الى تعاون الوزارة مع البنك الدولي في سنة 2002 في إطلاق مشاريع لتحسين الوصول الالكتروني لجميع الاطراف.

أصدرت الحكومة في سنة 2000 قانونا جديدا يخص قطاع الاتصالات، وعلى اثره تم انشاء مؤسستين منفصلتين هما "اتصالات الجزائر" و"بريد الجزائر"، وتم استحداث هيئة ضبط مستقلة للقطاع هي سلطة الضبط للبريد والمواصلات، وأطلقت الحكومة في سنة 2003 مشروعا يهدف إلى إتاحة الوصول للجميع من خلال برنامج " كمبيوتر لكل أسرة(OUSRATIC)،تزامن ذلك مع فتح قطاع الاتصال خصوصا سوق الهاتف النقال، ليتزايد على اثر ذلك عدد مستخدمي الهاتف والانترنت وتزايد إنتشار مقاهي الانترنت وبالخصوص في المناطق الحضرية.²

وكل برامج المشاريع التي اطلقتها الحكومة في اطار الاصلاحات الالكترونية من أجل السعي نحو التحول الى مجتمع رقمي.

¹عبد الرزاق لعمارة، الادارة الالكترونية للمرفق العام في الجزائريين الواقع المأمول "قطاع العدالة نموذجا"، "المؤتمر العلمي الدولي حول:" النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني"،(جامعة محمد بوضياف -المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ص 06-07).

-مشروع وزارة التربية الوطنية سنة 2005 لتجهيز كل مدرسة بأجهزة كمبيوتر .

-برنامج التعليم عن بعد

- مشروع الجامعة الافتراضية.

- مشروع شبكة البحث العلمي المزمع اطلاقه من طرف وارة التعليم العالي البحث العلمي.

- مشروع الشبكة الصحية المسند تطويره الى الوكالة الوطنية لتطوير الصحة.

- مشروع جواب لمنصة الانترنت.

- وأخيرا مبادرة الجزائر الالكترونية 2013.

وفي سياق احتضان الجزائر لهذه التكنولوجيات وتطويرها باعتبارها من أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة، ثم تخصيص ميزانية قدرها 150مليار دينار من قبل الدولة لتكنولوجيات الاتصال الجديدة ضمن البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية 2010-2014، حيث خصص مبلغ 100 مليار دج منه لتنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية، ويلاحظ في هذا الشأن الفارق الزمني المعتبر بين اطلاق المبادرة 2008 وتخصيص الغلاف المالي لتنفيذها سنة 2010 مما يطرح نقطة استفهام كبيرة حول مدى الاولوية التي تعطيها الحكومة لمشروع على درجة عالية من الاهمية والحساسية الذي يتعلق برقمنة الجزائر، باعتبار أن الرقمنة أصبت مؤشرات مهما من مؤشرات التنمية وواحدة من أهم متطلبات العصرية والحدثة.

وبالرغم من الاصلاحات التي التي نشرتها الجزائر والاستثمارات المالية المعتبرة منذ مطلع الالفية، فان المؤشرات المختلفة لمجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة تشير إلى ان الجزائر إلى غاية 2008 تعرف تأخرا كبيرا في المجال الرقمي مقارنة بالتطور المباشر الذي يشهده العالم.

-تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة:

تصطلح منشآت الاتصال بدور محوري في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد المبني على المعرفة وقد سجلت الاتصالات في الجزائر منذ سنة 2000 نموا معتبرا. لاسيما في كثافة استخدام الهاتف النقال بفضل تطبيق

أحكام القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، إلا أن اللجنة الإلكترونية بعد دراسة الوضعية العامة للاتصالات في الجزائر تبين لها وجود نقائص عدة وضعفا في الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.

وعليه وضعت اللجنة جملة من العمليات التي سيتم تنفيذها خلال الفترة 2008-2013 في إطار تحسين الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، وهي عمليات تتدرج ضمن تأهيل مستوى منشآت الاتصال وتعزيز منها وتحسين نوعية الخدمات من أهمها نذكر:¹

-استبدال تجهيزات المشتركين البالغ عددهم 4 ملايين بمعدل 9000.000 خط في السنة، اقتناء تجهيزات نفاذ جديدة وتركيبها في المناطق المحرومة، بسط الشبكات في التجمعات والمناطق السكنية الجديدة.

- إقامة نظام الاشراف على الشبكة وكشف الاعطال، تسريع انجاز شبكة الربط بالالياف البصرية البحرية بين وهران واسبانيا ضمن مخطط ORSEC، وضع إطار قانوني ومخطط تقني لحماية منشآت الاتصالات، وضع جهاز قانوني ونظام تقييم مستمر لجودة الخدمة.

- إنشاء وكالة تسيير اسم النطاق "dz" وإطلاق عملية وطنية لبلوغ استخدام مليون نطاق "dz" في إطار استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.

¹ عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، رسالة دكتوراه، (جامعة سطيف 01: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017-2018) ص، ص 221-222.

- ويعد مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني من أهم المقدمين لخدمات الانترنت في الجزائر فقد قام هذا الأخير بعقد التعاون مع WANADOO، بفرنسا وبفضل هذا العقد طمح EEpAA الى استثمار ما يعادل 20 مليون دولار بغرض رفع عدد المشاركين، ورغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير، الا ان الوضع الحالي في الجزائر خاصة بالنسبة لشبكة الانترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار، وتكشف احصائيات أن مجموع مستخدمين الانترنت في الجزائر بلغ 1.9 مليون شخص حتى نهاية 2005.

-صنفت الجزائر في مراتب أقل من المتوسطة عالميا مع الأسف نظرا للإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر عليها بل تحسد عليها، وحسب تقرير مراقبون دوليون يهتمون بتطور الدول إقتصاديا وإزدهارها إجتماعيا استنادا الى ابرز المؤشرات العالمية التي تنشرها سنويا معاهد ومراكز متخصصة منها ما هو تابع لوكالات الامم المتحدة ومنها ما هو تابع لجامعات ومراكز البحث خاصة سنة 2017 تضمن فيها ما يلي:

حصلت الجزائر على المرتبة الأدنى خلال المؤشرات التي تضمنها التقرير على المركز 135 من بين 137 دولة في مؤشر سرعة انترنت الهاتف الذي يقيس عدد " الميغابايت " التي يمكن تحميلها في الثانية الواحدة

مما جعل هذا أكبر عائق في تقدم الخدمات الالكترونية في الجزائر، لأن التقرير العالمي مرتبط بجودة الخدمات ومعايير الايزو المرتبطة بالتدفق في الانترنت وارتباطها بسرعة ودقة الخدمات العمومية وتأثير على مجال التنمية المستدامة، وحسب نفس التقرير:

-في مجال الصحة عالميا:

حصلت الجزائر في المركز 66 من بين 170 دولة في مؤشر الصحة، الذي يقيس الوضع الصحي.

-في مجال قوة جواز السفر:

وحصلت الجزائر على المركز 71 في قوة جواز السفر من بين 93 مركزا في مؤشر قوة جواز السفر.

-مجال سيادة القانون:

وحصلت الجزائر على مركز 32 من بين 126 دولة في مؤشر سيادة القانون ويعتمد المؤشر في منهجية على دراسة وضع القانون في الدولة محل الدراسة بناء على 8 معايير أساسية وهي:

-خضوع الحكومة وكبار المسؤولين للقانون، عيان الفساد وشفافية الحكومة وتبادلها للمعلومات مع الأفراد ووسائل الإعلام، والحقوق الأساسية للأفراد وتوافر الأمن والنظام والمساواة أمام القانون وتطبيقه والعدالة المدنية، والعدالة الجنائية.

-في المؤشر العالمي لجودة التعليم الابتدائي:

حصلت الجزائر على المركز 73 في المؤشر العالمي لجودة التعليم الابتدائي الصادر عن تقرير التنافسية العالمية لعام 2016-2017 ويقيس المؤشر جودة التعليم الأساسي في 138 دولة حول العالم.

-في مجال السعادة:

وحصلت الجزائر على المركز 84 من بين 156 دولة في مؤشر السعادة الذي يقيس مستوى السعادة من خلال عدة معايير: تتضمن حصة الفرد من الناتج المحلي، ومتوسط العمر المتوقع ومستوى الحرية والدعم الاجتماعي والكرم.

-في مؤشر التنمية البشرية:

احتلت الجزائر المركز 85 عالميا في مؤشر التنمية البشرية وبلغ 0.75 في سنة 2017، حيث عرف ارتفاعا طفيفا مقارنة مع سنة 2016 الذي كان 0.752 في التصنيف الذي يقيم جهود 189 بلد واقليما في هذا المجال.

-في المؤشر العالمي لجودة التعليم العالي:

حصلت الجزائر على المركز 96 في المؤشر العالمي لجودة التعليم العالي، الصادر عن تقرير التنافسية العالمية لعام 2016-2017، ويقيس المؤشر جودة التعليم العالي والتدريب في 138 دولة.

-مؤشر الابتكار:

حصلت الجزائر على المركز 106 من بين 140 دولة في مؤشر الابتكار، الذي يقيس بيئة الابتكار وتمكينه في الدولة.

-في مؤشر الابتكار العالمي:¹

حلت الجزائر في المركز 108 عالميا في مؤشر الابتكار العالمي لعام 2017، ويتضمن المؤشر ترتيب 127 دولة ويتضمن المؤشر معيارين هما:

المعيار الأول: يتمثل في مدخلات الابتكار ويضم المؤسسات ورأس المال البشري والبحوث والبنية التحتية وتطور السوق والأعمال.

-المعيار الثاني: في مخرجات الابتكار ويضم المخرجات التكنولوجية والمعرفية والمخرجات الابداعية.

¹محمد شرقي، اين تقع الجزائر في أبرز المؤشرات العالمية؟
<http://www.z-dz> بتاريخ 17 مارس 2019.

المطلب الثالث: سياسات الإصلاح الخدمة في الجزائر .

فرع الأول: استراتيجية الإصلاح للجزائر الالكترونية .

1/محاور إستراتيجية مشروع الجزائر الإلكترونية: تتمحور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية حول ثلاثة عشرة محورا رئيسيا حيث تم تحديد الأهداف الأساسية لكل محور المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013 تتمثل هذه المحاور في¹:

المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: يتضمن هذا المحور الأهداف التالية:

- استكمال البنية الأساسية المعلوماتية.

- وضع إعلام نظم مبرمجة.

- تنمية الكفاءة.

- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة الشركات والعمال والإدارات الأخرى.

المحور الثاني: تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات

- دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.

- تطوير عرض خدمات إلكترونية من جانب الشركات.

¹مشروع الجزائر الإلكترونية e-Algérie /متاح على الرابط -http://www.mptic.dz/ar/imGpdF/e-algérie.pdf

المحور الثالث: تطوير الآليات والإجراءات التحضيرية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

الهدف الأساسي لهذا المحور هو تمكين المواطنين في أي منقطة من الوصول والاستفادة من الخدمات الإلكترونية والأنترنيت، أما الأهداف الخاصة:

-إعادة بعث مشروع "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع.

-توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الأنترنيت.

المحور الرابع: دفع تطوير الإقتصاد الرقمي

من خلال تطوير خيرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في مجال تكنولوجيا الإعلام والإصال وتصديرها نحو لأسواق الأخرى.

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية¹.

-توجيه النشاط الإقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال نحو التصدير.

المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق التدفق

يجب أن تكون شبكة الإتصال ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل التراب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية تحت الأهداف:

¹قروش عيسى، مطبوعة بيداغوجية في دروس في مقياس الادارة العمومية الإلكترونية، (جامعة محمد بوضياف المسيلة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، السنة الثانية ماستر تسيير عمومي، 2018/2017، ص 81.

- المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية

تأهيل البنية التحتية للاتصال.

- التسيير الفعال نطاق "dz".

يجب إرفاق البنى التحتية وتصميم النفاذ لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطهير الكفاءات البشرية من أجل تصميم إستعمال تكنولوجيا الإعلام والإصال، وضمان تملكها على جميع المستويات يندرج هدفين هما:

-إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-تلقين تكنولوجيا الاعلام والاتصال لجميع الفئات الإجتماعية.

المحور السابع: تدعيم البحث-التطوير والابتكار

يختص هذا الهدف بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاطات البحث والتطوير.

المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني .

يمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ يشجع على اقامة الحكومة الالكترونية وهذا الهدف يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم

المحور التاسع: الاعلام والاتصال.

يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن، أما الاهداف الخاصة لهذا المحور فتتمثل في:

-إعادة وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .

-إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي .

المحور العاشر: تثمين التعاون الدولي

يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيا والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد

-المشاركة الفعالة في حوار المبادلات الدولية.

-إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.

المحور الحادي عشر: يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في إقامة نظام مؤشرات متابعة

وتقديم وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية

والاجتماعية من جهة، إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الالكترونية"

المحور الثاني عشر: إجراءات تنظيمية.

يهدف هذا المحور إلى وضع تنظيم مؤسسي، يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه

التنسيق بين القطاعات والتنفيذ، وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي .

المحور الثالث عشر: الموارد المالية يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية

معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد

كما يجب أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية أو المادية مقرونة بتقسيم مالي دقيق¹.

الفرع الثاني: إنجازات مشروع الادارة الالكترونية في الجزائر:

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات واحدة من التحديات التي رفضتها الحكومة الجزائرية ومن

خلال سياسات الجزائر الالكترونية لاحداث التغيير في علاقاتها بالمواطن، ولما لها من

¹ قروش عيسى، مرجع سابق، ص81-83 .

أهمية في ترقية وتطوير المرافق العامة، كونها تقدم المعلومات العامة للمواطنين والخدمات عن بعد، أي بواسطة المواقع الالكترونية من أجل الخدمات الالكترونية والتي مست بعض القطاعات نذكر منها:¹

1/الخدمات الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات:

يقدم قطاع البريد المواصلات العديد من الخدمات الالكترونية المتطورة منها:

- الحوالة الالكترونية: وهي تستخدم تحويل الاموال لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.
- السحب الالي للأموال: عن طريق بطاقة السحب يسحب من طرف الصراف الالي وهي تستعمل من الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل كل أجهزة الصراف الالي في الجزائر، إلا انه لا يمكن أن يتعدى سقف السحب 20000دج في كل عملية وعمولة كل عملية يفرض عليها رسم ب 30دج.
- عمليات خاصة بالحساب الجاري.

✓ خدمة 1530 من خلال الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو المتعامل الحكومي موبيليس.

✓ طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو المتعامل الحكومي موبيليس

✓ خدمة الاطلاع على رصيد عبر الانترنت Eccp

✓ طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت

✓ كشف العمليات المالية لفترة معينة

✓ خدمة رصيدي RACIDI وهي موجهة للاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS من المتعامل موبيليس هي ارسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع الى الرقم 603 لتسلم كشف الرصيد في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20دج، من طرف موبيليس و10دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمات.

-تحويل الاموال عن طريق واسترن يونيو WesternUnion، وهي تقدم ز تساعد الاجانب والمهاجرين على تحويل الاموال من والى خارج الوطن.

-توزيع بطاقات السحب المغناطيسي لتصل الى حوالي 7ملايين بطاقة في توجيه الزيادة بمضاعفة هذا العدد بحيث يصل عدد المستخدمين لهذه البطاقة نحو 16مليون شخص¹

-وضع 600جهاز جديد للتوزيع الالي للنقود من أجل تخفيف الضغط المفروض على بعض مكاتب البريد.

-خدمة البطاقة الذهبية:تم تفصيل البطاقة الذهبية وتعميم استخدامها على مختلف مكاتب بريد الجزائر وكذا البنوك العمومية الخاصة والعامة في التراب الوطني.

-الاطلاع على حساب البريد الجاري.

-تحويل الاموال من حساب آخر.

-سحب الاموال من لينات بريد الجزائر والبنوك.

-تعبئة الهاتف النقال.

-تعبئة الهاتف الحساب من البنك.

¹عزوز محمد الطيب، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام، مذكرة ماستر، (جامعة زيان عاشور الجلفة:كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، 2016-2017)، ص،ص43-44.

2/التحويل الإلكتروني في قطاع العدالة:

يعد اصلاح قطاع العدالة أحد أهم مشاريع الاصلاح الأساسية في أجندة الحكومة الجزائرية، إذ يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية، يدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة التي أقرها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة سنة 2003، تهدف إلى تحقيق مبدأ العدالة في متناول المواطن.

أولا/النظام الآلي لتسيير الملف القضائي:

1-إنشاء أرضية الانترنت واستحداث موقع إلكتروني بوابة للقانون في نوفمبر 2003 تم إنجاز أرضية للانترنت لقطاع العدالة ذو نوعية رفيعة وإطلاق موقع إلكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس، كما تم إنشاء بوابة للقانون في العام تقنية تضع تحت تصرف المختصين كل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم والاتفاقيات والمعاهدات وتم دخوله حيز التطبيق فعليا سنة 2006.

2-النظام الآلي لتسيير الملف القضائي:

-تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوي إلى صدور الحكم والقرار القضائي.

-يمكن المواطن من الاطلاع على القضية من خلال الشباك الإلكتروني.

3-المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية في 2004:

الهدف الرئيسي من هذا النظام هو إعادة دمج بطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفعالية

-بالنسبة للمواطن: يسهل عملية الطلب وسحب صحيفة في بضع ساعات وفي أي مكان

-بالنسبة للجهات المتعاونة: خاصة المؤسسات المعنية يمكنها الحصول على معلومات مباشرة من المحكمة.

-بالنسبة للجهات القضائية نفسها: المعالجة السريعة للملفات

-بإمكان أفراد الجالية الجزائرية بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية في أقل من عشر دقائق على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه.

ثانيا: خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت

لقد جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن تجسد في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية التي يمكن للمواطن الحصول عليها عن طريق بريده الالكتروني.

ثالثا: استخدام السوار الالكتروني في قانون الاجراءات الجزائية:

يعتبر السوار الالكتروني كبديل عن الحبس المؤقت آخر إصلاحات الجالية وقد شهدت المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة في 25/12/2016 أول استعمال للسوار الالكتروني، وقد أكد السيد وزير العدل حافظ الأقسام سيتم تعميم استخدام على عموم محاكم الوطن.¹

- خدمات الادارة الالكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية:

وزارة الداخلية الجزائرية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الادارة الالكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع تتمثل:

¹ عبد الرزاق لعامرة، مرجع سابق، ص، ص 11-09.

- مشروع رقمنة الحالة المدنية:

1-رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطن وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البدايات وملحقاتها الادارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به ولقد مكن هذا الانجاز من:

1-تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آلية من أي بلدية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

2-تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

إن مجموع رقمه الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية.

-أول بلدية طبق فيها مشروع رقمه الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04مارس 2010 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني.

-جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: وهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنه ووثائق الهوية والسعر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الاجراءات اليومية.

-جواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ومطابق للمعايير مملات من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.¹

- **التسجيل الإلكتروني للحج:** شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن وساهم هذا الاجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شاك البلدية.

مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونية:

استحداث بطاقة رمادية الكترونية للمركبات واستحداث رخصة السياقة البيومترية على أن يبدأ العمل بها حسب تفسيرات الوزارة الوصية سنة 2018.²

-انجازات في بعض القطاعات.

-إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة إلى انشاء موزعات بنكية وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني.

-انشاء شبكة أكاديمية بحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.

-شبكة الاطلاع على نتائج الامتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.

-التسجيل الجامعي الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.

-انشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيايات الاعلام والاتصال كنقطة اتصال للبحث.³

¹قروش عيسى، مرجع سابق، ص 84

² شاهد الياس، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية العدد 03 جامعة قاصدي مرباح ورقلة -الجزائر، 2016، ص133-134.

³ عيسات عيني، التوجه نحو الادارة الإلكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، الجزائرية للدراسات السياسية، العدد 08، ديسمبر 2017، ص 08.

-التطبيقات الشاملة للإدارة الالكترونية:

في إطار الادارة الالكترونية تنفيذ والتطبيقات الشاملة، فقد شرعت وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الاخرى تتمحور هذه المشاريع في:

-تطوير وضع قاعدة لتسيير المضامين تقديم الخدمات عبر النت لصالح القطاعات الوزارية الجزائرية.

يتمثل هذا المشروع في تطوير وضع عبر النت مواقع خاصة بعشرة قطاعات وزارية، لاسيما وزارة الشؤون الخارجية ووزارة التجارة ووزارة الشؤون الدينية والاقواف.

-بحيث يهدف هذا المشروع بالسماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الانشطة التي تصطلح بها الوزارات والخدمات العمومية والاجراءات الادارية المتعلقة بها من جهة، وتشجيع العمل التعاون وإدراج الخدمات عن بعد من جهة أخرى.

-تصميم وتطوير بوابة المواطن: في سنة 2011، اطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال على الانترنت بوابة المواطن "el mowatin"، من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر وواضح إلى مجمل الاجراءات الادارية وقائمة الخدمات التي تقدمها الادارة وإلى كل المعلومات التي من شأنها ان تكون مفيدة له.

-ونظرا للعدد الكبير من المعلومات الواردة غي هذه البوابة، فقد أصبح من الضروري إعادة النظر إلى طريقة عرض هذه المعلومات وإعادة التفكير في تقديم البوابة بوجهة نظر المواطن لا الادارة.

-تطور وضع موقع الانترنت مخصص للإجراءات الادارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر.

يهدف هذا المشروع الذي تم اطلاقه في عام 2018 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية، إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر وتجسيدها

-يتمثل هذا المشروع في وضع بوابة انترنت تحتوي على مخطط إنشاء مؤسسة من أول خطوة إلى آخرها.

-كما يلعب دور الشباك الوحيد الذي يسمح بمركزية إجراءات إنشاء مؤسسة وجعلها أكثر ليونة¹.

تتمثل هذه الخطة في ملاءمة واحدة عبر الانترنت، والتي تستعمل فيما بعد من قبل الاطراف المعنية (الموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الادارة الجبائية وصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء) للتمكن من منح السجل التجارية ورقم التعريف الضريبي والانخراط في الضمان الاجتماعي.

تطبيق التصديق الالكتروني:

لكونه يمثل أساس الثقة لكافة الإدارات الالكترونية، فان التصديق الالكتروني يجب أن يسبق كل عملية إخلاء من الوثائق الرسمية أو القيام بالإجراءات عن بعد، لهذا الغرض صادق المشرع الجزائري على القانون 25/04 المؤرخ في 01 فيفري 2015، والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الالكتروني، يحول هذا القانون لوزارة البرية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال تنفيذ سلطة التصديق الالكتروني بالفرع الحكومي، واصدار المصادقات الالكترونية المستعملة من طرف الفاعلين في الفرع الحكومي في المبادلات من نوع (G2B وG2C)².

¹قروش ، مرجع سابق، ص 87.

²قروش ، مرجع سابق، ص88.

إن توجه الحكومة الجزائرية عن طريق بعث استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013م يعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة بنظام إلكتروني على الرغم من تأخر الجزائر في مجال التطبيق إلا أن اعداد الاستراتيجية وضع بوابة إلكترونية على شبكة الانترنت وتقديم خدمات للمواطنين عرف تطورا جليا مما أدى إلى تقريب الادارة من المواطن وحصوله على خدمات عمومية في أسرع وقت وأقل جهد وتكلفة، وربط المناطق المعزولة.

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

إن تفعيل إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية من شأنه أن يحسن جودة الخدمة العمومية المقدمة وتوجهت الجزائر لسياسة الإصلاح المعمقة لمسار التحول الإلكتروني بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الجودة في تقديم الخدمات للمواطن والزبون بسرعة وجهد أقل ودخول سوق المنافسة العالمية الذي فرضه التطور التكنولوجي .

المطلب الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية العلاقة مع المواطن.

عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وقد حددت اللجنة الإلكترونية 377 عملية لتحقيق هذا الهدف وهي عمليات موزعة بين استكمال الشبكات ونظم المعلومات وإعداد قواعد البيانات ووضع التطبيقات والبرمجيات لمختلف المهام والخدمات وكذلك التكوين.

فرع الأول: تقريب الإدارة من المواطن عن طريق الخدمات الإلكترونية:

ويتم تحقيقه من خلال عمليات أفقية وعمودية تتمثل العمليات الأفقية في إقامة شبكة بين الإدارات الحكومية تعتمد علي بنية تحتية للاتصالات ذات تدفق سريع وآمن من خلال جملة من العمليات.¹

إقامة مخطط توجيهي للإدارة الإلكترونية، وضع معايير مرجعية لنظم المعلومات في الإدارات العمومية، وضع قواعد أمنية مرجعية، إقامة بوابة الحكومة الإلكترونية بحيث

¹ عمران نزيهة، الإدارة العمومية والمواطن، أية علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، المفكر، العدد 12، ص10.

تكون نقطة الإتصال الوحيدة بين الإدارة والمواطن، مع تأمين شبكة الأنترنت الحكومية وضبطها¹.

ونلاحظ أن كل العمليات تهدف أساسا إلي تطوير الخدمات "حكومة _ حكومة"

أما العمليات العمودية فتتضمن تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي تسمح بتقديم خدمات إلكترونية للمواطنين (G2C) والموظفين (G2E) والمؤسسات (G2B) بمستوياتها الأربعة، الخدمات الإعلامية، التفاعلية، المعلوماتية والاندماجية وفي هذا الشأن حددت اللجنة الإلكترونية 477 خدمة إلكترونية مقررّة من قبل جميع الهيئات والدوائر الوزارية.

- 295 خدمة إلكترونية موجهة للمواطنين (112 خدمة إعلامية و183 خدمة تفاعلية)
 - 86 خدمة إلكترونية موجهة للموظفين (19 خدمة إعلامية و 67 خدمة تفاعلية)
 - 86 خدمة إلكترونية موجهة للشركات (24 خدمة إعلامية و 42 خدمة تفاعلية)
- تطوير آليات وحواجر استفاذة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا.

بناءا علي تحليل اللجنة الإلكترونية لسير عملية "أسرتك" ونتائجها الذي تبنته الجزائر سابقا، خلصت أن العملية لم تحقق أهدافها بسب سوء إدارتها وإنعدام التحكم فيها مجملا، حيث أنه إلي غاية 2008 كانت 5,2% من الأسر الجزائرية مجهزة بحاسوب وخط التوصيل بالأنترنت ذو التدفق السريع.

وأصرت اللجنة الإلكترونية علي ضرورة إعادة بعث برنامج "أسرتك" تحت مسمى "أسرتك 2" وبالإضافة إلي تصميم البرنامج علي مختلف القطاعات الحيوية، بدئ بالمنظومة التربوية التي يتوجب عليها تحضير أكثر منى 8 ملايين لتبني التكنولوجيات الحديثة، لذلك يجب تزويد المدارس بالحواسب والبرمجيات وربطها بشبكة الأنترنت وتدريب التلاميذ علي

عبد الحكيم حططاش، مرجع سابق، ص 221-222.

إستخدام التكنولوجيا، وأن يشمل برنامج "أسرتك2" مختلف الإدارات العمومية وتزويد كل موظف بحاسوب لضمان الخدمات الإلكترونية في الحالة المدنية والضرائب والعدالة والصحة والتأمين.. ويشمل المهن الحرة من محضرين قضائيين.. مع الحرص علي إدماج فئة المعاقين ضمن هذا البرنامج.

ترى اللجنة الإلكترونية أن الدور الأساسي لتكنولوجيا الإعلام والإيصال هو توفير دعامة لتشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي فهي أولوية في مشروع الجزائر الإلكترونية.

إن مسار الإصلاحات والسياسات التي عرفتها عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر تنصب في العامل الأهم وهو تقريب الإدارة من المواطن وتعزيز الثقة والشفافية واشتراكه في تحسين جودة الخدمات المقدمة إليه واعتبار المواطن جزء من الخدمة العمومية الإلكترونية.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين المورد البشري في الإدارة العمومية.

إذا كان الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات من المهارات الاستراتيجية الهامة لأي مؤسسة فإن النظر إلى المورد البشري داخل الإدارة الذين يتحكمون في تكنولوجيا المعلومات أمر في غاية الأهمية .

ففي السابق كان المسؤول عن وظيفة تكنولوجيا المعلومات هو تقديم تقرير إلي المدير الذي علي دراية بهذه التكنولوجيا بشكل كاف، أما الآن يستلزم وجود شخص علي علم ودراية بتكنولوجيا المعلومات داخل مجلس الإدارة حيث تكون مهام أكبر المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات هي تركيز استخدامات التكنولوجيا علي احتياجات المؤسسة الحالية والمستقبلية، ويقوم المسؤولون عنها داخل الإدارات بتطوير استخداماتها لضمان فعاليتها.

وأن يكون داخل كل إدارة لديها موظف مختص بتكنولوجيا المعلومات يعمل علي تطوير التكنولوجيا لتكون أكثر فعالية، كما يكون همزة وصل مع إدارة تكنولوجيا المعلومات.

تعد المعلومات قوام الحياة لأن مؤسسة، وتمثل التكنولوجيا إدارة تلك المعلومات وتخزينها وتوزيعها، لكن يفشل الكثير في تحقيق الأهداف المرجوة، ويرجع سبب ذلك إلي محاولة التركيز علي القدرات التكنولوجية وليس علي كيفية تعامل المورد البشري مع المعلومات، وعادة ما يخلق هذا نظرة جامدة تعتمد علي جهاز الحاسب بدلا من خلق نظرة مرنة تركز علي العنصر البشري¹.

وبعد وجود القوة البشرية المؤهلة لإدارة العملية، وصيانة التجهيزات واستمرار تدريب العالمين في أجهزة الدولة، من أبرز الخطوات التي تقود إلي النجاح، فالاستمرار في التدريب والتهيئة ومتابعة كل ما هو جديد والتوعية الشاملة والدورية للعاملين للتعامل مع المعطيات والأساليب الجديدة كفيل بأن يجعل التغيير ينطلق بسلاسة نحو تحقيق التوجيهات الإلكترونية للدولة وأن ثورة المعلومات والاتصالات، والتوسع في استخدام الحاسب الآلي صارت مفروضة علي الموظف العام².

ويمكن تقسيم العنصر البشري المؤهل إلي فئات هي:

1- فئة المبرمجين تتحصر مهمتهم في وضع البرامج المعلوماتية، المتعلقة بنشاط الإدارة الإلكترونية أيا كان نوعها: إداريا، محاسبيا، قانونيا، هندسيا مما يتعلق بنشاطها ومشروعاتها.

2- فئة مشغلي الحاسب الآلي: يتمثل دورهم في إدخال البيانات والمعلومات للمتعاملين مع الإدارة الإلكترونية وتخزين وثائق ومستندات وملفات³

¹ يورك برس، تكنولوجيا المعلومات، سلسلة الادارة المثلى، (لبنان: مكتبة لبنان للنشر، ط1 2002)، ص 11

² نيراس محمد جاسم الأحيابي، مرجع سابق، ص 21.

³ مرجع نفسه، ص، 22.

إن نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الحديثة مرهون بالمورد البشري الكفئ والفعال في إيجاد برامج تكيف ودمج مع التطويرات التكنولوجية وتعدد الاستخدامات للبرامج والتقنيات المتطورة والتواصل الإلكتروني

لها الدور التي تلعبه المكتبة الوطنية الجزائرية فهي:

تشارك في تطوير البحث وتبادل بالمشاريع وتطوير إقتصاد المكتبات وتقنيات الوثائق، وتشارك في التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات التقنين والأخصائيين في الإعلام العلمي.

وتقوم بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المكتبات والمؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية.

فالمكتبة الوطنية الجزائرية لها دور في تطوير الكوادر البشرية، إلا أنها تعرف تقصير فيما يخص نشر الخدمات الإلكترونية العلمية علي الخط المباشر من خلال الموقع، والخدمات التقنية لنشر الإلكتروني.

التي بدورها تسهل الاحتكاك وتطوير الكوادر الوطنية ودمجها مع المؤهلات الأجنبية التي تمتلك مهارة عالية في الاستخدام التقني لتكنولوجيا المعلومات.

ونجد إرادة الحكومة الجزائرية لتفعيل كل هذا الاهتمام وتطوير المورد البشري في مشروع الجزائر 2013، إلا أنها تبقى إسهامات الدولة ضئيلة في تخصيص البرامج محددة الأهداف وأغلب الإدارات العمومية في الجزائر تعاني من عدم تكيف المورد البشري مع استخدامات التكنولوجيا الجديدة .

وأكبر مشكل يعيق كذلك هو هجرة الكوادر إلي الخارج لعدم توفير البيئة الملائمة والفرص المتاحة من الدولة.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الميزة التنافسية.

يجب على المؤسسة أن تتأكد من فعالية النظم والحصول على أقصى فائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات فعالة بحيث تتحقق الميزة التنافسية يجب أن تستجيب المؤسسات للتغير في الأسواق فعاليتها أن تقدم حلولاً سريعة لتطوير منتج جديد، أو تقديم خدمة عامة جديدة ترضي توقعات العملاء ولكي تساعد تكنولوجيا المعلومات في خلق الميزة التنافسية والتركيز على احتياجات العمل الحقيقية .

الفرع الأول: تحقيق الميزة التنافسية لتكنولوجيا المعلومات.

يرجع سبب التغير في بيئة العمل إلى التطورات التكنولوجية وإلى زيادة عمولة الأسواق، وأن التغيرات التي تؤثر على الوظيفة العامة، والخدمة المقدمة ينجح فيها المنافسون الذين كانوا أكثر مرونة والتكيف بسرعة والجزائر كما غيرها من الدول تعتمد العديد من المؤسساتها على التنافس في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة مثل: الأسواق المالية والمؤسسات المالية والبنوك تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات الفعالة لتدبير أعمالها.

إن تكنولوجيا الجديدة تجعل مهام العمل أسهل تساعد على خفض التكاليف أو زيادة الأرباح مثل: نظام التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت (الشراء والبيع عبر الأنترنت).¹
وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات مصدراً مهماً لقوة المؤسسات حيث تساهم في تحسين كفاءة وفعالية الأداء:

_ إنشاء علاقات قوية وجديدة بين العملاء والموردين من خلال وسائل الإتصالات الإلكترونية.

¹ سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية، (الأردن: دار المناهج ط1، 2014) ص43

_ زيادة كفاءة الأداء في الصناعات الخدمية من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات.

_ إتاحة فرص المنافسة المحلية والدولية¹.

_ تزايد الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات التسويقية في الوقت الحالي وذلك نتيجة للتغيرات التي تشهدها بيئة المؤسسة بحيث نجد:

الانتقال من الأسواق المحلية إلى الأسواق الوطنية والدولية .

إن قيام المؤسسة بخدمة الأسواق الوطنية أدى إلى إتساع الفجوة بينها وبين أسواقها، فهي تحتاج إلى مزيد من المعلومات التي تساعد على دراسة وتفهم الأسواق الدولية من حيث حاجاتها ورغباتها.

التحول من المنافسة السعرية إلى أنواع أخرى من المنافسة، حيث تعتمد المؤسسات المنتجة في الوقت الحالي على جوانب تسويقية متعددة بخلاف السعر في مواجهة المنافسة في السوق: مثل المنتجات، الاعلان، تنشيط المبيعات وطرق التوزيع، وتحتاج إلى كم هائل من المعلومات لتحديد مركز تنافسي جيد.

التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وما ترتب عنه من سرعة انتقال المعلومات بين المؤسسات وتعزيز هذا التقدم التكنولوجي بالتجارة الإلكترونية بتفعيل هذا النظام لمواكبة التطورات التي أفرزتها ثورة المعلومات الجديدة والمتطورة.

ينبغي على المؤسسة تحديد استراتيجيتها التنافسية قبل أن تقرر كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات يعني أن تكون الشركة على دراية تامة بموقعها التنافسي، والقوة التنافسية المؤثرة عليها وتحديد الإستخدامات التنافسية لتكنولوجيا المعلومات².

¹ خري عبد الناصر، نظام المعلومات التسويقية، (الجزائر: دار الخلدونية، ط11)، ص، ص28-31.

² سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص، 50.

تمثل تكنولوجيا المعلومات والإيصال وسائل للتسيير والإدارة المتطورة في ظل اعتماد السوق العالمية على إقتصاد المعرفة، وهو الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة إيجاد إستراتيجية إلكترونية عن طريق لاهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلان والإتصال كدعامة ضرورية من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات.

ويمكن القول أن الإقتصاد الرقمي في الجزائر بدأ مع ظهور التعاملات الخاصة ببطاقة السحب الإلكتروني والتي كانت بدايتها مع 1997.

ومع تعجيل في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العامة من خلال إدخال إستخدام التكنولوجيات الجديدة.

في هذا السياق أنقت الحكومة مبالغ مالية ضخمة لتطوير الحكومة الإدارة الإلكترونية منذ 2003 إذ تقدر نسبة الإنفاق 18 مليار دينار جزائري.

لتطوير تكنولوجيا المعلومات، مع وجود التخطيط لاستخدام المدفوعات الإلكترونية وإدخال التجارة الإلكترونية لتعزيز الثقافة في المعاملات التجارية بالجزائر.

الفرع الثاني: الإطار التطبيقي القانوني للتجارة الإلكترونية في الجزائر.

حسب الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28 التاريخ 30 شعبان عام 1439هـ، 16مايو سنة 2018م.

قانون رقم 18- 5 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية.

والمقتضى القانون (رقم 09 - 04)

والمقتضى القانون المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال ومكافحتها.

القانون الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

القانون الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية.

تحدد المادة الأولى من الباب الأول القواعد العامة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية للسلع والخدمات.

والمادة 2 يطبق القانون الجزائري في مجال المعاملات التجارية الإلكترونية وحسب المادة 03 تمارس التجارة الإلكترونية في إطار التشريع والتنظيم التي تتم عن طريق الاتصالات الإلكترونية.

إذ حسب ما جاء في قانون 18 - 05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 هـ الموافق 10 مايو سنة 2018 المعاملات الخاصة بالتجارة الإلكترونية وكل التنظيمات والإجراءات القانونية المتعلقة بطبيعة التجارة الإلكترونية في الجزائر.

لذا جاء في المادة 5 بنقل هذه القواعد إلي مجال التطبيق.

وتفصيلا بما جاءت به المادة 6 تنص على:

- تعريف التجارة الإلكترونية: النشاط الذي يقوم بموجب مورد إلكتروني، عن طريق الإيصالات الإلكترونية،

- العقد الإلكتروني: العقد بمفهوم القانون رقم 04 - 02 المؤرخ في 5 جمادي الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والملتزمين لأطراف باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني.

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "رئاسة الجمهورية"، قانون رقم 18 - 5 مؤرخ في 24 المستهلك الإلكتروني: كل شخص طبيعي أو معنوي يفتني خدمة عن طريق الاتصالات من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي.
- المورد الإلكتروني: كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية.
- وسيلة الدفع الإلكتروني: كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة إلكترونية.
- الإشهار الإلكتروني: كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلع أو خدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية.
- الطلبية المسبقة: هو تعهد بالبيع يمكن أن يقترحه المورد الإلكتروني على المستهلك الإلكتروني في حالة عدم توفر المنتج في المخزون.
- اسم النطاق: عبارة عن سلسلة أحرف أو أرقام مسجلة لدى السجل الوطني لأسماء النطاق وتسمح بالدخول إلى الموقع الإلكتروني.
- شروط ممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر:
- حسب المادة 8 يخضع نشاط التجارة الكترونية للتسجيل في السجل التجاري أو سجل الصناعات التقليدية حسب الحالة، ولنشر موقع إلكتروني على الأنترنت مستضاف في الجزائر بامتداد. "com.dz"
- تنشر البطاقة الوطنية للموردين الإلكترونيين عن طريق الاتصالات الإلكترونية وتكون في مستهلك الإلكتروني.
- المتطلبات المتعلقة بالمعاملات التجارية عن طريق الإتصال الإلكتروني:
- حسب المادة 10 يجب أن تكون كل معاملة تجارية إلكترونية مسبقة بغرض تجاري إلكتروني وأن توثق بموجب عقد إلكتروني يصادق عليه المستهلك الإلكتروني.

- التزامات المستهلك الإلكتروني: حسب المادة 16 يلتزم المستهلك الإلكتروني بدفع الثمن المتفق عليه في العقد الإلكتروني، وحسب المادة 17 يجب على المورد الإلكتروني أن يطلب من المستهلك وصل الاستلام الفعلي للمنتج المبرم في العقد وتسلم نسخة وجوبا من وصل للمستهلك الإلكتروني.

الدفع في المعاملات الإلكترونية:

حسب المادة 27 عندما يكون الدفع إلكتروني، فإنه يتم من خلال منصات، دفع مخصصة لهذا الغرض منشأة ومستقلة حصريا من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر وبنوك الجزائر وموصولة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية وحسب المادة 28 يجب أن يكون وصل موقع الأترنت الخاص بالمورد الإلكتروني بمنصة الدفع الإلكتروني مؤمنا بواسطة نطاق تصديق إلكتروني.

وحسب المادة 29 تخضع منصات الدفع الإلكتروني المنشأة والمستقلة طبقا للمادة 27 لرقابة بنك الجزائر لضمان استجابتها لمتطلبات التشغيل البيئي وسرية البيانات وسلامتها، وأمن تبادلتها¹.

إن تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن دون دعمها بوسائل وأساليب التجارة الإلكترونية من وسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة لن يحقق النتيجة المنشودة من كفاءة وفعالي

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 18-05، العدد 28، مؤرخ في 24 شعبان 1439 هـ الموافق ل 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية. الجريدة الرسمية، العدد 28، ص 1-10.

الفصل الثاني : دراسة حالة
الصندوق الوطني لتأمينات
الاجتماعية للعمال الأجراء الجزائر
— فرع ورقلة الجهوي —

تمهيد

بعد تطرقنا إلى الانجازات التي عرفتتها سياسة الاصلاح و التطور التكنولوجي في قطاعات عديدة، الآن تم تسليط الضوء في الفصل الثاني على قطاع التأمينات الاجتماعية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

وتتميز هيئات الضمان بكونها مرافق عامة ذات طبيعة إجتماعية بطابع تضامني وتشاركي الذي يميز الهيئات عن المرافق العمومية ، و الذي حضيت به التطور و استخدام تكنولوجيا المعلومات بحجم كبير و بارز ، و ذلك بادخال البرامج و السياسات لتطوير الخدمات وتحسينها بتقديم الخدمات الالكترونية للمنتسبين للصندوق الوطني للعمال الأجراء.

المبحث الأول: الاطار العام لصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .cnas.

المطلب الأول: مفهوم نظام التأمينات الاجتماعية في الجزائر.

أولا: مفهوم التأمينات الاجتماعية: ¹

لقد تعددت الآراء في وضع صيغة عامة لمفهوم التأمين الاجتماعي، الا أنها انطوت على الفكرة الأساسية لنظام توافر "مبدأ التضامن الاجتماعي"، ويشمل كل أنواع التأمين على مبدأ التضامن الاجتماعي المزدوج بين الدولة والافراد .

ويعرف بأنه تشريع الزامي تصدره الدولة لحماية العاملين من مخاطر اجتماعية وحماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من مخاطر اجتماعية وحماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من أخطار مثل: العجز، الوفاة المبكرة والبطالة والشيخوخة والامراض والحوادث وذلك بكافة المزايا النقدية والعينية للأفراد وأسرههم والتي يتم تمويلها عن طريق الاشتراكات .

ثانيا: مفهوم الضمان الاجتماعي :

قد عرف أستاذ الفنجري عن مفهوم الضمان الاجتماعي بأنه "التزام الدولة والمؤسسات الخاصة مقابل دفع اشتراكات من المستفيدين بحيث تقوم الجهة المعنية بتقديم مزايا التأمين الاجتماعي للأفراد".

كما عرفه أحمد صقر "بأن تضمن الدولة لكل مواطن فيها حق العيش الكريم".

١- ضمان الاجتماعي هو نظام اجتماعي اقتصادي سياسي يهدف بصورة رسمية الى حماية

¹ الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 01/08 المؤرخ في 15 محرم 1429 الموافق ل 23 يناير 2008، العدد 04، المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

الأفراد وقائياً وعلاجياً من المخاطر تكفله الدولة لكافة الأفراد.¹

ثالثاً: أهداف التأمينات الاجتماعية :

ان الهدف الأساسي للتأمينات الاجتماعية والمتمثل في ضمان مستوى معيشي مناسب للمؤمن له، ان التأمينات الاجتماعية تحقق في نفس الوقت أهداف اقتصادية واجتماعية أخرى مثل :

- جعل التأمينات الاجتماعية للعمال وأسرته في مأمن على حياتهم حيث تحررهم من الخوف من المستقبل والقلق على مصيرهم .

- تعمل على تحسين مجموع الاشتراكات المستحقة على أصحاب الأعمال ، مما يساعد على تحسين العلاقة بين العامل وصاحب العمل وتقوية الروابط الاجتماعية .

- تحفظ التأمينات الاجتماعية من الفساد .

- تعمل على رفع المستوى المعيشي والصحي .

- تحدد أنظمة التأمين الاجتماعي أنواع المخاطر والطوارئ والحالات التي يستحقها المؤمن له مثل :

- إصابات العمل - الأمراض المهنية - الشيخوخة (التقاعد) - الوفاة - البطالة - المرض - العجز - الإعانات العائلية.²

¹ سماتي الطيب، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي. وفق القانون الجديد، (الجزائر : دارالهدى، دن ط، 2014)، ص ص 44-48.

² سماتي طيب ، مرجع سابق ، ص ص 49-50.

رابعاً: التنظيم الإداري لهيئات الضمان الإجتماعي:

كانت الجزائر في البداية تعتمد في توزيعها وتنظيمها على قطاعات بفة البحارين ، عاملين السكك الحديدية والقطاع الفلاحي وغيرها وبسبب التغيرات الحاصلة في النواحي الإقتصادية والإجتماعية والسياسية ، ثم إنشاء ثلاثة صناديق جهوية لتأمينات الإجتماعية في الجزائر ، قسنطينة ، وهران ، واستمر عمل وفق الأنظمة إلى غاية سنة 1983، أين تم توحيد نظام التأمينات الإجتماعية بموجب قانون رقم 83-11، وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-07 والمتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان والتنظيم الإداري والمالي ، فقد حددت المادة الأولى منه هيئات الضمان الاجتماعي وهي :

-الصندوق الوطني لتأمينات الأقتصادية لعمال الأجراء.

-الصندوق الوطني للتقاعد.

- الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء .

كما وضحت المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 بأن تتولى تسيير الأخطار المنصوص عليها في قوانين الضمان الاجتماعي.¹

لقد وضع المشرع الجزائري من خلال المرسوم 72-07 آليات قانونية من شأنها أن ترسم الخطوط التي تهدف إلى تحقيق غطاء تأميني شامل لكافة الفئات الناشطة والشرائح الاجتماعية .

مجال التنظيم والتسيير:موجز من المرسوم التنفيذي رقم 08-125 المؤرخ في 9 ربيع الثاني عام 1429 الموافق 15 أبريل سنة 2008 يتضمن تنظيم الادارة المركزية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي .

¹ مصطفى الطيبي، الأحكام الأساسية في منازعات التأمينات الاجتماعية، (الجزائر منشورات كليك، ط1، 2017)، 25-27.

حسب المادة 3 المديرية العامة لضمان الاجتماعي .

وحسب المادة 7 مديرية عصرتة إدارة العمل والتشغيل ومنظومة الضمان

الاجتماعي .وتظم مديريتين فرعيتين :

المديرية الفرعية لعصرتة إدارة العمل والتشغيل

المديرية الفرعية لعصرتة المنظومة الوطنية لضمان الإجتماعي.¹

حسب مرسوم الرئاسي رقم 96-438 مؤرخ في 26 رجب عام 1417 الموافق 7 ديسمبر 1996.

المادة 54:الرعاية الصحية حق المواطنين ، تتكفل الدولة بالوقاية من الأمراض الوبائية والمعدية و مكافحتها .

المادة 55:لكل مواطن الحق في العمل.

المادة 58:تحظى الأسرة بحماية الدولة والمجتمع .

المادة 181:تستهدف الخدمات الإجتماعية ، المساهمة في رفع مستوى المعيشة للعمال .

المادة 181: يهدف عمل الدولة إلى توحيد درجة ترقية مستوى الخدمات الإجتماعية ، بإنشاء صندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية .

وطبقا لمبادئ الميثاق الوطني لتنظيم مشاركة العمال في المؤسسة وتسيير الخدمات لتحسين الحياة اليومية للعمال².

خامسا: نشأة وتطور الضمان الاجتماعي في الجزائر.

يعتبر الضمان الاجتماعي في الجزائر مكسبا كبيرا باعتباره أداة فعالة للحماية الاجتماعية ضد الأخطار التي تهدد الفرد ، وفكرة الضمان الاجتماعي ليست جديدة بل تعود الى زمن

¹ قانون الضمان الاجتماعي ،نصوص تشريعية و تنظيمية ، نشر المعهد الوطني للعمل، الطبعة الثالثة متممة و معدلة ، ص49

²قانون الضمان الاجتماعي ،نصوص تشريعية و تنظيمية ، الطبعة الثالثة متممة و معدلة ، ص31 .

بعيد ، أن القوانين المطبقة في هذا الميدان هي قوانين فرنسية وتطبيق فرنسا ما يناسب الاوضاع الجزائرية كمستعمرة فرنسية.

يمكن تحديدها في مراحل رئيسية وهي :

1-مرحلة ما قبل الاستقلال :

نشأة الضمان الاجتماعي في الجزائر اثر قرار رقم 045- 94 المؤرخ في 10جانفي 1949والذي دخل نطاق التطبيق في 1950وكان يخص المعمرين الفرنسيين .

فقد كان أساس تنظيم هذه المنازعات قانون 30ديسمبر 1952المتعلق "بالرقابة ، المنازعات والغرامات "، وتلاه الأمر المؤرخ في 7جانفي 1959.

-وبعد الاستقلال صدر المرسوم رقم 65-67المؤرخ في 11مارس 1965المتضمن تحديد القانون رقم 52-1403المؤرخ في 30ديسمبر 1962، فيما يتعلق بقواعد المنازعات وتدابير ، رقابة تطبيق تشريعات الضمان الاجتماعي بالنسبة للمهن غير الفلاحية.

واستمرار تطور الأمر رقم 66-183المؤرخ في 21 جوان 1966 المتضمن تعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية ، اذ ميز بين المنازعات العامة والمنازعات الخاصة، ومن بين القوانين التي صدرت في اصلاح سنة 1983هو قانون 83-15 المؤرخ في 02جويلية 1983 المتعلقة بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي ، وتماشيا مع التوجه السياسي والاقتصادي والاجتماعي ، كما تم من خلال الميثاق الوطني التكفل بالضمان الاجتماعي لجميع المواطنين.¹

¹ مقابلة مع ضو عبد القادر : مدير فرع الوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الوادي بتاريخ 2019/04/30، على الساعة 09:30.

2- مرحلة 1962-1970:

بموجب القانون المؤرخ في 31 ديسمبر 1962 المتضمن تمديد مفعول التشريع ولقد تطور الضمان الاجتماعي بتوسيع الاستفادة بالمنح العائلية لنظام الفلاحي تعويض الأضرار الناجمة عن إصابات العمل في الجزائر¹.

3-مرحلة 1970 - 1983:

أما فيما يتعلق بالتأمينات الاجتماعية فقد شهدت سنة 1981 صدور قرارات ثورية تكفل حقل تأمين العمال المزارعين وعائلاتهم ضد المرض والعجز والوفاة وتغطي مصاريف الأمومة ، كما تضمن للعمال معاشا لشيخوخة وبعد سنة 1974 إعادة تنظيم الصناديق .

-الصندوق الوطني للتقاعد .

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية ، ثم توسعت الجزائر في نطاق الضمان الاجتماعي ضد المرض وتأمين العجز وإصابات العمل وأمراض المهنة وتأمين الطفولة.

كما ارتفعت معدلات الاستحقاق النقدي بسبب المرض زادت المنحة الشهرية للعائلة في الجزائر وأخذت بفروع التأمينات الإجتماعية .

-تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة- تأمين إصابات العمل - الإعانات العائلية.

4- مرحلة 1983-2007:

تعتبر المرحلة الأهم من مراحل تطور نظام التأمين الاجتماعي في الجزائر فقد بدأت بالقوانين الخمسة وهي :

¹مصطفى طيبي، مرجع سابق، ص ص 19-22.

1- القانون رقم 83-11 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق لـ 02 يوليو 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية عدل وتمم.

2- القانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق لـ 2 يوليو 1983، المتعلق بالتقاعد عدل وتمم .

3- القانون رقم 83-13 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق لـ 2 يوليو 1983، المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية .

4- القانون رقم 83-13 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق لـ 2 يوليو 1983 المتعلق بالتزامات المكلفين في الضمان الإجتماعي عدل وتمم.

5- القانون رقم 83-13 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الإجتماعي المعدل.

تنص المادة 02 على ان تغطي التأمينات المخاطر التالية : المرض ، الولادة ، العجز ، الوفاة .

تنص المادة 28 على أنه للمرأة العاملة التي تضطر إلى الانقطاع عن عملها بسبب الولادة الحق في تعويضه يومية تساوي 100% من الأجر اليومي .

تنص المادة 31 يستهدف التأمين على العجز منح معاش للمؤمن الذي يضطر العجز إلى الإنقطاع عن عمله .

تنص المادة 47 على يستهدف التأمين على الوفاة إفادة ذوي حقوق المؤمن له المتوفى، منحة الوفاة

5 المرحلة الحالية :

وهي التي ترتبط إرتباطا كبيرا بموضوع الدراسة ، تماشيا مع التحولات الكبيرة التي أبدتها التكنولوجيا الحديثة ومسايرة لما هو معمول به في الدول المتقدمة ، فقد حرص المشرع على أن يتم عصرنه القطاع بما يخدم المجتمع الجزائري وذلك بمقتضى القانون 08-01 وبذلك

فقد شهد قطاع الضمان الإجتماعي في السنوات الأخيرة تغيرات جوهرية وتطورات متسارعة تركت تأثيرا واضحا على الهيكل التنظيمي والهيكل البشري العامل وكذا الشركاء الإجتماعيين والمنتسبين مع مؤسسة الضمان الإجتماعي ، وطبيعة لخدمات المقدمة والدور الذي يجب أن يناط بنظام التعويضات من أجل إيجاد والمحافظة على أهداف الحماية الإجتماعية المسطرة من طرف الدولة ، وفي إطار إصلاح منظومة الضمان الإجتماعي والذي يتضمن ثلاثة محاور كبرى وهي¹:

1-عصرنة سير هيئات الضمان الإجتماعي .

2-تحسين نوعية الخدمات لفائدة المؤمنين إجتماعيا .

3-الحفاظ على التوازن المالي لمنظومة الضمان الإجتماعي .

وهذه المحاور بدون شك كان لها الأثر الكبير على نظام التعويضات في الجزائر .

وفعلا فقد انطلق نظام البطاقة الإلكترونية شفاء 2007 لتعمم العملية على باقي ولايات التراب الوطني خلال ونجد هنا المشرع أخذ بالتدرج في تطبيق نظام الشفاء وترك المجال مفتوح لتنظيم يقرر تنفيذه على مراحل بحيث يوفر الشروط والوسائل اللازمة ، مثلا تطبيق بطاقة الشفاء على صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ، ثم تطبيقه على العمال الغير أجراء ، وفق المادة 06من القانون 08-01 والتي تنص :تطبيق أحكام هذا القانون تدريجيا في أجل 3سنوات ابتداءا من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية حسب كفيات تحدد عن طريق التنظيم.

¹مصطفى الطيبي، مرجع سابق ، ص25

المطلب الثاني: الصندوق الوطني لتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء في الجزائر

Salaries des assurances social des travailleurs nationale caiss tionalcaiss.

الفرع الأول: مفهوم صندوق الوطني لتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.

يعد هذا الصندوق أقدم صناديق الضمان الإجتماعي الجزائري وهو عبارة عن مؤسسة خدمتية تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين والمؤسسات ، وذلك لما ينتج عن الحوادث والأخطار التي تصيب الفرد أثناء العمل وخارجه ، حيث يتم ذلك من خلال دفع الإشتراكات إلى خزينة الصندوق من طرف أرباب العمل أو عن طريق الخصم المباشر من الراتب الشهري للعامل حسب المادة 11 من القانون 90_06 الذي ينص على إجبارية تأمين العامل ضد الأخطار مطبق على عمال الوظيف العمومي وكذا عمال القطاع الخاص .

وتتميز مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالتسيير الذاتي عن غيرها من المؤسسات الخدمتية وهي هيئة عمومية تقوم على التعاونية المؤسسة والمؤمن وأرباب العمل وتفعيل مبدأ التضامن الإجتماعي.¹

ويعد الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS، الهيئة المجسدة لنظام العام المتعلقة بالضمان الاجتماعي بالجزائر المكلف بتوفير خدمات التي على أساسها تحدد السياسة الاجتماعية للدولة .

وأن المشرع ترك أمر ادارتها وتسييرها إلى مجالس إدارية تطبيقا لبدأ التسيير الذاتي لهذه الهيئات ، خاصة واعتبار النقابات العمالية وأرباب العمل من أهم الأطراف المعنية بالإدارة المنتسبين إليها²

¹بالهيو في سميرة ،بوسعيدان نعيمة مصادر تمويل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر و صورته في التنمية ، مذكرة ماستر (جامعة بونعامية بخميس مليانة :كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص تأمينات و بنوك ، 2016/2017 ، ص 23.

²بوحنية قوي ، التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجزائر، الإطار التنظيمي ومعيفاته، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد السابع جوان 2012، ص 135.

وحسب قرار مؤرخ في 12 ذي القعدة عام 1418 الموافق ل 11 مارس سنة 1998، يتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، معدل ومتمم . المرجع: "ج.ر" رقم 46 لسنة 1998.

- مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnaas .

المادة 08: يتولى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في إطار القوانين والتنظيمات السارية المهام التالية :

- تسيير الأداءات العائلية.¹
- تسجيل وترقيم العمال الأجراء .
- ترقية التنبؤ بحوادث العمل المهنية .
- ترقية وتنظيم المراقبة الصحية .
- التحصيل ، المراقبة والمنازعات لمختلف إشتراكات الضمان الإجتماعي .
- إعلام وتوعية أرباب العمل ، والعمال المستفيدين بضرورة الإنخراط في النظام .
- تسيير المنح العائلية لحساب الدولة .
- تحصيل إشتراكات الصندوق الوطني لتأمين على البطالة والصندوق الوطني لتقاعد .

المطلب الثالث: الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الفرع

الجهوي -ورقلة

1- التعريف بالمؤسسة :

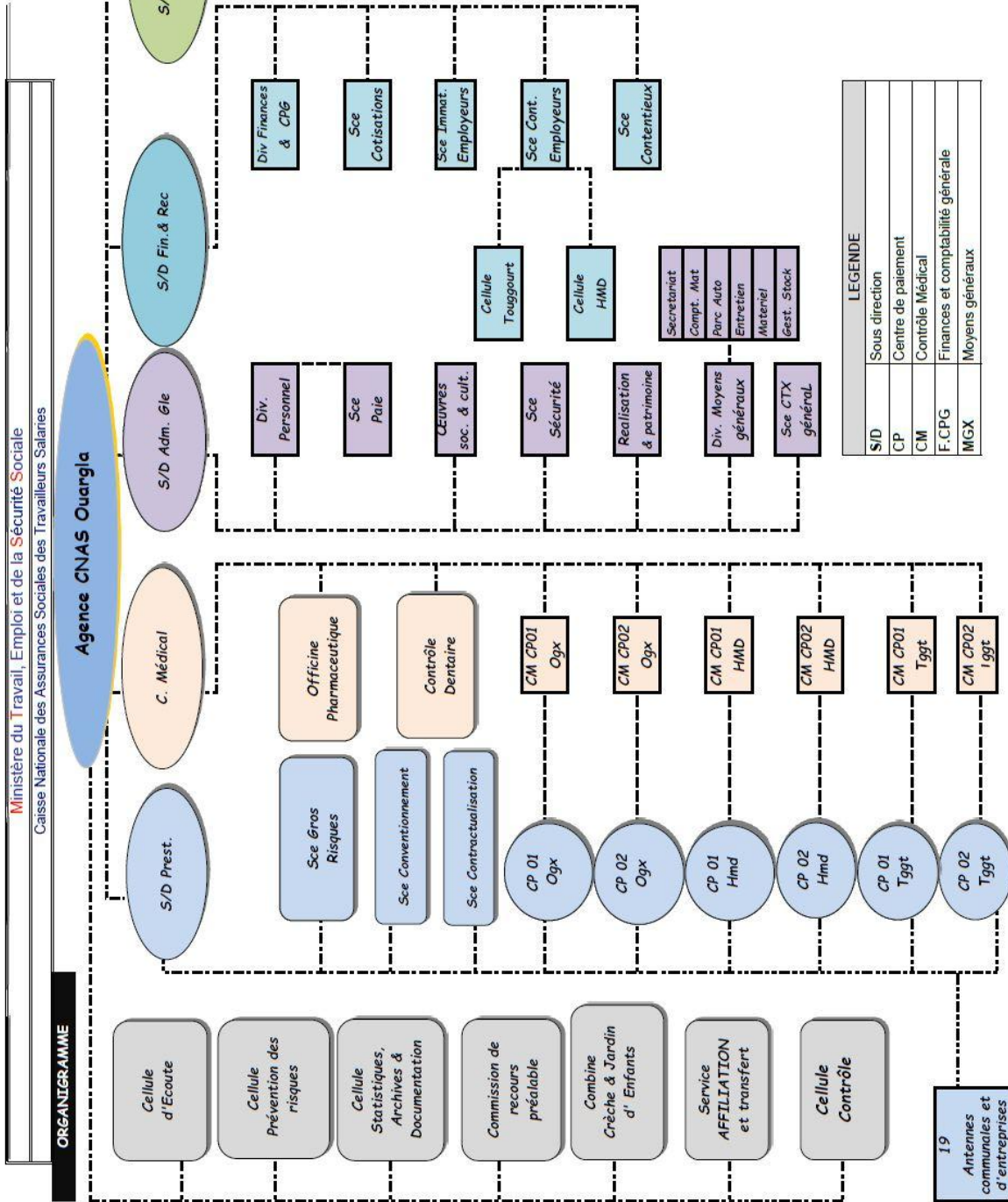
بعد التقسيمات الإدارية التي شملت القطر الجزائري سنة 1984 ، أنشأت مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بورقلة سنة 1978، وذلك في إطار تطبيق سياسة لامركزية الضمان الإجتماعي أي لكل ولاية مقر ولائي ، وبعدها مراكز الدفع لكل دائرة .

¹مصطفى طيبي ، مرجع سابق، ص 30 .

تقع مؤسسة في ورقلة في وسط المدينة.

ولها 6 مراكز تابعة لمركز ورقلة : 2مراكز في ورقلة ، 2مراكز في حاسي مسعود ، 2مراكز في تقرت .

2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



- 1- المديرية الفرعية للأداءات :
 - تنظيم ومتابع تسيير أداءات التأمينات الإجتماعية .
- 2- المديرية الفرعية لتحصيل والمنازعات :
 - متابعة تحصيل الإشتراكات المستحقة طبقا للقوانين .
 - منح رقم تسجيل وطني لكل مؤمن إجتماعي .
- 3-المديرية الفرعية للمراقبة :
 - تنظيم وسير الوكالات الولائية والفروع الأخرى .
 - 4-المديرية الفرعية للمراقبة الطبية .
- 5- المديرية الفرعية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية :
 - إعداد وإقتراح برنامج نشاط الصندوق في مجال الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية
 - تنظيم ملتقيات تحسيسية .
- 6- المديرية الفرعية لدراسات والإحصائيات والتنظيم :
 - دراسة وإعداد وإقتراح نسب التسيير .
 - جمع وتمركز المعطيات والمعلومات الإحصائية ومعالجتها .
 - إعداد برامج إعلامية موجهة إلى المؤمنین الاجتماعيين وتطبيقاتها .
 - وضع الإجراءات إعلامية لفائدة عمال الصندوق .
 - تشكيل التوثيق التقني وتسييره .
- 7- المديرية الفرعية للمعلومات :
 - إعداد مخطط الإعلام الآلي الخاص بالصندوق وتطبيق المخطط المعتمد .

- إجراء دراسات خاصة بالإعلام الآلي وضمان التطبيقات المعلوماتية .
- 8-المديرية الفرعية للعمليات المالية.
- 9- المديرية الفرعية للإعلام الآلي :
- تهتم بمراقبة جمع عمل المصالح ويقوم بتحميل كل المعلومات وتخزينها على مستواه ،
تحت إشراف مهندسين في الإعلام الآلي .
- 10- المديرية الفرعية للإنجازات والتجهيز الوسائل العامة .
- 11- مديرية الإدارة العامة :
- تعمل على توجيهه وتسيير إدارة العمليات بالصندوق وتنقسم إلى :
- مصلحة الموارد البشرية .
- مصلحة الوسائل العامة.
- مصلحة الأجور .
- 3 البنية التحتية لموارد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة :
- المورد البشري : تضم المؤسسة حوالي 350 موظف تابع للمؤسسة ، ومؤهله بشكل جيد
جدا للعمل الإداري والأجهزة المستخدمة وفق تعليمات العصرية ، وخاصة في مديرية الإعلام
الآلي التي تضم أكثر من 10مهندس دولة في الإعلام الآلي ذو خبرة عالية في مجال
إستخدامات الحاسوب وتقنيات الحديثة .
- الأجهزة المستخدمة:
- كل موظف في المؤسسة يمتلك جهاز حاسوب خاص به مجهز من كل المستلزمات التي
تقتضي تقديم الخدمات ، بحيث يوجد أكثر من 350جهاز حاسوب .
- بالنسبة للبنية التحتية في مجال الإتصالات والأنترنت :فاعن المؤسسة تملك قاعدة معطيات
جد سريعة ومتطورة تسمى : خطوط عالية الجودة ذو تدفق للأنترنت عالي الجودة ويسرعة
ب2ميغا ، وإتصال سريع بالمركز بالعاصمة وكافة الفروع والمراكز التابعة لصندوق ورقلة ،
وهذا ما سمح بالتطور السريع في الخدمات الإجتماعية في canas .

وبالنسبة لنظام البطاقة الإلكترونية بطاقة شفاء اضافة الى الحاسوب وربط الأنترنيت تحتوي المؤسسة على 20قارئ للبطاقة الإلكترونية في المؤسسة تابع لمصلحة بطاقة الشفاء.¹
-الرقم الأخضر: 3010.

رقم الهاتف المركز العام : 023.384.952 - 023.384.289.

-الموقع الإلكتروني: www.cnas.dz. البوابة الإلكترونية للصندوق.

Facebook : [cnasdirectiongenerale](https://www.facebook.com/cnasdirectiongenerale).

¹مقابلة مع: حمزة طبال ، مسؤول غي مديرية الاعلام الآلي ، ورقلة ، بتاريخ 10 ماي 2019 على الساعة 9.45 و مقابلة في 05 جوان 2019 ، على الساعة 8.30

المبحث الثاني: سياسات و برامج تكنولوجيا المعلومات لتحسين خدمة التامين في الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS - الفرع الجهوي - ورقة -

المطلب الأول: استخدام نظام البطاقة الالكترونية "الشفاء":

أولاً: من خلال المادة 06 من القانون رقم 11/83 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية يتضح أن المشرع الجزائري استحدث نظام جديد لاثبات صفة المؤمن له اجتماعيا وذلك بواسطة، البطاقة الالكترونية حيث تنص المادة 06 مكرر " أنه تثبت صفة المؤمن له اجتماعيا ببطاقة الكترونية تحدد تسمية البطاقة الالكترونية ومضمونها واستعمالها وحالات تجديدها وتحيينها وتعويضها في حالة السرقة أو الضياع عن طريق التنظيم".¹

1- التعريف بنظام البطاقة الالكترونية (نظام بطاقة الشفاء):

يعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيات الدقيقة والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء ويأتي هذا النظام في إطار العصرية الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي إذ تعتبر الجزائر في العمل به قاريا وعربيا.

فهو نظام معقد سواء من الناحية النفسية أو العملية أو الوظيفية متعدد الأبعاد ذوانعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته.

أهدافه:

-تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق:

-تبسيط الإجراءات المنتهية في الحصول على الأداءات.

¹ من المرسوم التنفيذي رقم 116/10 المادة 02 المؤرخ في 18/04/2010 الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية.

-التعويضات المنتظمة والسريعة.

-تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية بما فيهم الصيادلة والأطباء والهيكل الصحية.. إلخ.

-التحكم في سواء عن طريق القوة الانتاجية والدقة في المراقبة إضافة إلى مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات.¹

2-أهم مراحل التي مر بها مشروع بطاقة الشفاء:

3-الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء:

هي بطاقة مطابقة لمقاييس إيزو 7816، 7810.

-قابلة للعمل البيئي عن طريق نظام تسيير الملفات.

-تمتاز بالمرونة وقوة تامين وحفظ البيانات.

تسمح باستعمال الرمز السري.

-بقدرة استيعاب 32 كيلوبايت.

-بطاقة من البلاستيك المقوى.

تسمح ب:

-مراقبة مدة صلاحية البطاقة.

-مراقبة حقوق المؤمن لهم إجتماعيا في أداءات الضمان الإجتماعي.

-مراقبة استهلاك المنتوجات الصيدلانية.

¹سماتي طيب، مرجع سابق، ص، 254.

-يمكن أن تكون بطاقة الشفاء فردية أو عائلية.

وهذا ما أكدته المادة 03 من المرسوم رقم 116/10.

-تسلم بطاقة الشفاء له إجتماعيا من طرف هيئة الضمان الإجتماعي، نصت المادة 04 من المرسوم رقم 116/10 "تسلم بطاقة الشفاء للمؤمن له إجتماعيا من طرف هيئة الضمان الإجتماعي التي ينتسب لها"¹

4-استعمالات البطاقة الالكترونية الشفاء:

-الاعداد الأتوماتيكي للفاتورة الالكترونية.

-التأكد من هوية حامل البطاقة.

-التوقيع الالكتروني للفاتورة.

-الحالات الاستعجالية والأمراض طويلة الأمد

-إنتاج وإرسال الفواتير الالكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.

-مفاتيح مهني الصحة:

تصدر في شكل مفتاح ناقل البيانات لفائدة مختلف المؤهلين لاستعمال نظام الشفاء ب:

-إعداد الفواتير الإلكترونية وتوقيعها

-تشغيل البرمجيات المهنية.

-الدخول إلى المعلومات الموجودة ببطاقة المؤمن له إجتماعيا.

¹سماتي طيب، مرجع سابق، ص، 258.

-تشفير الرسائل واستخراج وإرسال الحصص الخاصة بالفواتير.

-مفاتيح مهني الصحة، الأطباء، الصيدلة، مخابر التحاليل الطبية.¹

-قارئ بطاقة الشفاء:

يسمح جهاز قارئ البطاقة الإلكترونية بقراءة البطاقة وتحمل البطاقة الإلكترونية صورة شمسية للمؤمن له إجتماعيا والمعطيات المرئية المدونة في مستند البطاقة وكذا المعطيات المدرجة في التركيبة الإلكترونية.

المعطيات الإدارية المدونة في بطاقة الشفاء:

تصنف المادة 12 من المرسوم رقم 116/10 المؤرخ في 2010/04/18 على أن المعطيات الإدارية في بطاقة الشفاء:



-رقم التسجيل في الضمان الإجتماعي

-لقب واسم المؤمن له إجتماعيا.

-تاريخ ميلاد المؤمن له إجتماعيا.

-عنوان المؤمن له إجتماعيا.

-تتضمن بطاقة الشفاء زيادة على ذلك بالنسبة لكل ذي حق، اللقب والاسم وتاريخ الميلاد وذوالترتيب والجنس.

المعطيات ذات الطابع الطبي لصاحب بطاقة الشفاء:

تصنف المادة 13 من المرسوم رقم 116/10 على أن المعطيات ذات الطابع الطبي لصاحب البطاقة هي:

¹اسماتي طيب، مرجع سابق، ص، 257.

-فصيلة الدم المؤمن له إجتماعيا.

-رمز المرض أو الأمراض التي تخول الحق في نسبة تعويض 100%

-العلاج الخاص بكل مرض الذي يخول الحق في نسبة تعويض 100% الأمراض المزمنة.

-رمز الطبيب المعالج.

الجهات المعنية لاستعمال بطاقة الالكترونية: تستعمل في الصيدليات، عند الأطباء

المتعاقدين، مؤسسات العلاج العمومية.

-يجب على المؤمن له اجتماعيا تقديم بطاقة الشفاء عند القيام بأي اجراء لدى مركز الدفع.

-يجب أن تستعمل بطاقة الشفاء لدى كل مقدمي العلاجات والخدمات المرتبطة بالعلاج.

-تجدد بطاقة الشفاء تبعا لنفي الشروط المنصوص عليها في حالة اتلاف ليس غير راجع

للمؤمن له اجتماعيا.

-ونلخص أن نظام البطاقة الالكترونية واستخدامه وفيفي مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال

اللاجراء سهل العديد من الاجراءات، بحيث بمجرد تقدم بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا

في المصلحة تسهل معرفة البنائيات المؤمن بدون التكرار كل مرة في الأسئلة عن المعطيات

الشخصية والصحية.

ويمكن لي الصيدلية والطبيب الاطلاع على كل المعلومات دون الرجوع للمؤمن في حالة

الوقوع حالة استعجالية كالمرض يستطيع مراكز المستشفيات بالاطلاع على المعلومات

وفصيلة الدم من خلال بطاقة الكترونية.

-وتأكد أي مؤسسة أخرى بحاجة إلى رقم الضمان الإجتماعي.

-ومن الممكن استخدام البطاقة الالكترونية من أي مكان في أي وقت عند الصيدلية والطبيب.

المطلب الثاني: برنامج عمل التصريح عن بعد:

وضع الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تحت تصرف الأجزاء التصريح عن بعد نظام جديد للتصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عبر الأنترنت، وأوضح المدير العام للصندوق السيد حافظ شكري بوزياني، أن هذه الخدمة الجديدة المتدرجة في إطار تحديث الإدارة وتخفيف الإجراءات الإدارية يفرض مكافحة البيروقراطية وتوفير دخول مؤمن وتوفير هذه الخدمة 24/24 سا و 7 أيام عبر الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني التحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي www.cn2ss.dz

وأضاف المسؤول أن جميع العمال مدعوون للتقرب من مصالح وكالتهم للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء التابعين لها، قصد الحصول على كلمة السر التي تمكنهم من الدخول إلى حسابهم للتصريح عبر شبكة الأنترنت بالاشتراكات الشهرية أو الثلاثية لعمالهم دون التنقل كما كان يحدث في السابق، وحسب السيد بوزياني فإن التصريح عن بعد، يمكن العمال أيضا من القيام بالتصريح لأن في السابق كان لزاما لأرباب العمل التوجه إلى المؤسسة.

من ناحية التصريح بالعمال والملف بحيث تملأ استمارة تحتوي على كل المعلومات المرتبطة بالعمال ثم إدخال هذه المعلومات في السجل الآلي في المؤسسة من طرف مديرية الإعلام الآلي.¹

¹ مقابلة مع عبد الرؤوف مسعودي، مهندس دولة في مديرية الإعلام الآلي بالصندوق الوطني للأجراء بورقلة، بتاريخ 2019/06/02 على الساعة 10:15.

أما الان بفضل خدمة فقاء التصريح عن بعد يستطيع أرباب العمل القيام بذلك بدخول إلى الموقع الرسمي وملاً كل الاستمارات وتحويلها مباشرة إلى مصلحة الإعلام الآلي للمؤسسة المنتسب إليها.

- بالنسبة للاشتراك مع المؤسسة:

التصريح بالاشتراك من خلال الاتصال بالإنترنت وفما يخص المبالغ المالية التي يستلزم أرباب العمل دفعها لصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

1- التصريح الشهري أو الثلاثي للعمال: من خلال 3 أشهر.

2- الصريح السنوي للعمال: الذي يشمل 4 تصريحات ثلاثية.

SECURITE SOCIALE				DESTINATAIRE		
CNAS CNAS Alger						
CODE AGENCE	DATE DE RECEPTION	PERIODE DE COTISATION		NUMERO COTISANT	CLASSE	
11800					01	
DECLARATION DE COTISATIONS						
CODE	NATURE DES COTISATIONS	DECOMPTÉ DES COTISATIONS			MOUVEMENT DU PERSONNEL	
		ASSIETTE	TAUX	MONTANT	ENTREE	SORTIE
R22 R98	REGIME GENERAL FNPOS REGIME GENERAL	5 000,00 5 000,00	34,50% 0,50%	1 725,00 25,00	0	0
TOTAL DES COTISATIONS DUES...					1 750,00	
ENTREE : Nombre de travailleurs embauchés durant la période de cotisation.						
SORTIE : Nombre de travailleurs débauchés durant la période de cotisation.						
EFFECTIF TOTAL : Nombre de travailleurs en exercice à la fin de la période de cotisation.					5	
BORDEREAU DE VERSEMENT DES COTISATIONS						
JOURNEE	CANAL	PERIODE	Montant versé & déduits			
12		Asut (05) 2016	0,00			
16010103 96 IDENTIFICATION COTISANT			Montant de versement	0,00		
			Montant en lettres :	MILLE SEPT CENTES CINQUANTE DINARS ET ZERO CENTS/100		
CNAS DIRECTION GENERALE ROUTE DES DEUX BASSINS BEN-AKHN OUN ALGER 16			PAYSANMENT PAR : N° de transaction : EPLU050VE N° de paiement : 505472281562710 N° d'autorisation : 250079 Date de paiement : 27/09/2016 18:33 Pour plus d'information veuillez appeler le N° : +213 (02) 11 44 99 78 / 77 / 73			
Certificat exécuté - Alger			Date : 26/09/2016 Cachet et signature du cotisant			

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

Cotisation E/S Fin

CODE	NATURE	EFFECTIF	ASSIETTE	TAUX	MONTANT
R22	REGIME GENERAL	100	10 000 000,00	34,5%	3 450 000,00
R72	SALARIES HANDICAPES	10	100 000,00	21,5%	21 500,00
R98	FNPOS REGIME GENERAL	110	10 100 000,00	0,5%	50 500,00
Effectif Total		110	Montant Total		3 522 000,00

ETAT DES MOUVEMENTS DES SALAIRES

Numéro SS	Nom	Prénom	Date naissance	Mouvement	Date mouvement	Observation
	TEST	TEST TEST	12/12/1989	E	12/12/2017	test télé déclaration

Enregistrer DAC

Précédent

- دفع الاشتراك لأرباب العمل:

يتم من خلال اتصال بالإنترنت، دون التوجه إلى المؤسسة CNAS عن طريق اسم المستخدم ورقم سري، يحمي المتعامل من الجانب الإلكتروني في سرية المعلومات وأمنها. -وضمن وصول كل الاشتراكات المقدمة وضمان الثقة بين المؤسسة والمتعاملين لكل مايتعلق بالتعاملات وما تقدمه المؤسسة من خدمات حديثة إنعكس بشكل جلي على جودة الخدمات المقدمة.

- حركة العمال:

يمكن العمال بالتصريح عن حركات الأجزاء التي تنتشر فور التصريح بالاشتراك حتى يتمكن المستخدم من التبليغ عن احتمالات دخول والخروج. من خلال بوابة التصريح عن بعد.

عدد العمال الجدد، وتقديم كل المعلومات اللازمة (الدخول)

عدد العمال الذين تمت إنشاء الاشتراك (الخروج)

بفصل حركة بسيطة وسريعة في الموقع كيفية مع اجتياحات المستخدمين من أجل تزام الأجال دون التشغيل:

ويمكن المستخدم من القيام بتحميل وتحليل التصريح السنوي بالأجور والعمال الأجراء في معالجة واحدة

تأثير فضاء التصريح عن بعد للموظفين داخل المؤسسة:

-اقتصار الجهد وسرعة تحويل المعلومات لآليا من الموقع على المؤسسة المشبة ثم إلى المركز في الجزائر العاصمة.

- التخلص من حالة الضغط التي كان يسببها الانتظار لأرباب العمل وتعطيل عمل المصالح والفوضى.¹

تأثير الخدمة التصريح عن بعد على العمال وأرباب العمل:

¹ مقابلة مع طبال حمزة مهندس دولة في الاعلام الألي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة بتاريخ 2019/04/16 على الساعة 08:30.

- اقتصار الجهد للأرباب العمل.
 - التخلص من عناء التنقل إلى الصندوق المنتسب إليه وقد تكون عدة مرات
 - حمل الملف شخصي إلى المؤسسة، أصبح ملاً الاستمارة والمعلومات الخاصة بالعمال في مكان تواجده من غير التقرب إلى المؤسسة.
- إبتداءً من 2014 وبغرض تهيل الإجراءات الخاصة بمختلف التصريحات الصندوق الوطني لتحصيل إشتراكات الضمان الاجتماعي يضع تحت تصرف المنتسبين إجراء جديد يمكنهم من التصريح عن بعد ويتميز هذا الإجراء ب:
- خدمة مفتوحة لجميع المستخدمين
 - إجراء سهل وسريع
 - خدمة مجانية على مدار 24/24 سا و 7 أيام.
 - إرسال مؤمن بوصول ايداع.
 - لاستفادة من هذا الإجراء يجب توفر ما يلي:
 - جهاز حاسوب.
 - الاتصال بشبكة الأنترنت.
 - رقم تعريفية كلمة السر المتحصل عليها لدى وكالة الانتساب
 - الاتصال بالموقع WWW.Cnrss.dz



عملية الاستخدام في 4 مراحل:

- المرحلة الأولى: الاتصال بالموقع www.cnrss.dz

- ✓ اختيار الفضاء TELEDECLARATION ACCES
- ✓ دخول فضائكم الخاص بالمعلومات السرية الخاصة بكم.
- ✓ تثبيت المعلومات.

-المرحلة الثانية: أنتم في حسابكم الخاص.

✓ الدخول إلى المجال Nouvelle Déclaration

✓ التأسر على Edition Dac

✓ أو Edition Das

-المرحلة الثالثة: ملئ تصريحكم

-إدخال تعداد الأجراء المعنيين ووعاء الإشتراكات الخاص بهم للفترة المعنية

-ملئ المعلومات الخاصة بحركية الأجراء.

-المرحلة الرابعة: تثبيت المعلومات

عند الانتهاء من إعداد التصريح وقبل تثبيته، يرجى معاينة بدقة المعلومات، العامة التي

تظهر أمامكم، بعد التثبيت، تسجيل التصريح وتحميل " وصل الإيداع"

-وفر هذا الفضاء الكثير من العناء لأرباب العمل من خلال التعامل الإلكتروني في تسهيل

التعاملات، وتحسين جودة الخدمة العمومية، بالنسبة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

للعمال الأجراء.

-وعرفت الجزائر تقدما ملحوظا وجيد في خدمات التصريح عن بعد ومؤخرا في الثلث الاول

من سنة 2019 أجريت مسابقة في سويسرا للبرامج والتقنيات المتطورة في الضمان

الاجتماعي وتحصلت الجزائر على المرتبة الاولى في تجسيد وتفصيل فضاء التصريح عن

بعد e-paiement¹.

¹ Télédéclaration manuel d'utilisation : connectez vous au site : www.cnas.dz puis cliquez sur le bouton « Aller vers la page » de la rubrique Télédéclaration.

Montant DAS		Montant CNAS	
MONTANT T1 :	18127335.68	MONTANT T1 :	24489491.24
MONTANT T2 :	18041386.15	MONTANT T2 :	24607285.36
MONTANT T3 :	17607575.71	MONTANT T3 :	43696840.6
MONTANT T4 :	20758260.05	MONTANT T4 :	15971433.73
TOTAL :	74534557.59	TOTAL :	108765050.93

[± Télécharger le rapport d'erreurs](#)

المطلب الثالث: برنامج عمل فضاء الهناء في الصندوق الوطني للعمال الأجراء canas فرع ورقلة.

من أجل عصنة آليات عمل الصندوق الوطني لتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء canas في الجزائر ونذكر بالأخص وكالة لورقلة. وكالة الوادي.

ولتسهيل الإجراءات الإدارية بالنسبة للمنتسبين لصندوق الوطني canas، يطلق هذا الأخير خدمة فضاء الهناء التي تتيح للمؤمن له إجتماعيا الإطلاع على ملفاتهم ومتابعة وخدمات أخرى.

-كما يمكن تحميل التطبيق للهواتف الذكية بنظام اندرويد والتنزيل من متجر السوق plays، يسمح هذا الفضاء بحساب خاص يحوي مختلف المعلومات بالأداءات العينية التي يقدمها الصندوق للمؤمن له إجتماعيا وطلبات الخاصة بالأداءات العينية والنقدية بتوجه إلى موقع www.cnas.dz، ويطلب التسجيل عبر الرابط التابع لفضاء الهناء وملاً المعلومات والتسجيل وثم التوجه نحو مركز الإنتساب للحصول على كلمة المرور وبذلك يمكن الدخول إلى فضاء الهناء الذي يقدم خدمات منها:

- معرفة مركز الدفع والإنتساب والعنوان.
- نسبة التكفل ومعرفة المواد الصيدلانية.
- نسخ شهادة الأحقية في الأداءات.
- نسخ بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة.
- قائمة الأطباء المتقاعدين مع الصندوق.
- www.cnas.dz عنوان العصرية.

تقنية عمل فضاء الهناء



الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ورقة

خدمة الهناء

مقدمة

في إطار تحسين وتسهيل الخدمات المقدمة للمؤمنين الاجتماعيين من قبل الصندوق فقد تم الإعلان عن خدمة الهناء عن طريق شبكة الانترنت والتي تسمح للمؤمن بالاطلاع على جميع تفاصيل ملفه والتواصل مع الصندوق. خدمة الهناء مطروحة للاستعمال على شكلين:

1. رابط الكتروني <https://elhanaa.cnas.dz>

2. تطبيق للأجهزة اللوحية والهواتف الذكية بنظام الاندرويد

Bienvenue sur votre espace CNAS EL HANAA

Inscription

Numéro de Sécurité Sociale *
Numéro Sécurité Sociale

Nom en arabe *

Nom *
Nom

Prénom *
prenom

Date de naissance *
dd/mm/yyyy

Email *
Email

Captcha *
Captcha

gPA9xp

Annuler Valider

* : champs obligatoires

S'authentifier

للاستفادة من خدمة الهناء يجب على المؤمن التسجيل في الموقع كأول خطوة ليتمكن من طلب كلمة المرور وذلك بالتقرب من أي مركز دفع .

Bienvenue sur votre espace CNAS EL HANAA

Identifiez-vous

Numéro de Sécurité Sociale *
[redacted]

Mot de passe *
[redacted]

Captcha *
gPA9xp

gPA9xp

Valider

* : champs obligatoires

S'inscrire

بعد التحصل على كلمة المرور يمكن للمؤمن الدخول إلى فضاء الهناء

خدمة الويب: الهناء - الصفحة الرئيسية

القسم العلوي يعرض فيه كل معلومات المؤمن

القسم السفلي يعرض فيه قائمة ذوي الحقوق

Bienvenue dans votre espace

Assuré

No immatriculation : Nom en arabe :

Nom : Prenom en arabe :

Prenom : Taux de prise en charge : 100%

Date de naissance : Centre : CENTRE PAYEUR SIEGE CNAS AGENCE TIARET

Sexe : Masculin Date de fin de droit : 31/12/2020

Attestation d'ouverture de droit

Ayant droit

Rang	Nom	Prenom	Taux	Date naissance	Date fin droit	A.O.D
01			80%	26/07/1980	01/07/1996	
02			80%	07/05/1983	01/05/2001	
03			80%	08/10/1986	20/09/2005	
04			80%	08/07/1987	01/07/2005	
05			80%	04/01/1991	30/08/2009	
80			100%	11/10/1948	31/12/2020	Imprimer

خدمة الويب: الهناء - تعويضات الأدوية

في هذه الصفحة يمكن للمؤمن عرض كل وصفاته الطبية خلال الفترة المختارة.

Bienvenue dans votre espace

Recherche Remboursement Médicaments

Date début soins Date fin soins

Recherche

Résultats de la recherche

numéro décompte	Bénéficiaire	Date de soins	Date de paiement	Montant ordonnance	Détails médicament	Décompte
1657115	conjoint	22/04/2015	01/06/2015	23 194,25	Voir	Imprimer
8479910	Assuré(e)	24/04/2015	30/06/2015	1 218,11	Voir	Imprimer
1960615	Assuré(e)	25/04/2015	10/06/2015	872,30	Voir	Imprimer
1657115	Assuré(e)	27/04/2015	01/06/2015	473,84	Voir	Imprimer
1067015	conjoint	28/04/2015	29/06/2015	9 000,00	Voir	Imprimer
1067015	Assuré(e)	14/05/2015	29/06/2015	5 830,00	Voir	Imprimer

يمكن للمؤمن بعرض تفاصيل كل وصفة

Numéro décompte	Médicament	Quantité
31657115	LEVOTHYROX	2.0
31657115	LEVEMIR FLEXPEN	1.0
31657115	TAHOR	3.0
31657115	NOVOFORMINE	6.0
31657115	GLIMEPIRIDE BEKER	3.0
31657115	ASPEGIC	5.0
31657115	LEVEMIR FLEXPEN	1.0

السماح للمؤمن بطباعة كشف الوصفة

السماح للمؤمن بطباعة كشف الوصفة

18/04/2016

CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES DES TRAVAILLEURS SALARIES

Décompte

N° Décompte : 31657115
 Date de soins : 22/04/2015
 Date de paiement : 01/06/2015
 N° Immatriculation : [REDACTED]
 Bénéficiaire : [REDACTED]

Montant : 23 194,25

Médicament	Quantité	Prix PPA	Tarif
LEVOTHYROX	2	82.63	82.63
LEVEMIR FLEXPEN	1	7268.18	7268.18
TAHOR	3	1848	1848
NOVOFORMINE	6	147.6	147.6
GLIMEPIRIDE BEKER	3	480	480
ASPEGIC	5	114.7	114.7
LEVEMIR FLEXPEN	1	7287.71	7287.71

خدمة الويب: الهناء - تعويضات العطل المرضية

The screenshot displays a web application interface with a blue header and a white sidebar on the left containing navigation links: 'Accueil', 'Vos Remboursements', and 'Services'. The main content area is titled 'Bienvenue \ dans votre espace'. Below the header, there is a search bar labeled 'Recherche Maladies' with a magnifying glass icon. Underneath the search bar, there are two input fields: 'Date début Maladie' and 'Date fin Maladie', both with a date format placeholder 'dd/mm/yyyy'. A green 'Recherche' button is positioned to the right of these fields. Below the search bar, a section titled 'Résultats de la recherche' contains a table with the following data:

Numéro du dossier	Date validation	Date paiement	Détail Maladie
00339716	10/01/2016	11/01/2016	Détail

At the bottom of the interface, a blue box contains the text: 'في هذه الصفحة يمكن للمؤمن عرض كل عطلة المرضية خلال الفترة المختارة.'

يمكن للمؤمن بعرض تفاصيل كل عطلة مرضية

The screenshot shows the same web application interface as above, but with a modal window titled 'Détail Maladie' open. The modal window contains a section titled 'Détail du dossier' with a table of detailed information:

Numéro du dossier	Date début Maladie	Date fin Maladie	Taux	Montant	Décompte
00339716	30/08/2015	03/09/2015	100%	5204.58	Imprimer

Below the table, there is a 'Fermer' button. The modal window also has a close button (X) in the top right corner. At the bottom of the interface, a blue box contains the text: 'يمكن للمؤمن بعرض تفاصيل كل عطلة مرضية.'

السماح للمؤمن بطباعة كشف العطل المرضية

18/04/2016

CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES
SOCIALES DES TRAVAILLEURS SALARIES

Décompte

N° Décompte : 58691615
Date de paiement : 07/09/2015
N° Immatriculation :
Bénéficiaire :

date début maladie	Date fin Maladie	Montant
06/05/2015	06/05/2015	1052.01

السماح للمؤمن بطباعة كشف
العطلة المرضية

خدمة الويب: الهناء - تعويضات عطل الأمومة

Bienvenue | dans votre espace

Accueil
Vos Remboursements -
Services -

Recherche dossier Maternité

Date Début Maternité: 01/01/2012
Date Reprise: 31/12/2015
Recherche

Résultats de la recherche

Numéro du dossier	Date validation	Date paiement	Détail Maladie
29916914	29/12/2014	06/01/2015	Détail

هذه الصفحة تظهر للمؤمن
نو الجنس المؤنت.
بحيث يمكنها بعرض كل
عطل الأمومة الخاصة
بها خلال الفترة
المختارة.

Bienvenue MAHMOUDI FA IMA ZOHKA dans votre espace

Accueil
Vos Remboursements +
Services +

Recherche dossier Maternité

Date Début Maternité Date Reprise

Détail Maladie

Détail du dossier

Numéro du dossier	Date début Maladie	Date fin Maladie	Montant	Décompte
29918914	20/07/2014	25/10/2014	209396.5	Imprimer

Fermer

يمكن للمؤمن بعرض تفاصيل كل عطلة أمومة

السماح للمؤمن بطباعة كشف عطلة الأمومة

18/04/2016

CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES
SOCIALES DES TRAVAILLEURS SALARIES

Décompte

N° Décompte : 29918914
Date de paiement : 06/01/2015
N° Immatriculation :
Bénéficiaire :

date début maladie	Date fin Maladie	Montant
20/07/2014	25/10/2014	209396.5

السماح للمؤمن بطباعة كشف عطلة الأمومة

خدمة الويب: الهناء - قائمة الأطباء المتعاقدين

Recherche de médecins

Wilaya: ALGER Spécialité: Ophtalmologie

Rechercher

Résultats de la recherche

BOUGHALEM DJAMEL EDDINE	Ophtalmologie	CITE BADJARRAH 1 BT8 CAGE 2 N°2 ALGER	0212687
TABBECH KHEUSA	Ophtalmologie	CITE 05 JUILLET LOT N°2 BT 108 DN4 ALGER	02124 15 89
BOULSNANE SAADIA	Ophtalmologie	CITE RABIA TAHAR BT.33C N°04 BAB EZZOUAR	
AIT HAMOUDA LILA	Ophtalmologie	LOT RTT N°4 DELY BRAHIM ALGER	0559214150
DJEBARA ASSIA	Ophtalmologie	CITE BEN ZERGA LOT N 187 BORDJ EL KIFFEN	
GUENNACHE ABDELHALIM	Ophtalmologie	49 RUE HASSIBA BENBOUALI ALGER	02123 57 20
MAHFOUF SAFIA	Ophtalmologie	114 HAI EL BADR BACHDJARRAH	
BELBACHIR HAMID	Ophtalmologie	HAI SOUMAM BT 27 N°02 BAB EZZOUAR	021242901
BENABDERRAHMANE WAFIA	Ophtalmologie	CITE RESIDENCE SAINT RAPHAEL BT C 1 EL B	0557764315
BANOUJIL MONIQUE	Ophtalmologie	16 PLACE DE L'EGLISE, B.M.N. 36 BEMAKOUM	02101 31 80

يمكن للمؤمن بالاطلاع على قائمة الأطباء المتعاقدين مع الصدوق على المستوى الوطني وذلك باختيار الولاية والاختصاص.

خدمة الويب: الهناء - خدمة الاقتراحات

Bienvenue dans votre espace

Ajouter une réclamation

Nature de la réclamation: 100 - Immatriculation/Affiliation

Objet de la réclamation

Annuler Valider

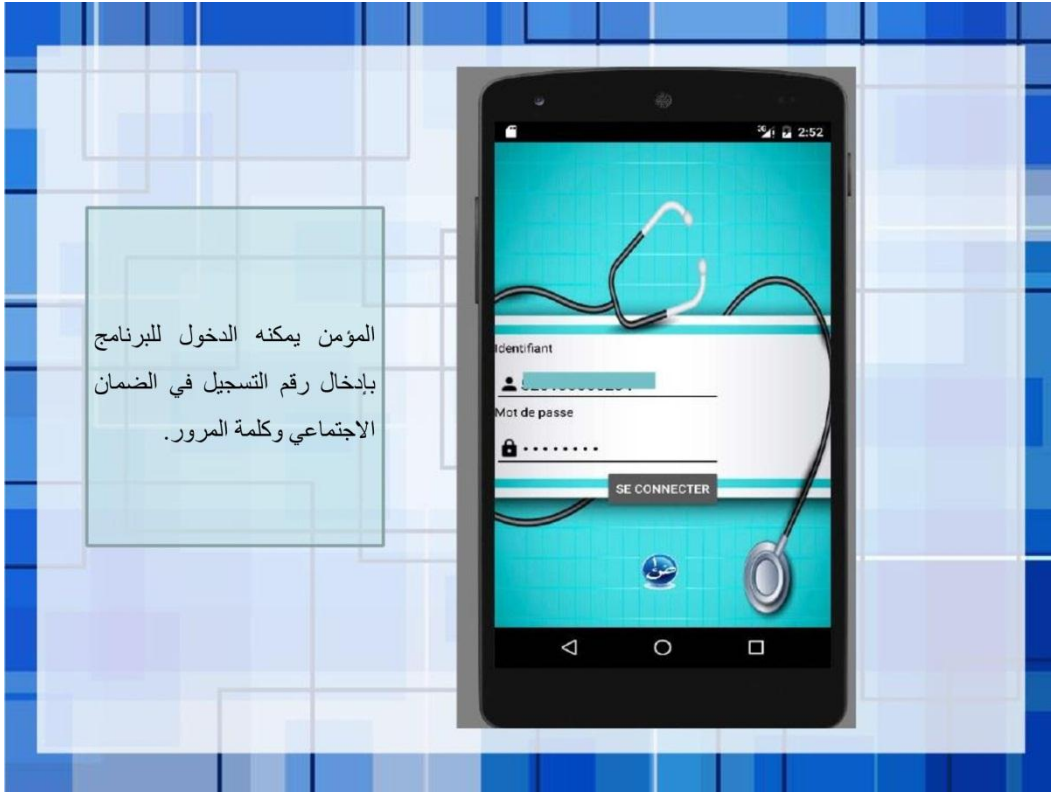
Principales missions de la cellule d'écoute et de communication :

- l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des usagers du secteur de la Sécurité Sociale, en vue de faciliter le règlement rapide et définitif de leurs requêtes et doléances.
- la suppression des déplacements inutiles des usagers par la simplification des démarches, réduire ainsi les délais de traitement et de prise en charge de leurs requêtes.
- la contribution aux actions destinées à l'amélioration de la qualité des services et des prestations à tous les niveaux.
- la contribution aux actions entrant dans le cadre de l'humanisation des rapports entre le service public de la sécurité sociale et ses usagers.
- l'élaboration et la concrétisation du plan de communication notamment en matière d'organisation de différentes manifestations visant l'information et la sensibilisation des usagers de la CNAS sur leurs droits et obligations envers la CNAS.

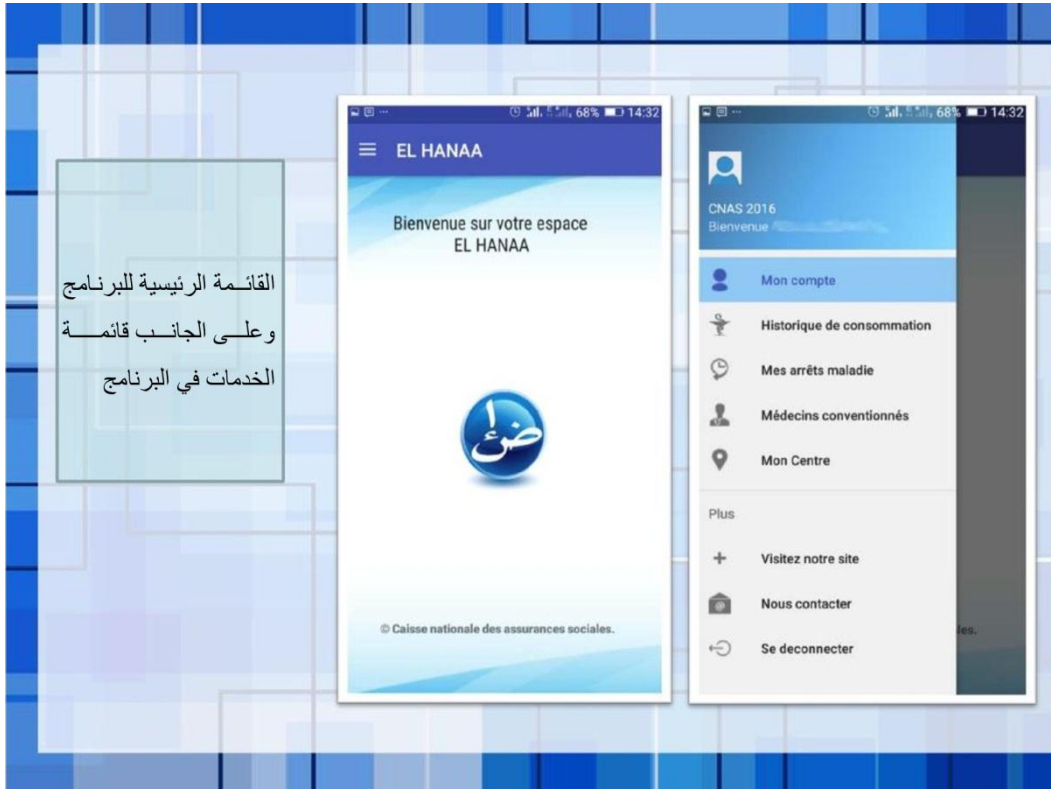
Organisation des cellules d'écoute et de communication : Le réseau des cellules d'écoute et de communication est composé de structures au niveau de chaque agence de wilaya, supervisées et coordonnées par la cellule centrale au niveau de la Direction Générale de CNAS.

هذه الخدمة تمكن المؤمن من إرسال إي تعليق أو احتجاج إلى خلية الإصغاء بالوكالة

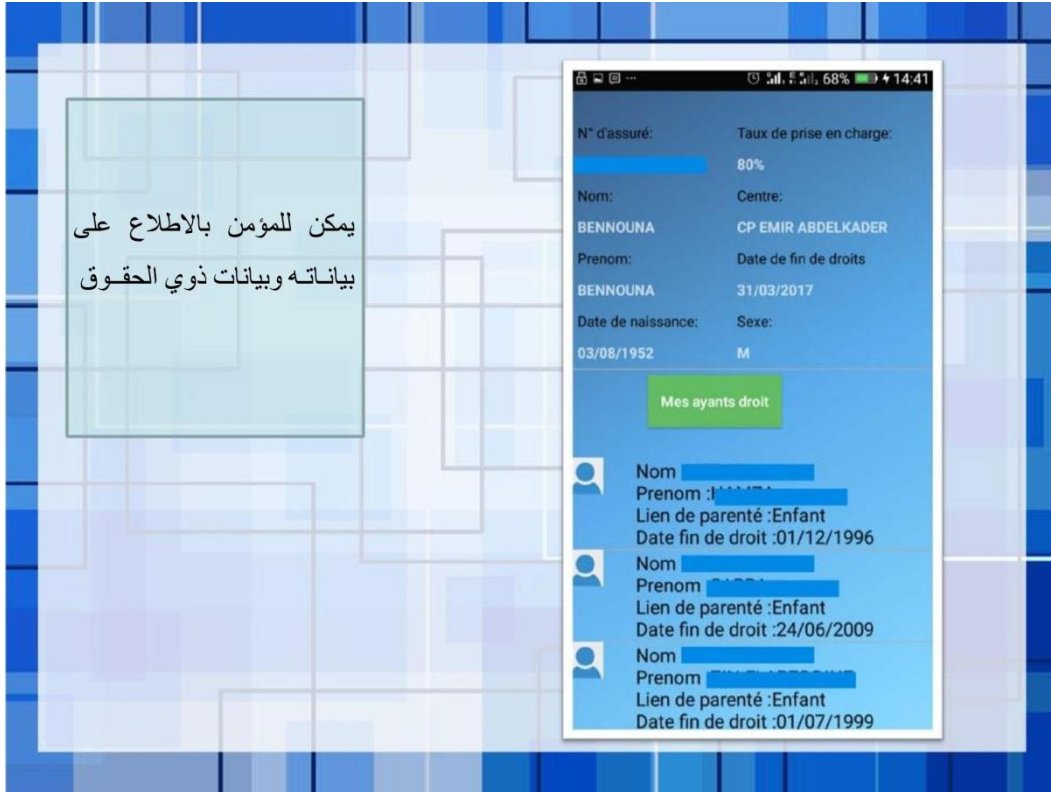
برنامج الأندرويد: الهناء - كيفية الدخول



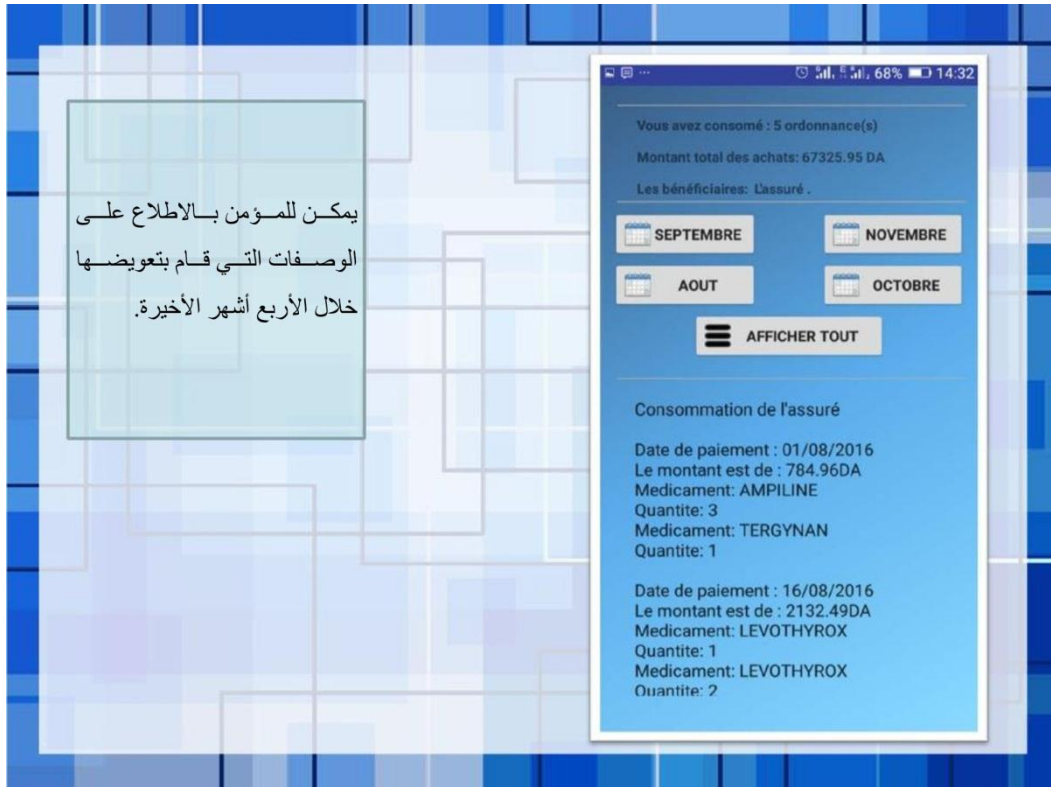
برنامج الأندرويد: الهناء - الصفحة الرئيسية وقائمة الخدمات



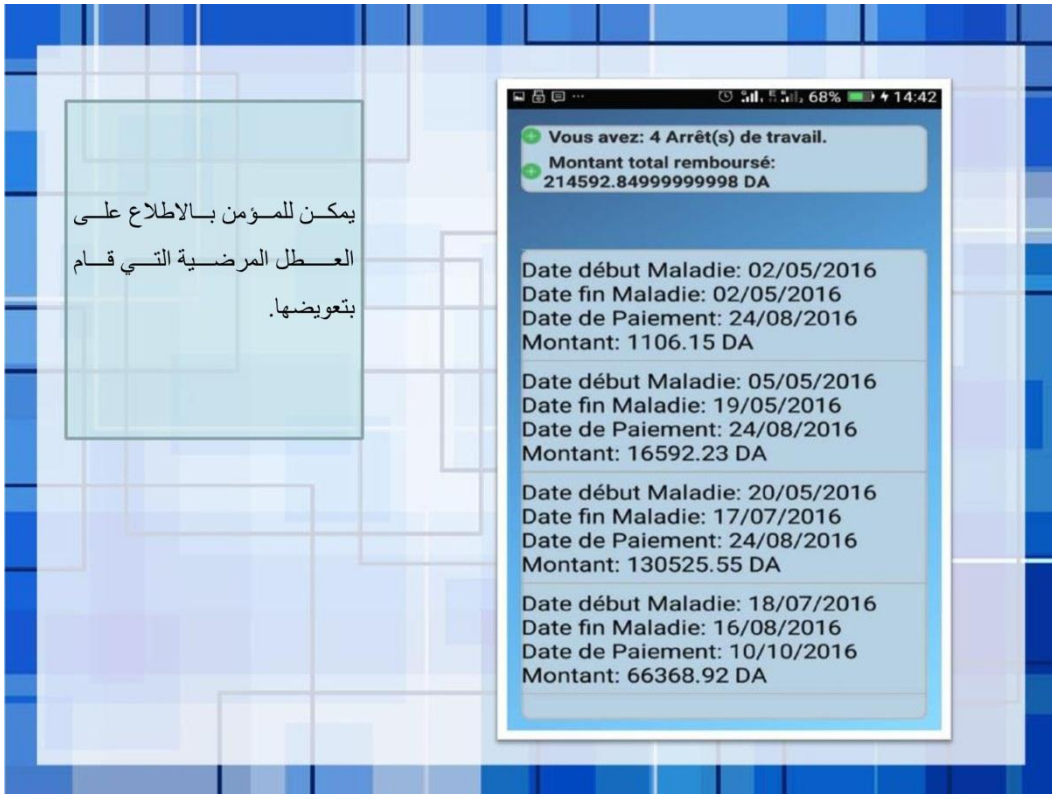
برنامج الأندرويد: الهناء - حسابي



برنامج الأندرويد: الهناء - الوصفات الطبية



برنامج الأندرويد: الهناء - العطل المرضية



برنامج الأندرويد: الهناء - الأطباء المتعاقدين



المطلب الرابع: التقويم والتوصيات.

التقويم

لم تكن الجزائر بمعزل عن الدول في توجه صانع القرار بوضع استراتيجية لتحول الإلكتروني والسير قدما إلى تحقيق الإدارة الإلكترونية بما تمازج به من عصنة وتحول بارز في تطور الخدمات العمومية، استطاعت الجزائر وفق سياسات الإصلاح والعصنة بتحقيق إنجازات جليلة ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية وتفعيل التحول الإلكتروني خاصة في بعض القطاعات مثل العدالة ولبريد، وما تطرقنا إليه في دراسة الحالة لصندوق الوطني لتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء الذي عرف تطورا كبيرا في تقديم الخدمات الإلكترونية مقارنة بقطاعات الأخرى وهذا راجع الى تجسيد البرامج الفعالة التقنية وتكيفها مع البنية وجاهزية القطاع لتكنولوجيا المعلومات بالإعتماد على خطوط الألياف البصرية عالية الجودة .

إلا أن تفعيل إستراتيجية سياسات الدولة يعرف بطئ في سرعة التطور مقارنة بالدول الأخرى في عدم رشادة اختيار البرامج الفعالة، وتكيفها مع جاهزية تكنولوجيا المعلومات والمورد البشري وإعداد المواطن الإلكتروني للوصول إلى مجتمع معلومات قوي، وتماشى كل هذه المتطلبات مع التطور العالمي .

التوصيات :

يتطلب للحكومة الجزائرية في مسار سعيها للتحول الإلكتروني الذي يساهم في تطوير الخدمة العمومية بطريقة فعالة ومرنة وذات جودة عالية أن تعمل على توفير :

- ضرورة وضع إستراتيجية واضحة ومرسومة المعالم من طرف الحكومة في مواكبة التطور الإلكتروني .

- محاولة مواكبة التكنولوجيات الحديثة والتحول معها خطوة بخطوة .
- العمل على تنظيم الجوانب القانونية المنظمة لتحول الإلكتروني ،مما يخلق بيئة إلكترونية منظمة ومحمية دون المساس بها .
- توفير البنية التحتية للاتصالات والبرمجيات والدخول إلى العالم الإلكتروني .
- العمل على تدعيم منظومة التدريب والتكوين للموظفين في مجال تقنيات وأساليب تكنولوجيا المعلومات بإشراف ومتابعة متخصصين وخبراء في هذا المجال .
- ضرورة إنتهاج مقاربة التوعية المستمرة للمواطنين ،والتدرج السريع في تجاوز الوضع الإداري التقليدي للعمل الإداري ، وتكوينه في مجال الإعلام الآلي حتى يكون له القدرة على التعامل مع مخرجات الحكومة الإلكترونية .
- تدعيم التحول الإلكتروني لتقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية تحظى بقبول وثقة المواطن .

إن التوجه إلى الإدارة الحديثة المعاصرة لتجسيد الإدارة الالكترونية ألزم الجزائر بهذا التوجه العالمي، الذي أصبح ضرورة حتمية لذا تبنت استراتيجية واضحة لصانع القرار تجسدت فيها اصلاحات معمقة بهدف العصرية وتقريب الادارة من المواطن والتحول الالكتروني للخدمة العمومية حققت بذلك انجازات في قطاعات عدة انتقلت بها من الادارة الورقية الى تفعيل الخدمات الالكترونية بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية وتخصيص موارد مالية وبشرية تتماشى مع جاهزية البنية التحتية المتطورة، إلا أن مستوى جودة الخدمات العمومية في الجزائر مزال لم يرتقي بمستوى الجودة العالمية ومتطلبات التطور العالمي في سوق المنافسة مما يلزم تفعيل برامج وسياسات جديدة ومدروسة للارتقاء بجودة الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

