



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



الإدارة الالكترونية وأثرها على المرفق العام

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق
تخصص: قانون إداري

تحت إشراف الأستاذ:

- شـرـبـي مـرـاد

إعداد الطالبة:

- دركـوش زيان
- خـلـايفـة يحي

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لعربية منصف عبد العزيز	أستاذ محاضر (أ)	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
شـرـبـي مـرـاد	أستاذ مساعد (أ)	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
محمد بجاق	أستاذ محاضر (أ)	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021م



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



الإدارة الالكترونية وأثرها على المرفق العام

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق
تخصص: قانون إداري

تحت إشراف الأستاذ:

- شـرـبـي مـرـاد

إعداد الطالبة:

- دركـوش زيان
- خـلـايفـة يحي

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لعراية منصف عبد العزيز	أستاذ محاضر (أ)	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	رئيسا
شـرـبـي مـرـاد	أستاذ مساعد (أ)	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مشرفا ومقررا
محمد بجاق	أستاذ محاضر (أ)	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2022م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾

سورة النساء الآية: (..58..)

﴿وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾

سورة النساء الآية: (..58..)

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن أوفى أما بعد :
الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بذكرتنا هذه
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة
إلى الوالدين الكريمين
إلى زوجتي الغالية وبناتي وأبنائي الأعزاء
إلى أخواتي و إخوتي وإلى كافة الأحباب والأصدقاء
إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إعداد هذا العمل المتواضع

الطالب:

- دركوش زيان

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن أوفى أما بعد :
الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لقلبي
إلى عشيرة عمري وسندي ونبض فؤادي زوجتي الغالية
إلى حبيبتي قلبي وزهرتا حياتي بنتاي هناء وفاطمة الزهراء
إلى رفقتائي وإلى أخواتي وإخوتي وإلى كل من أحبهم قلبي

الطالب:

- خلايفة يحي

شكر وتقدير

تتقدم بحـزـيل وخالص الشكر والتقدير:

إلى الله سبحانه وتعالى الذي أعطانا الصحة والقوة لإتمام هذا البحث.

إلى أستاذنا الفاضل المشرف (شربي مراد) ، شكرا لك يا أستاذنا لأنك

لم تبخل علينا بأي معلومات ولم نشعر يوما بالضيق.

ألف شكر على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء

موضوع دراستنا في جوانبه المختلفة.

إلى السادة أعضاء اللجنة الأساتذة الموفرين على قبولهم مناقشة هذه المذكرة.

وكل من كان سندا لنا وشجعنا للوصول إلى هذه المرحلة

لكم منافق التقدير والاحترام

الطالبان:

- دركوش زيان

- خلايفة يحي

قائمة المختصرات والرموز:

باللغة العربية:

ج.ر.ج.ج = الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية

ج = الجزء

د.ب.ن = دون بلد نشر

د.س.ن = دون سنة نشر

د.ط = دون طبعة

س = سنة

ص = صفحة

ف = فقرة

ق.إ.م.إ.ج = قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري

م = ميلادي

هـ = هجري

المقدمة

مقدمة:

للبحث في الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على المرفق العام ينبغي أولاً تحديد موضوع الدراسة، وطرح أسباب اختيار الموضوع ثانياً، والتطرق إلى أهمية الدراسة ثالثاً، ومنه يمكن وضع إشكالية البحث، وتبيان منهج الدراسة المناسب، وكذا الحديث عن صعوبات الدراسة، حينئذ نبلور خطة الدراسة، وهذا على النحو الآتي:

أولاً: تحديد موضوع الدراسة. مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم تسير المرفق العمومي، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق تقديم الخدمات المختلفة للجمهور، في مرحلة اتسمت بتشكّل معالم ومنطلقات توحى بنهاية التعقيدات والمعوقات التي تعترض الخدمة العمومية، بحيث كان إدخال الإدارة الإلكترونية في المرفق العام ليس هدفا بذاته بل وسيلة للوصول إلى خدمة المواطن بأكثر فعالية وسرعة وبجهد أقل وتكلفة منخفضة.

ويعد العصر الحالي هو عصر المعلومات والاتصالات نظرا للتطورات السريعة المتلاحقة في ظل توفر انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية الانترنت مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات ونرتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الإلكترونية التي تعمدت إلى تقليص الإجراءات واختصارها والسرعة وتنفيذها، مما يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتوجهها عالميا، يشجع على تبني نظام الخدمات الإلكترونية وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعلومات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين، وانعدام الشفافية ومشاكل البيروقراطية وهناك جملة من المبادرات التي قدمتها الدولة الجزائرية في هذا المجال والتي عرفت نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى وهو ما يفرض علينا

بدراسة والبحث عن معرفة متطلبات والتحديات والمعوقات التي تتعلق بصفة مباشرة بنجاح أو عدم نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع.

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة ضمنية وواقعا معيش في كل دول العالم، وفي الجزائر بالخصوص التي لم ترق إلى المستوى المطلوب، ومن خلال هذه الدراسة حاولنا إبرام تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العمومي وعلى موظفين مع الكشف عن واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

ثالثا: أهمية الدراسة.

تمثل أهمية الدراسة للإدارة الإلكترونية من خلال قدرتها على استيعاب التقنية الحديثة في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما تسعى الدراسة إلى إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم بين المرفق العام وعلى أداء موظفيه، في تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التغيرات ومواكبة التطورات.

ومن بين أهداف موضوع الدراسة محاولة الوصول إلى تحديد ماهية الإدارة الإلكترونية للمرفق العمومي. تحديد أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. آثار الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام. التعرف على تجربة الجزائر نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

ولاختيار الموضوع قيد الدراسة مجموعة من الاعتبارات: منها التطرق إلى موضوع حديث النشأة وذو أهمية كبيرة يتعلق بمؤسسات الدولة والمجتمع. وأيضا البحث في كل ما يتعلق بعمل الإدارة العامة.

رابعا: إشكالية الموضوع:

وتتخصر الإشكالية العامة للدراسة في مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تسير المرفق العام في التنظيم الإداري الجزائري؟ وهي بلا ريب تقتضي تساؤلات أخرى فرعية، مثل الحديث عن مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وكيف يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟ من حيث تأثيرها على جودة إدارة المرفق العام من خلال التحكم في مبادئ سيرد المرفق العام والتأثر على موظفيه. باعتبار جودة خدمة المرفق العام مرتبطة بتطبيق

الإدارة التقليدية الورقية، ومن حيث القابلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية اجتماعيا وإداريا وسياسيا في الجزائر.

خامسا: منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لرصد الظاهرة في مختلف جوانبها الزمانية والمكانية، بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي، وتحليل والاستنتاج للحصول على نتائج عملية بطريقة موضوعية.

سادسا: صعوبات الدراسة:

- 1- ضيق الوقت، وجائحة كورونا عرقلة التواصل المباشر في إعداد هذه الدراسة.
- 2- قلة المراجع بالنسبة للإدارة الإلكترونية باعتبارها موضوع جديد، فهناك صعوبة في إيجاد المراجع.

سابعا: خطة الدراسة:

سعى للإجابة عن الإشكالية المطروحة، وتحقيقا للأهداف المرجوة من هذا البحث، ثم تقسيم البحث إلى فصلين.

- **الفصل الأول:** نتناول فيه الإطار العام لماهية الإدارة الإلكترونية للمرفق العام.

ويتضمن هذا الفصل مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

- **الفصل الثاني:** نتناول فيه آثار الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام

وإستراتيجية التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية، ويتضمن هذا الفصل كذلك مبحثين.

المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام.

المبحث الثاني: إستراتيجية التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية.

الفصل الأول:

ماهية الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

تمهيد:

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورية لتسهيل الحياة اليومية، لذلك يجب العمل على تطبيقها في كافة الإدارات العمومية لمواكبة ومسايرة التطور الحاصل في مجتمع المعلومات لخلق نمط تكنولوجي حديث من جهة، ومن جهة أخرى من أجل تقديم أفضل الخدمات التي تعمل على إشباع رغبات المواطنين واحتياجاتهم المقدمة في المرافق العامة.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية (المبحث الأول) مبرزين في ذلك تعريفها وخصائصها ومبادئها وأهدافها ومتطلبات تطبيقها، ويتم بعدها التطرق إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (المبحث الثاني) ويتضمن الفرق بين الإدارتين المعنيتين ودوافع ومراحل التحول.

المبحث الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

إن التطور الكبير والمتسارع الذي عرفه العالم في مجال التكنولوجيا الحديثة يعتبر القاعدة أو اللبنة الأولى في ظهور الإدارة الإلكترونية، وذلك باعتبار أن الإدارة مصطلحا قديما للمدارس الكلاسيكية، على أنها نشاط يعتمد على التفكير الذي هو خاصية إنسانية، تم ربطها بالتقنية الإلكترونية الرقمية التي ظهرت بالتزامن مع التطورات المذهلة في وسائل الاتصال، التي تجاوزت حدود الكرة الأرضية إلى الكون الفسيح، وذلك من خلال ربط الحاسوب عبر الشبكة العنكبوتية، وبذلك فالإدارة الإلكترونية في امتداد للمدارس الإدارية⁽¹⁾.

وهذا التطور البديع لتقنية المعلومات والاتصالات أدّى إلى بروز نمط جديد من الإدارة، اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الإدارة الحكومية الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء كنتيجة حتمية لتوسع انتشار الانترنت والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية الحديثة.

وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التكنولوجية، ونتائجها الإيجابية على العلاقات الإنسانية في جميع المجالات.

مما تم ذكره سابقا يمكن القول إن بروز ونشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هو نتاج ما أفرزته تقنيات الاتصال الحديث وتشعب علاقات المواطن بمؤسسات الدولة وتنوعها وربطها بالإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية.

(1) - محمد حسين الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، (عمان: دار الصفاء، 2011)، ص290.

المطلب الأول:

تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها

تعتبر الإدارة الإلكترونية بديلاً حديثاً للإدارة التي كانت تعتمد على أداء أعمالها بالطرق والأساليب التقليدية لذلك يتعين بداية التعرض إلى تعريف الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول)، ثم تمييزها عن الحكومة الإلكترونية (الفرع الثاني)، وتحديد خصائص الإدارة الإلكترونية (فرع ثالث).

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

إن مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة التي واكبت عصرنة الإدارة وتطورها، ومن أهم التعريفات التي تطرقت لها نجد أن:

1- الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة⁽¹⁾.

2- كما عرفت على أنها الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة⁽²⁾.

3- وعرفت أيضاً أنها وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية كما تقوم بربط المنظمة بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى⁽³⁾.

من خلال التعاريف السابقة آنفاً يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري

(1) - محمد أحمد حسين، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، سنة 2009، ص42، 41.

(2) - نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، (د،ط)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2004، ص185.

(3) - إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية - غزة - 2011، ص 38-39.

اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة المتصلة بشبكة الانترنت أو غيرها من الشبكات الأخرى.

الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والفرق بينهما

وقع الكثير من الاختلاف بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هل هما وجهان لعملة واحدة، أم مفهومان مختلفان عن بعضهما البعض، إن الدراسات توصلت بأن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، أي أن الإدارة الإلكترونية هي الجزء وذلك من خلال تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة رقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة (إدارة بلا أوراق)، وفي المقابل تمثل الحكومة الإلكترونية الكل، أي أن جميع العمليات الإلكترونية التي من خلالها يتم الربط والدمج بين الإدارات التي تستعمل الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾، والمعنى أن الإدارة الإلكترونية هو التعبير الأقرب لمفهوم الحكومة الإلكترونية باعتبارها تمارس عملاً إدارياً وليس ممارسة سلطة حكومية بطريقة إلكترونية.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

إذا كانت الإدارة في نمطها التقليدي تتميز بكونها تنظيمات جامدة محددة الزمان والمكان، وتعتمد على النسخة الورقية في أداء الأعمال الإدارية، فإن نموذج الإدارة الإلكترونية المبني أساساً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتميز بعدة خصائص أهمها:

أولاً: اعتماد الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات:

تمتاز الإدارة الإلكترونية بعدم وجود مقر محدد لها حيث يمكن للمواطنين الحصول على البيانات والخدمات الضرورية من خلال التكنولوجيا الحديثة الممثلة في وسائل الاتصال، بخلاف الإدارة التقليدية التي لها مقر محدد المكان والزمان، فأعطى العمل

(1) - سامر مؤيد عبد اللطيف، الحكومة الإلكترونية، دراسة في الإطار النظري والتطبيقي، مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء، كلية الحقوق، العدد الثالث، س السادسة، ص172.

بالشكل الإلكتروني طابعا ناجحا وناجعا للإدارة الإلكترونية من خلال إضفاء الشفافية والقضاء على الرشوة والمحسوبية، من خلال غياب اتصال مباشر مع الموظف والمواطن.

ثانيا: اعتماد نظام الأرشفة الإلكتروني:

تعتمد الإدارة الإلكترونية على نظام الأرشفة الإلكتروني إلا أن ذلك لا يمنع من استخدام العمل الورقي بصفة نهائية بل يبقى العمل الكتابي جزءا بسيطا من العمل الإداري إضافة إلى العمل الإداري الإلكتروني.

ثالثا: القليل من التعقيدات الإدارية وضبط الإجراءات

تعتبر هذه الخاصية أساس التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تعمل من خلال المؤسسات التي تعتمد على الشبكات الذكية، مما يسهل في تبسيط الإجراءات واختصار وقت إنجاز المعاملات الإدارية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، فالإدارة الإلكترونية تلعب دورا كبيرا في القضاء على مظاهر البيروقراطية المرتبطة بالإدارة، حيث تقلل من التعقيدات الإدارية التي يواجهها الأفراد في تعاملهم مع الإدارة.

رابعا: توفير الخدمة بشكل مستمر

إذا كان الأفراد يتعرضون للإجراءات الإدارية الروتينية في طوابير من أجل قضاء معاملات إدارية، تهدر الوقت والمال، فإن الإدارة الإلكترونية أحدثت تطورا في طريقة تقديم الخدمات للجمهور من خلال إنجاز العمل في زمن قصير وبجودة عالية بل إن الإدارة الإلكترونية تنقلت إلى بيوتهم من خلال شبكة الانترنت ومكنتهم من الإطلاع على البيانات في أي وقت بمجرد الولوج إلى حسابات المؤسسات الإدارية.

المطلب الثاني:

مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

تنطلق فلسفة الإدارة الإلكترونية من كون الإدارة هي مصدر الخدمات والعملاء هم زبائن يتقدمون للاستفادة من هذه الخدمات وعلى ذلك فإن للإدارة الإلكترونية مبادئ تنطلق منها لتحقيق أهدافها.

الفرع الأول: أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية

نتناول في هذا الفرع أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية، مثل مبدأ الدوام والاستمرارية، ومبدأ المساواة، ومبدأ التغيير والتكيف المستمر على النحو الآتي:

أولاً: مبدأ الدوام والاستمرارية والسير بانتظام واطراد

ويقصد به استمرار الإدارة الإلكترونية باعتبارها مرفق عام في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، حيث يتوقف عليهما حد كبير تنظيم شؤون حياتهم حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق بصفة مستمرة

ثانياً: مبدأ المساواة

يتساوى الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام معين سواء بالنسبة لهذه الخدمات أو تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم وهذا ما تجسده تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بصورة كبيرة جداً ويتم تقديم الخدمة آلياً، فكل من يستطيع التعامل مع شبكة الاتصال للإدارة الإلكترونية يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة بغض النظر في جنسه أو وضعه الاجتماعي أو توجهه السياسي.

ثالثاً: مبدأ التغيير والتكيف المستمر

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الحديثة لم تكن تسعى إلى تحقيق الكفاية فحسب كما كان متبعاً في أوائل القرن وإنما ترمي إلى أبعد من ذلك بمعنى أن تحقيق الفاعلية وذلك عن طريق المساهمة في التخطيط وفي رسم السياسات الرئيسية.

لذلك تسعى لتجسيد مجموعة من الأهداف أهمها:

أولاً: محاربة البيروقراطية الإدارية والتقليل من تعقيدات الأعمال الإدارية وتقسيم العمل والتخصص به وخلق الفاعلية في الإدارة، وتحسين مستوى العمليات الإدارية من خلال إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلاً من حفظها ومراجعة الوثيقة عوضاً عن كتابتها.

ثانياً: إضفاء الشفافية على العمل الإداري وشفافية المعلومات المقدمة للعملاء والمواطن.

ثالثاً: التخفيف من العلاقة المباشرة بين العملاء والإداريين مما يقلل من تأثير العلاقات الشخصية والمحسوبية وكذلك حفظ التعاملات في الأرشيف الإلكتروني والاستغناء عن الأرشيف الورقي المعرض لسهولة التلف والتزوير، مما يساهم في تقليل ساعات العمل داخل الهيئات الإدارية وزيادة كفاءة عملها وتعاملها مع العملاء.

المطلب الثالث:

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الإداري الإلكتروني يعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات، فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحتة يمكن غرسها في أي بيئة ثم انتظار ثمارها حالياً، بل إنها عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات عديدة⁽¹⁾.

الفرع الأول: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية جملة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق؛ لأن الانتقال من واقع معين إلى واقع آخر يرتبط دائماً بتهيئة الظروف للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال إصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي، وذلك بالتحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتميز بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج

(1) - جاسم مجيد ، الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص10.

عن تضخم الأجهزة الإدارية وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية لابد أن يمر بمراحل مهمة وهي:

أولاً: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

من خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو مباطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حساب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة⁽¹⁾.

ثانياً: الفاكس والتلفون الفاعل

تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة، والتي يتم تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو الزبون الاعتماد على الهاتف المتوفر والذي يوفر خدمات بشكل معقول، إذ يمكن للعملاء الاستفسار عن المعاملات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق، وفي هذه المرحلة يكون طالبي الخدمة قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة

وهي المرحلة النهائية التي يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يعادل 30 بالمائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب سواء بشكل شخصي أو في مناطق عمومية، مما يتيح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل جهد، وأقل تكلفة ممكنة، وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة)، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها⁽²⁾.

(1) - عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة تلمسان، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص 85-86

(2) - عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، المرجع السابق، ص 86.

ويمكن القول أن المراحل الخاصة بالتحول للإدارة الإلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه على أنها خطة انتقال تساعد المجتمع على الاندماج بشكل تدريجي حتى يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي، التي تكون نتاج أي تغير جذري ومفاجئ في الأساليب الإدارية. مما تم ذكره سابقا يمكن تحديد بعض الخطوات التي يمكن أن تعبر عن عملية انتقال سلسلة وناجحة في تجسيد الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

- 1_ تأسيس مجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية.
 - 2_ خلق شراكة بين جميع القطاعات والمؤسسات لإعداد مرحلة التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
 - 3_ خلق البنية التقنية والتحتية مع مراعاة عنصري الأمن المعلوماتي والخصوصية أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - 4_ التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الإلكترونية من مخاطر القرصنة والتجسس من أجل طمأننة المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني.
 - 5_ تبويب المعلومات: إذ يكتمل هذا العنصر بإيجاد محتوى معلومات كامل، وإقامة نظام تصنيف واضح على مواقع خدمات الإدارة الإلكترونية (تحديد الشرائح المستهدفة بالخدمة وهو ما يعرف بالعملاء) والتبويب الدقيق والواضح لأنواع الخدمات المدنية⁽¹⁾.
- وتمثل مراحل الانتقال السابقة هامة في تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي يولي لها قادة مبادرات التحول الإلكتروني اهتماما بالغا لتحقيق الأهداف المسطرة في مشروع الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفاً لجهاز أو خبرة

(1) - والي عبد اللطيف، المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، تاريخ النشر 2019، ص34.

مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريعية والبشرية وغيرها.

وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي⁽¹⁾.

أولاً: المتطلبات الإدارية:

وتظهر المتطلبات الإدارية والواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

1- وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس:

ويتطلب ذلك تشكيل هيئة أو إدارة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع خطط لمشروع الإدارة الإلكترونية، والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة للإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة⁽²⁾.

2- القيادة والدعم الإداري:

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منهما، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية⁽³⁾.

(1) - والي عبد اللطيف، المرجع السابق، ص 34.

(2) - إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 27.

(3) - محمد جمال أكرم عماد، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوت وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 71.

3- الهيكل التنظيمي:

أصبح النموذج العمومي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة، لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات⁽¹⁾.

ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها البعض، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية⁽²⁾.

4- تعليم وتدريب العاملين:

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد، بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع، والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

5- الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات:

وذلك بإصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف وفقا لمعايير تطبيق الإدارة الإلكترونية، لأن معظم

(1) - محمد جمال أكرم، المرجع السابق، ص25.

(2) - موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، ع 09، 2011، ص90.

التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذلك فإن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية.

ثانيا: المتطلبات البشرية:

إن العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استشارتها لتحقيق النجاح في أي مشروع أو مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري⁽¹⁾.

ثالثا: المتطلبات التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصال، بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن⁽²⁾، ولذا يمكن تقسيم البنية التحتية التقنية إلى:

1) البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات والبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية⁽³⁾.

2) البنية التحتية الصلبة لأعمال الإلكترونية: وتشمل جميع الشبكات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لأداء الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

(1) - محمد جمال أكرم عمار، المرجع السابق، ص73.

(2) - إيهاب خميس المير، المرجع السابق، ص25.

(3) - عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص54.

رابعاً: المتطلبات الأمنية:

توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الشخصية والوطنية، لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد، ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين فيها وأجهزة الحسابات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة، ويتم ذلك عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة بما يكفل سلامة المعلومات التي هي بمثابة كنز ثمين للمنشأة يجب الحفاظ عليه⁽¹⁾.

(1) - عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010، ص24.

المبحث الثاني:

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

أدى التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الحكومية إلى استخدام أحد الابتكارات في المجال الإداري، وساعد أيضا على ظهور شبكات الانترنت في جعلها أكثر تأثيرا في إنجاز أعمال هذه المؤسسات مما جعل الإدارة الحالية تعتمد على التكنولوجيا المتطورة التي تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، مما تحتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

يمثل التحول إلى التعامل إلكترونيا عاملا مهما في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة، ومن مقتضى هذا التحول ضرورة تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين التي تتحتم الاستغناء عنها وفق منطق التعامل الذي يقوم في الأساس على تفادي الوسطاء وتقصير الإجراءات بالدخول على موقع تقديم الخدمة في شبكة الانترنت⁽²⁾.

انطلاقا مما تقدم ارتأينا أن نستعرض الفرق بين الإدارة التقليدية والإلكترونية (المطلب الأول)، ثم التطرق إلى دوافع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني)، ومنه نبحت في مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية (المطلب الثالث)

المطلب الأول:

سمات التفرقة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

إن ما يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها: السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات

(1) - علاء عبد الرزاق محمّد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، (د، ط)، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص31.

(2) - المرجع نفسه، ص62، 61.

الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلي⁽¹⁾.

ومما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص والسمات الجوهرية التي تميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية، على النحو التالي:

أولاً: من حيث سرعة الإنجاز

لا شك أنّ المعاملة إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق عن توفر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً إذا أصلحت التوايا، لذلك الإدارة الإلكترونية توفر للمواطنين خدماتها بسرعة من خلال انتظار الدور وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني يمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه مستعداً للرد، وقد قامت بعض المعلومات الخاصة بتخصيص بعض المواقع للبريد الإلكتروني.

ثانياً: من حيث زيادة الإتقان

إنّ الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليتي التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات، والإنجاز الإلكتروني عادة ما يكون أكثر دقة وإتقاناً في الإنجاز اليدوي، كما أنّه يخضع لرقابة أدق من تلك التي تفرض على المواطن في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال أمثل لإمكانيات الإدارة من خلال إتباع أساليب متشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.

(1) - عشور، عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية (جامعة منشوري قسنطينة: كلية الحقوق والعلوم السياسية 2009\2010، ص17).

ثالثاً: من حيث تخفيض التكاليف مع تبسيط الإجراءات

لا شك إنّ إقامة نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدّات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني - بعد ذلك - تقل تكلفته كثيراً عن أداءها بالطريق اليدوي أو التقليدي، إذ يؤديّ تقليل عدد الموظّفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلاً عن تخفيض أو الاستغناء عن كمّيات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات⁽¹⁾.

وأمام الحاجة للتّحديث والعصرنة الإدارية عملت جلّ الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيّات وقدرات في تلبية حاجة المواطنين بشكل مبسّط وسريع، خاصّة في ظلّ تنوّع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظّمات العامّة.

رابعاً: من حيث الشفافيّة

إنّ الشفافيّة الكاملة داخل المنظّمات الإلكترونية هي محصّلة لوجود الرّقابة الإلكترونية التي تضمنت المحاسبة الدورية على كلّ ما يقدّم من خدمات، إذ تعرف الشفافيّة بأنّها الجسر الذي يربط بين المواطنين ومؤسّسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامّة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

إنّ خصائص الإدارة الإلكترونية من حيث تطبيقها قد مثّلت دافعا أساسياً لدى القائمين على المبادرات للتحوّل الإلكتروني في كثير من الدّول والحكومات، وتوجّ بخلق استراتيجيّات إلكترونية متنوّعة مقسّمة على مراحل حسب الظروف والإمكانيّات، وهذا ما يبيّن أن التحوّل للإدارة الإلكترونية لا بدّ أن يتمّ عبر مراحل⁽²⁾.

(1) - راغب الحلو، ماجد، علم الإدارة العامّة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية)، مصر: منشأة المعارف، دون سنة نشر، ص426، 424.

(2) - عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص19.

المطلب الثاني:

دوافع التحوّل من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونيّة

إنّ التحوّل إلى الإدارة الإلكترونيّة ليس دربا من دروب الرفاهيّة وإنّما حتميّة تفرضها التّغير إلى العالميّة، وقد فرضت التّقدم العلمي والتّقني، والمطالبة المستمرّة برفع جودة الأداء الإداري، كلّها من الأمور التي دعت إلى التطّور الإداري والتّحوّل نحو الإدارة الإلكترونيّة، ويمثّل عامل الوقت أحد أهمّ العجلات التنافسيّة بين الدوائر والمؤسّسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخّر تنفيذ العمليّات بدعوى التّحسين، وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام الدوائر والمؤسّسات بعنصر الوقت⁽¹⁾.

الفرع الأوّل: أسباب التحوّل من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونيّة

للتحوّل إلى إدارة إلكترونيّة العديد من الأسباب والتي سيتمّ ذكر عدد منها لكن على سبيل الحصر وليس إجمالاً، فقد دفعت موجة التّغير في مجال تقديم وإيصال المعلومات بجميع الحكومات للتحوّل نحو الإدارة الإلكترونيّة، لذلك نجد عدّة تطوّرات دفعة واحدة باتّجاه اعتماد الإدارة الإلكترونيّة⁽²⁾.

أولاً: تسارع التّقدم العلمي والتّكنولوجي والاستجابة لمتطلّبات البيئة المحيطة

تعاضمت أدوار شبكات المعلومات والاتّصالات، والذي أدّى ترسيخ قيم جديدة مثل الشّفافيّة والمساءلة والمراجعة والمشاركة حيث لم يعد حِكراً على مستوى إداري دون آخر بل أصبح معيار القدرة على التّنفّذ والتّفوذ هو كفيّة إدارة هذه المعلومات⁽³⁾.
إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونيّة في كثير من كثير المنظّمات والمجتمعات يحتموا على كلّ دولة الالتحاق بركب التطّور تجنّباً لاحتّمالات العزلة

(1) - رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونيّة، (د، ط)، مركز المعلومات واتّخاذ القرار بمجلس الوزراء القاهرة، 2004، ص5.

(2) - عمّار بوحوش، نظريّات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص183، 184.

(3) - محمّد كيلاني شادية جابر، نموذج مفتوح للخدمات التي تقدّمها الحكومة الإلكترونيّة لطلّاب كليّة التّربية، مجلة كليّة التّربية، جامعة المنصورة، ع 60، يناير، 2006، ص 185.

والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة.

ثانيا: ترابط المجتمعات في ظل توجهات العولمة

ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة، ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة كفلسفة جديدة للعلاقات الكونية والتي لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة.

ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات في البناء المجتمعي عموما، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، وقد رافق تلك التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الشعبية، بما في ذلك نشوء رؤى مقدماتها تحسين الأداء الكلي لمؤسسات القطاع العام السياسية والإدارية والقضائية⁽¹⁾.

الفرع الثاني: أهمية التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية في المرفق العام

تظهر أهمية التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية في المرفق العام أولا على المستوى القومي، وأيضا بالنسبة للمنظمات ثانيا كما سنبين ذلك في النقطتين التاليتين:

أولا: على المستوى القومي

للتحوّل نحو الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة على المستوى القومي تتمثل في:

1- تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتحسين الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن، وتحقيق الشفافية والوضوح للمواطن والمستثمر.

2- تتيح الإدارة الإلكترونية تشجيع الاستثمار في المجال التقني من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهذا من شأنه أن يساهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة في هذا المجال.

(1) - عبد العزيز فهد المغيرة، مرجع سابق، ص25، 24.

3- تساهم الإدارة الإلكترونية في حلّ الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصّادرات في الدّولة، خاصّة فيما يتعلّق بسهولة وسرعة النّفاذ للأسواق العالميّة في ظلّ النّافس الشّديد وتحديات السوق العالميّة التي تفرضها منظّمة النّجارة العالميّة.

ثانيا: بالنسبة للمنظّمات

تزايدت أهميّة الإدارة الإلكترونية في ظلّ ثورة المعلومات والاتّصالات التي أصبحت تلعب دورا أساسيا في إدارة التّغيير، وباتت الإدارة الإلكترونية ذات أهميّة بالغة فيما يتعلّق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها في تحقيق أهداف المنظّمة، وتؤثر الإدارة الإلكترونية على مستوى أداء المنظّمات بدرجة متفاوتة، وتعمل على تحسين جودة أداء العمل وتظهر هذه الأهميّة من خلال:

1- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحيّة المنظّمة، حيث تُؤدي إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإداريّة نتيجة لاختلاف شكل المنظّمات من التّقليدي إلى الإلكتروني الذي يتطلّب عمالة أقلّ ومواقع جغرافيّة محدودة ممّا يترتّب عليه زيادة الأرباح.

2- تساهم الإدارة الإلكترونية في التّخفيف والحدّ من التّعامل الورقي وآثاره السّلبية، والتي من أبرزها تبديد الجهد والوقت وزيادة التّكاليف وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة إليها من خلال استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة⁽¹⁾.

المطلب الثالث:

مراحل التّحوّل نحو الإدارة الإلكترونية

التّحوّل من الإدارة العاديّة التّقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعني الانتقال من العمل التّقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتّصالات واستخدام التّقنيات الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التّنظيميّة مع بعضها لتسهيل الحصول على المعلومات والبيانات لاتّخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين

(1) - مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مذكرة تخرّج للحصول على شهادة ماستر في القانون العام، جامعة أكلي محند أو لحاج البويرة: كليّة الحقوق والعلوم السّياسيّة، 2015\2016، ص33،32.

بكفاءة وأقلّ تكلفة وأسرع وقت ممكن، ورغم وجود عدّة تصنيفات لهذه المراحل إلا أنّهم يشتركون في عدد من المراحل لا يمكن الاستغناء عنها.

وعليه ارتأينا إبراز المراحل التي تمرّ بها عملية التّحوّل نحو الإدارة الإلكترونيّة والمتمثّلة في مرحلتَي الظّهور والتّعزيز (الفرع الأوّل)، ومرحلتَي المعاملات الإجرائيّة والتّكامل (الفرع الثّاني).

الفرع الأوّل: مرحلة الظّهور ومرحلة التّعزيز

من خلال هاتين المرحلتين يتمّ البدء بإعداد إستراتيجية واضحة وتحصيل المعلومات على الموقع وإتاحتها للمستخدمين منها، لتأتي مرحلة تقوم من خلالها الجهات القائمة على تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونيّة باستقبال الاتّصالات والاستفسارات من خلال البريد الإلكتروني، أي أنّ المراسلة مع المتعاملين مع الإدارة من جهة، وموقع الجهة على شبكة الانترنت من جهة أخرى.

أولاً: مرحلة الظّهور

تقوم الدوائر الحكوميّة بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها في شبكة الانترنت من أجل أن يطّلع عليها المواطنون وتسمّى مرحلة الاتّصال الأحادي، وترتبط بإتاحة النّماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد والتّسليم المباشر دون الحاجة إلى السّفر للوصول إلى المؤسّسات الحكوميّة، ويتطلّب ذلك بناء قاعدة معطيات صوتيّة وإتاحتها لأكبر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتمّ توصيلها بشبكة الانترنت أو من خلال استعمال أسطوانات مسجّل عليها نفس البيانات⁽¹⁾.

ترتبط هذه المرحلة بالنّشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات لتوسيع قاعدة وصول المعلومات والخدمات، وتتباين أساليب وطرق نشر المعلومات المتوفّرة والمحتوى المسموح بنشره، بحيث أنّه في بداية مشروع الإدارة الإلكترونيّة يتمّ نشر المعلومات الخاصة بها ومنح نماذج واستمارات تقديم الخدمات الإلكترونيّة.

(1) - عرفات عوجان، الحكومة الإلكترونيّة، شروط النّجاح، مجلّة الحاسوب، ع 47، 2000، ص10.

ثانيا: مرحلة التّعزيز

تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتّصال ثنائية، أي أنّ الإدارة تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم باستقبال استفسارات المواطنين ممّا يتيح للأفراد التّفاعل مع الأجهزة الإداريّة الحكوميّة عبر التّواصل المستمر من خلال معلومات التّغذية، والتي تتّم من خلال نماذج صُمّمت لهذا الغرض وعبر رسائل البريد الإلكتروني، ولهذا يتّم التّأكد من أنّ تلك المعلومات والنّماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين، لأنّ الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدّم لهم عبر الانترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغّلة لمفهوم الإدارة الإلكترونيّة.

إنها مرحلة تعتمد على توفير المعلومات والبيانات، واعتبارها ملكيّة عامّة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطوّرات الحياة في عصر المعلوماتيّة، وتمويل برامج تدريبية لكلّ المدرّسين حول استخدامات وتكنولوجيا المعلومات، كذلك توفير الإمكانيّات الماديّة المطلوبة لكافة العمليّات بدءا بالتّصميم والنّشر والصّيانة الدّائمة للمواقع.

الفرع الثاني: مرحلة المعاملات الإجماليّة ومرحلة التّكامل

من خلال هاتين المرحلتين تعمل الإدارة الإلكترونيّة على توفير مواقع على شبكة الانترنت يمكن لصاحب الخدمة من خلالها إجراء المعاملة على الشبكة الإلكترونيّة ووصول الخدمة للمستفيد إلكترونيا بدلا من الانتقال مباشرة إلى الإدارة التي تمنح الخدمة.

أولا: مرحلة المعاملات الإجماليّة

تقوم المواقع الإلكترونيّة للدّوائر والإدارات العامّة في هذه المرحلة بطريقة رسميّة لتبادل المعلومات والاتّصال المتبادل بينها وبين المواطنين، حيث يستطيع مثلا المواطن دفع ما يستحقّ عليهم من مبالغ ماليّة للدّوائر الحكوميّة أو تلقّي الخدمات الحكوميّة بطريقة إلكترونيّة، إنّها مرحلة التّكامل الرّأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته من جهة واحدة بالرّغم من تعدّد وحداتها، وتتميّز هذه المرحلة بتركيز الدّولة اهتماماتها نحو إنشاء أنظمة فعّالة ضمانا لسريّة المعلومات الخاصّة بالأفراد والمؤسّسات

وسنّ القوانين والتشريعات الرّادعة للمتطفّلين على سرّيّة الإدارة الإلكترونيّة، والعمل على تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها.

ثانيا: مرحلة التّكامل

يتمّ فيها تصميم الموقع أو ما يسمّى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الإداريّة الحكوميّة الإلكترونيّة معتمدا على حاجة الشّخص واختصاصاته، أو وظيفة الدّائرة التي تقوم الخدمة، وهي مرحلة التّكامل الأفقي، وهي مرحلة معقّدة تتطلب قاعدة بيانات عملاقة عن كافّة الأفراد والمؤسّسات، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أيّ وحدة لتقديم الخدمة مهما تعدّدت الجهات التي تتعامل معها وهو نقطة للحصول على كافّة الخدمات.

تهدف هذه المرحلة إلى تحقيق الرّبط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكوميّة وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة، كما تهتمّ هذه المرحلة بتوصيل الخدمات والمعلومات إلى المستفيد بدلا من أن يأتي بنفسه للحصول عليها⁽¹⁾.

المطلب الرابع:

الدعائم القانونية لإرساء الإدارة العامة الالكترونية في الجزائر

ساير المشرع الجزائري التطور التكنولوجي الإعلام والاتصال بهدف تنمية فعالية المرافق العمومية، وذلك بسن العديد من النصوص القانونية، والتي تؤسس لفكرة الإدارة الالكترونية لتعالج الشؤون الخاصة بالمرفق العام بصورة فعالة وشفافة، و تدرس عرائض وشكاوى المواطنين عبر المواقع الإلكترونيّة باعتبارها وسيلة مثلى للتعرف على انشغالات المواطن واهتماماته عبر كامل التراب الوطني والمعالجة الفعالة للطلبات ومتابعتها واستدراك النقائص المسجلة بهدف استرجاع ثقة المواطن، وهو ما يتوافق مع الضمانات التي نص التعديل الدستوري لسنة 2020 عليها في المادة 77 التي جاء فيها أن: " لكل

(1) - رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإداريّة بين حتميّة التغيير ومعوّقات التّطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السّياسيّة والعلاقات الدوليّة، فرع تنظيمات سّياسيّة وعلاقات دوليّة، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السّياسيّة، كليّة الحقوق والعلوم السّياسيّة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2001، ص139، 138.

مواطن الحق في تقديم ملتمسات إلى الإدارة بشكل فردي أو جماعي لطرح انشغالات تتعلق بالمصلحة العامة أو بتصرفات ماسة بحقوقه الأساسية⁽¹⁾.

ومما سبق، فإن هذه الآليات التكنولوجية والرقمية التي تركز عليها المقاربة التشاركية تتيح المشاركة في تسيير الشأن العام المحلي وتحسين الخدمات العمومية المحلية من خلال تمكين المواطن الجزائري من الإطلاع على المعلومات والحصول على الوثائق وتقديم العرائض والشكاوي، ومنه أصدر المشرع الجزائري الكثير من القوانين التنظيمية التي تحدد قواعد العمل الإداري الإلكتروني، ابتداء بالمرسوم التنفيذي رقم 98 - 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م،⁽²⁾ والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وهذا ما أدى إلى إنهاء احتكار الدولة لقطاع الانترنت، وسمح بظهور مزودين جدد عموميون و خواص. وأيضاً صدر المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م⁽³⁾، الذي يحدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

كما صدر القانون رقم 03 - 2000 ، والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، وإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات و بريد الجزائر ،وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة و حرة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت ومراكز النداء⁽⁴⁾.

(1) - أنظر المرسوم رئاسي المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 المتعلق بالإصدار الدستوري 2020 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 82، ص 18.

(2) - المرسوم التنفيذي رقم 98 - 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، الجريدة الرسمية، العدد 36، 26 أوت 1998م، ص 05.

(3) - المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، الجريدة الرسمية، العدد 60، 15 أكتوبر 2000م، ص 15.

(4) - أمانة بن عبد ربه، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2013م حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005 - 2006م، ص 41.

ومن أجل زرع الثقة الرقمية وفر المشرع الجزائري البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تقابل البيئة الورقية⁽¹⁾، ومن عناصرها التصديق الإلكتروني والإمضاء الإلكتروني. كإستراتيجية إدارية مرفقية عمل المشرع على إرساء الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية، من خلال إصدار القانون رقم 05 - 10 بتاريخ 20 جوان 2005م والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، طبقاً لنص المادة 323 مكرر من القانون المدني الجزائري، ويقصد بها الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها، كما يقصد بالوسيلة الإلكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل الكترونية.

فضلاً عن ذلك اعتمد المشرع الجزائري على التوقيع الإلكتروني في نص المادة 2/327 من القانون المدني الجزائري، المعدلة بالقانون 05 - 10 المعدل والمتمم للأمر 75 - 58 المتضمن القانون المدني الجزائري، والتي تنص على أنه: (يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية)، بل وعمل المشرع على تحديد ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 07 - 162، وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPT)، ويكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذين يجوز لهم قانوناً ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الانترنت. وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطاً اقتصادياً يخضع للقيد التجاري طبقاً للقانون التجاري

(1) - نذير غانم وعبد الحميد ربحان ونبيل عكنوش وجميلة معمر، "الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 (Algérie 2013 E-) واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة"، بحث مقدم للمؤتمر 23 لاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة - معهد علوم المكتبات والتوثيق، 2013م.

،وبالتالي تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الإلكتروني ،الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقاً لمهمة الموثق العادي.(1)

و تضمن القانون الجزائري بالإضافة إلى ذلك مواد تتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني، وبدأ الاعتراف الرسمي به في سنة 2003م عند صدور الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض(2)، إذ نصت المادة 69 على أنه: (تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل).

من أبرز مشاريع الإدارة العمومية الإلكترونية بالجزائر رقمنة مصلحة الحالة المدنية و إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية و حفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية ، أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها و دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في 500 سكن بباتنة، و أصدرت أول شهادة ميلاد (12خ) في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، و هي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى السفر الرئيسي للحالة المدنية.(3)

فالذهاب نحو إدارة إلكترونية وتحسين الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية هو رهان الدولة الجزائرية تسعى لتحقيقه منذ سنوات، لتمكين المواطنين من مستو عال في أداء الخدمة الإدارية، وهو رهان أعدت له عدة كبيرة بعصرنة القطاع الإداري.(4)

لقد أكد وزير الدولة وزير الشؤون الخارجية والتعاون الدولي رمضان عمامرة السابق، أن الحكومة عازمة على تحقيق التزاماتها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن سواء

(1) - نذير غانم وعبد الحميد ربحان ونبيل عكنوش وجميلة معمر، مرجع سابق.
(2) - الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 أوت 2003م المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، المؤرخة في 27 أوت 2003م، العدد 53، ص11.
(3) - قرار يحدد مواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني مؤرخ 01 في صفر 1433هـ الموافق لـ 26 ديسمبر 2011.
(4) - القانون 10/02 يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم المؤرخ في 16 رجب 1431هـ الموافق لـ 29 يونيو 2010، ج ر، ع 61 مؤرخة في 13 ذو القعدة 1431هـ الموافق لـ 21 أكتوبر 2016.

المواطنين القاطنين بالجزائر أو أفراد الجالية المقيمة بالخارج، وأضاف أن تقريب الإدارة من المواطن يتم عن طريق الشبكة الدبلوماسية والقنصلية والتقسيم الإداري على المستوى الوطني، وكذا من خلال استغلال الفرص المتاحة في إطار التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال.⁽¹⁾

ومنه تم إنشاء **المرصد الوطني للخدمة العمومية** بقصد ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها ثم إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، حيث يقوم المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.⁽²⁾

إن محور اهتمام الإدارة الإلكترونية يقوم على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات الحكومية⁽³⁾ لفائدة المواطنين وحتى القطاع الخاص، ولذا تسعى الحكومات إلى الرفع من معدلات القبول والرضا لدى المستفيدين من خدماتها وتقديمها بجودة عالية ومازلت السياسات في مجال الإدارة الإلكترونية تروج لسبل وصول قياسية وسريعة ومبسطة للمعلومات ومختلف الخدمات التي توفرها عبر الشبكات، وتقريب الإدارة العمومية من المواطن بل والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة الإدارية.⁽⁴⁾

(1) - موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال www.mptic.dz برنامج ميكروسوفت الدولي لتنمية المهارات البشرية، تاريخ الاطلاع : 2022/05/20 م

(2) - تعميم إجراء العمليات الجراحية عبر الأقمار الصناعية ، جريدة النهار، في 02 ذي الحجة 1436 هـ الموافق لـ 16 سبتمبر 2015، ع2493، ص24.

(3) - تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003. وهي مواقع وضعت تحت تصرف مختص في القانون تتضمن كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي و الاتفاقيات والمعاهدات الدولية، و يعمل هذا الموقع على تنمية التشريعية و التنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ 1962 إلى يومنا هذا، www.jordp.dz و هو مزود بمحرك حسب الموضوع، وإمكانية النسخ على قرص مضغوط، وقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006.

(4) - المرسوم الرئاسي 15/247 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويض المرفق العام المؤرخ في 02 ذي الحجة 1436 هـ الموافق لـ 16 سبتمبر 2015 ج ر ع 50 المؤرخة في 06 ذي الحجة 1436 هـ الموافق لـ 20 سبتمبر 2015.

وللحماية والوقاية من الجرائم الإلكترونية التي كانت إلى وقت قريب تعاني من الفراغ القانوني تم إصدار القانون رقم 04 - 15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات، والذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية ، وذلك من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية تغيير أو إتلاف المعطيات...، وفي سنة 2009م ، تم سن قانون الجريمة الإلكترونية، القانون رقم 04 - 09 المؤرخ في 05 أوت 2009م ، والذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها ، وتضمن القانون 19 مادة موزعة على ستة فصول،⁽¹⁾ ثم صدر القانون رقم 04 - 15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات وهو يرمي إلى خلق ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي ينجز من إنشائها الشباك الافتراضي الموحد الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن و كسر طوابير الانتظار في مجالسنا القضائية و محاكمها، كما تمثل هذه الشبكة أداة عصرية لفك العزلة والقضاء عليها ببعض الجهات القضائية والمؤسسات العقابية النائية بواسطة المحاضرات الاجتماعات و سماع المحبوسين عن بعد⁽²⁾

(1) - القانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009م
(2) - القانون رقم 04 - 15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات

ملخص الفصل الأول:

نلخص من خلال دراستنا السابقة للفصل الأول توصلنا إلى أنّ مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم غير واضح وهذا نتيجة شموله وتنوّعه، فعلى الرغم من المفاهيم المقدّمة له إلّا أنّنا وجدنا أنّه لا يمكن إعطاءه تعريفاً دقيقاً ونهائياً له، وهذا راجع لاتّخاذها عدة أشكال، ولقد اجتمعت هذه التعاريف في نقطة واحدة وهي أنّ الإدارة الإلكترونية ما هي إلّا عبارة عن تنفيذ كافّة المعاملات والخدمات المقدّمة للمواطن بواسطة وسائل الاتّصال المتطوّرة كالإنترنت وغيرها.

إنّ الإدارة الإلكترونية تهدف بصفة عامّة إلى الاستفادة من المميّزات أنّ الرئيّسيّة لتطبيقها والتي تتمثّل في السرعة والدقّة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والقضاء على تكدّس الأوراق وغيرها من المشاكل التي ستزول بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

التحوّل من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونية كان نتيجة التّغيرات المعاصرة الحاصلة في التّقدّم التكنولوجي والتي لا بدّ من مواكبتها، ولا بدّ أن تقوم على مجموعة من المبادئ والخصائص والأهداف، إضافة إلى أنّها يجب أن تقوم على آليّات وأساسيات لا بدّ من توفّرها، وهذا راجع لما تملكه من دور على مستوى الإدارة ومزايا تساعد على مواكبة التّغيير والتّطوير والاستمرار مع متغيّرات البيئة الداخليّة والخارجيّة وتأثيراتها بالإضافة إلى تلبية كافّة مطالب المواطنين وكسب ثقتهم والتّقليل من المشاكل والصّعوبات التي يعاني منها المواطنون.

لا يتمّ تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بسهولة بدون مواجهة بعض المشاكل والتّحديات، وهذه الأخيرة تتطلّب دراسة عميقة لما تحتويه من برامج كبيرة لخدمة الجمهور، لذا يجب على المسؤولين عند تنفيذ هذا المشروع الأخذ بعين الاعتبار هذه التّحديات والعقبات التي تواجه تنفيذ البرنامج.

الفصل الثاني:

آثار الإدارة الإلكترونية على
أداء المرفق العام

تمهيد:

نتيجة للمشاكل الناتجة عن تسير المرافق العامة بشكل تقليدي كالبطء في الإنجاز وزيادة النفقات ومشاكل في الأداء، ظهر نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني.

تقوم الإدارة الإلكترونية باستخدام أحدث الأدوات والأساليب التقنية الجديدة لإدارة المرفق العام في الدولة في سبيل رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارات الحكومية لتقديم خدمات للمواطنين بأقل جهد ووقت وبشفافية، وهذا هو الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية.

تبنت الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" يهدف إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية بكل مكوناتها وذلك في إطار تجديد قدرة الجهاز الإداري على تقديم مستويات أفضل في الأداء¹.

انطلاقاً مما سبق ذكره ارتأينا أن نتطرق من خلال هذا الفصل إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام (المبحث الأول) والذي يتضمن بيان أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة وعلى أعمال موظفي المرفق العام وعلى الخدمة العمومية، كما سنتطرق إلى إستراتيجية التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية (المبحث الثاني) والمتضمن مخطط الجزائر الإلكتروني 2013م، والقطاعات المجسدة لبرنامجها والإشكالات والعوائق التي تواجه تطبيقه.

1 - نوها العمري، دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام، مذكرة ماستر في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أو لحاج- البويرة، 2016، ص31.

المبحث الأول

أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

إن المرفق العام وعلى اختلاف أنواعه وتباين أشكاله وطرق إدارته يستهدف أداء وإشباع الخدمات والحاجات العامة للأفراد، ونبين من خلال هذا المبحث تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام (المطلب الأول) ومدى فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي المرفق العام (المطلب الثاني) وكذا قابلية الإدارة الإلكترونية للمرفق العمومي للتطور والتوسع.

المطلب الأول

تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام.

هناك صلة وثيقة بين الإدارة الإلكترونية وتطبيقات المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مما يؤدي بنا إلى القول بأن وجود التقنيات الحديثة في إدارة المرافق العامة يتوقف على تطبيق هذه المبادئ فالنشاط المرفقي يتوقف وجوده على احترام الموجبات المرفقية المتمثلة في المبادئ العامة التي تسود المرافق العامة، أو بمعنى آخر هذه القيود التي تقع على الشخص القائم بالخدمة العامة، أو مكلف بحقيقة.

وعليه ارتأينا إلى إبراز مطابقة قابلية النظام القانوني للمرافق العامة للتغيير والتعديل والإدارة الإلكترونية (الفرع الأول) الإدارة الإلكترونية -وتفعيل مبدأ المساواة أمام المرفق العام (الفرع الثاني) وكذا الإدارة الإلكترونية تأكيد لتطبيق مبدأ استمرارية المرفق (الفرع الثالث).

الفرع الأول: قابلية النظام القانوني للمرافق العامة للتكيف والإدارة الإلكترونية:

إن مبدأ قابلية المرافق العامة للتعديل والتغيير يمنح السلطة الإدارية حق تعديل النظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة بما يتناسب والظروف الجديدة التي تمس النشاطات المختلفة للمرافق العامة، ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة للمرفق، بل يمتد أيضا لأسلوب إدارته فيجوز مثلا تغيير أسلوب الإدارة من المباشر إلى أسلوب المؤسسة العمومية، أو إلى أسلوب الامتياز، أو إلى الشركة المختلفة، أو شركة قطاع عام

تملك الدولة جميع أسهامها، أو فرض رسوم إضافية أو تخفيضها لقاء تقديم الخدمات إذا رأت في ذلك مصلحة، ولا يجوز الاحتجاج أو الاعتراض على هذا التغيير سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه، أو التمسك بمجانبة الخدمة، خاصة إذا تغير الأسلوب، وهذا الحق ثابت للإدارة دون الحاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز، فليس من حق المتعاقد مع الإدارة في عقد الامتياز أن يحول دون حقها في التعديل لشروط العقد بما يتماشى ومصلحة المنتفعين مع الاحتفاظ بحقه في التوازن المالي، وهذا الحق الذي تتمتع به لها أن تمارسه وإن خلا العقد من الإشارة لذلك.¹

إن تطبيق مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير والتعديل، يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة في إدارة المرافق العامة، سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة، وهذا وفقا للتغيرات التي تقتضيها المصلحة العامة، وتطور الحاجيات الجماعية.²

لما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات للأفراد وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم وبالحالة النفسية لهم، ولا شك أن هذه الظروف كان يترتب عليها بطئ الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة.⁽³⁾

وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالحكومة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة

1 - عمار بو ضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة 4، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص468.
2 - داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط2007، ص145.
3 - القانون 15/03 يتعلق بعصرنة العدالة المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 01 فبراير 2015، ج ر ع 60، المؤرخة في 20 ربيع الأول 1436 هـ الموافق لـ 10 فبراير 2015.

الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزهم القانونية.⁽¹⁾

وعليه يجب على أي مرفق عام أن يواكب التطورات المستجدة باستعمال التقنيات الحديثة التي تتجاوب مع اتساع الخدمات وازدياد حاجيات المواطنين لكي يقدم خدماته العامة ببسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير في أي وقت، دون أن يكون لأحد الاعتراض سواء المنتفعين بالمرفق أم الموظفين فيه بالاحتجاج بقاعدة استقرار المراكز القانونية.⁽²⁾

الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية وتفعيل مبدأ المساواة أمام المرفق العام.

مبدأ المساواة بين المنتفعين أمام المرافق العامة هو امتداد للمبدأ العام وهو مساواة الأفراد أمام القانون، والذي يمثل حقا دستوريا من حقوق الإنسان منصوص عليه في كافة الإعلانات والمواثيق الدولية والوطنية، ويضمن هذا المبدأ لجميع المواطنين الراغبين في الانتفاع من خدمات المرفق العام على قدم المساواة دون تمييز أو تفرقة، وهو لا يتنافى بأن تقوم الدولة بفرض رسوم مقابل الحصول على خدمات من المرفق العام، أو بفرض شروط عامة للوظائف العامة، لكن لا يجوز للإدارة أن تفرق بين الأفراد الراغبين في الاستفادة من خدمات المرفق، ما دامت توفرت فيهم الشروط القانونية، وبالتالي فالمساواة أمام المرفق العام تقتضي ألا تتأثر الإدارة بالاتجاه السياسي والاجتماعي للمنتفعين من المرفق العام، وإلا تعرضت للمتابعة القضائية عن الإخلاء بهذا المبدأ.⁽³⁾

فجميع المواطنين متساوون أمام المرافق العامة ما دام توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها، أم فيما يتصل بتحميل أعبائها، وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية اللازمة.⁽⁴⁾

(1) - القانون 15/04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 01 فبراير 2015، ج.ر، ع 60 المؤرخة في 10 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 10 فيفري 2015.

(2) - نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، طبعة 2018، ص 93-95.

(3) - جبار جميلة. دروس في القانون الإداري، منشورات كليك، الطبعة الأولى 2014، ص 173.

(4) - حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007، ص 74.

إن حقوق المنتفعين من المرافق العامة يجب ألا تضار أو تنقص بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني، وهذا الاحتمال وارد وكبير في الكثير من الدول التي تنخفض بها درجة الوعي بهذا النظام، ويقل عدد المستخدمين للحاسوب والمتريدين على شبكة المعلومات، مما يلقي على عاتق السلطات المعنية التزاما بمواجهة وحل المشكلة لإقامة المساواة بين المواطنين للانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.

ولذلك حتى لا تكون المساواة أمام المرافق العامة نظرية عند إدخال نظام الإدارة الإلكترونية، ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون الدخول إلى شبكة المعلومات أو استخدام الكمبيوتر، حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المرفقية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية.

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى القضاء على الوساطة والمحسوبية حيث تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين طالب الخدمة والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للفساد الإداري وسوء المعاملة وتمييز بين الموظفين وطالبي الخدمة بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام، وفي هذا مبدأ لتجسيد شفافية وحيد الإدارة.¹

والتأثير الأهم للإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ المساواة هو ما تتضمنه القواعد التنظيمية في عدم التفرقة بين العملاء، وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية، وتوحيد الإجراءات أمام المرافق العامة لجميع المتعاملين متساوين للحصول على هذه الخدمات المرفقية.

وقد لوحظ أن أغلب الصعوبات تتعلق بمبدأ المساواة بين طالبي الانتفاع بخدمات المرفق العام، إنما ترجع في معظمها إلى الرسوم الواجب دفعها للحصول على خدمات المرفق العام، وهذه الصعوبات يمكن حلها والتغلب على معظمها من خلال الإدارة الإلكترونية، حيث أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني تقل تكلفته كثيرا عن الأداء التقليدي أو اليدوي.²

(1) - ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص 04.

(2) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 75-76.

الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية تأكيد لتطبيق مبدأ استمرارية المرفق العام:

يعتبر مبدأ استمرارية المرفق العام من المبادئ الأساسية التي لا تحتاج إلى نص تشريعي لإقراره، لأن طبيعة نشاط المرفق العام تستلزم ضمان سيرها بشكل منتظم، ومن هذا المنطلق فأي خلل أو توقف في سير المرفق العام يؤدي إلى شلل الحياة العامة في الدولة، لذلك لا يمكن للإدارة التخلي عن هذه المرافق نهائياً، ويترتب على هذا المبدأ عدة نتائج أو ضمانات تشريعية وقضائية تعمل على تجسيده على أرض الواقع، وهي تنظيم ممارسة حق الإضراب، تنظيم ممارسة حق الاستقالة، نظرية الموظف الفعلي، نظرية الظروف الطارئة، عدم جواز الحجر على أموال المرفق العام.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تأكيد أكبر وتطبيق أتم لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام، والمراد من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق، واستمرار أداء لخدماته، إذ يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت يشاء على مدار اليوم، دون إجازات أو عطل، ودون ارتباط بساعات العمل، يستطيع الدخول ولو في منتصف الليل على شبكة المعلومات ليطلع على المعلومة الرسمية التي يسعى إليها، بدلاً من انتظار اليوم التالي لفتح المكاتب الإدارية وتواجد الموظفين.⁽¹⁾

كما أن سرعة الإنجاز التي يتميز بها النظام الإلكتروني لها تأثير على مبدأ سير المرفق العام بانتظام، حيث يقضي على البيروقراطية بالبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور لإنجاز المعاملة، وبطء الإنجاز لكثرة مراحل المعاملة وقيام الموظف بالتحقق، إذ يؤدي إلى تقليص عدد الموظفين المطلوبين للعمل في إدارة، وتبسيط وتسيير الإجراءات واختصار مراحل العمل فضلاً عن تخفيض كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة أو الاستغناء عنها كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.

(1) - قانون رقم 2000/03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1421 الموافق لـ 05 غشت عام 2000، ج ر، ع 48 بتاريخ 08 جمادى الأولى 1421 هـ الموافق لـ 06 غشت 2001.

ولا شك أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين، وتحملهم لمسؤولياتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العطل الرسمية أن يؤدي خدماته للمواطنين عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارة الحكومية.¹

المطلب الثاني:

فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي المرفق العام:

يقوم العمال الموظفين المدنيين التابعين للمرافق العامة بنشاطاتهم الإدارية المنوطة بهم ويعدون أداة الدولة لتحقيق أهدافها، إذ أن الموظف العام والنشاط الإداري يعتبران وجهان متقابلان ومتلازمان في وقت واحد، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام بدون اختصاص في ممارسة نشاط إداري في المرفق التابع له، ومن هنا نستخلص بأن الموظفين يعدون العنصر البشري الأساسي والضروري لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على أعمالهم، لأن الوسائل الإلكترونية لا يمكنها تأدية الخدمات بنفسها، وإنما جموع الموظفين من يؤدي الخدمات عن طريق هذه الوسائل، مما يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل من الوسائل التكنولوجية.²

ومما سبق الحديث عنه ارتأينا إلى بيان أثر الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام والتي يسهل من خلالها المعاملات اليومية للأفراد (الفرع الأول) وكذا الارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية (الفرع الثاني) وتحديد المتطلبات اللازمة لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على الموظفين (الفرع الثالث).

1 - سقني فاكية، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد الثاني، مارس 2020، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة سطيف 02، ص 282-283.

2 - أنور أحمد أرسلان، وسيط القانون الإداري العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص 8.

الفرع الأول: تسهيل المعاملات اليومية للأفراد:

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدماتية، وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى اعتماد تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المستفيدين منها، والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطبيق الأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية، وفي نظام الإدارة الإلكترونية يكون جديراً بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها، ويتجلى ذلك فيما يلي:

أولاً: التغلب على مشكلة البيروقراطية:

تُلبي المرافق العامة من خلال الإدارة الإلكترونية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة العذاب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين مكاتب وأروقة الوزارات، وتقليل الموظفين للأوراق الموجود على الرفوف، كما سوق تؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية على شبكة الانترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته، فلا يكفي حصول الجمهور على الخدمة العامة، بل يجب ان يكون تقديمها له مصحوباً بآيات الود وظاهر التوقير وعبارات الاحترام.¹

ثانياً: تحول استراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين:

يؤدي نظام الإدارة الإلكتروني إلى التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية، حيث سيمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين والحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها، وحرصاً من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت، فقد

(1 - داوود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص193-189.

عملت لجنة الإجازات المرضية لدولة الكويت على إعادة النظر في آلية الإجازات الخاصة بالمرضى، وانتهت إلى تغيير نماذج الإجازات المرضية عن وضعها الحالي، بحيث تكون الإجازات الجديدة عن طريق الكمبيوتر، وتستخرج من خلال برنامج خاص لاعتمادها من قبل الأطباء المختصين.¹

كذلك سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المادية المتعلقة بالترقيات، ولاسيما الترقية بالأقدمية، حيث تتيح الوظيفة العامة للموظف إمكانية الترقيات طوال حياته في مختلف الدرجات والرتب.

الفرع الثاني: الارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية:

أضحى من المسلمات أن الإدارة الحديثة عنصر من عناصر التنمية ذات التأثير الحيوي الفعال في تحقيق الصالح العام للمجتمع والارتقاء بأفراده إلى مصاف متقدم من العيش الكريم، وإشباع حاجاته العامة، وتلبية متطلباته الآنية والآتية على أساس أن الغد هو حاضر اليوم الذي سيصبح ماضيا كالأمس، وسيفرض المستقبل على الإدارات الحكومية وغيرها العمل على تنمية قدرات المجتمع في العلم والتقنية وتسخير ثروة المعلومات والاتصال للارتقاء بخدمات الأفراد ورسم صورة صحيحة لمقتضيات التقدم والعمران، وأضحى مظهر الرقي الإداري أن تبدو الخدمات العامة شاملة ومحكمة الأداء وناصعة البياض.

أولاً: الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الحكومية:

حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو حيز الزاوية في التوجه للإدارة الإلكترونية باعتبار أنه المستحق الرئيسي للخدمة، وأن رأيه فيها ورضاه عنها هو معيار تحقيق الارتقاء من عدمه، ومن ثم فإن نجاح الإدارة الإلكترونية يتوقف على رأي المستفيد من الخدمة والذي تتطلع الإدارة الإلكترونية إلى نيل رضاه وكسب ثقته وتحقيق رغباته،

(1) - المرجع نفسه، ص210.

وسوف تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير نظرة الإدارات الحكومية إلى المتعامل معها ليتحول إلى زبون بدلاً من مراجع.¹

ثانياً: الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية:

تعمل الإدارة الإلكترونية على ارتقاء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة، والشفافية كذلك في الحصول عليها وهذا أمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإدارتها العامة، إلى تعاون أفضل في نشر المعلومات التي تساعد المختصين على إصدار القرارات السليمة، وتعمل الشفافية في مجال المعلومات على تجاوز المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة أن كل معلومة سرية ما لم يشير إليها يعتبر ذلك، وأن الملفات والوثائق الإدارية تعد مملوكة للإدارة ملكية خاصة، وهي ثم لا يجوز لأحد أن يطلع عليها إمعاناً في الالتزام يعد إفشاء المعلومات السرية التي يحصل عليها الموظف بمناسبة وظيفته.²

الفرع الثالث: متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية:

تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لا يعني بالضرورة إلغاء الموظفين ولكنها تؤدي إلى إحداث تغيرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي اختيار الموظفين وتعيينهم وشرائط صلاحيتهم، فينبغي أن تكون لديهم القدرة والحماس على إنجاح ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، فعملية الإصلاح الإداري هي عملية مستمرة لا تنتهي.

كما تتطلب التغيرات التي تنتج عن هذا التحول إحداث تغيرات في نظام الإدارة مثل الهيكل التنظيمي، وطرق أداء العمل والنظم والمهام وغيرها من التغيرات التي بدورها تتطلب تغيرات أخرى فص في صفات الموظف نفسه من حيث العدد والتوزيع والتدريب وإعادة التأهيل، وهكذا تتضح ضرورة إيجاد التناغم بين التغيرات التنظيمية كنتيجة لإعادة هندسة الإدارة في تنفيذ هذه التغيرات، ونظراً لعلاقة ذلك بعملية إعادة الهندسة تسمى هذه

1 - نوها العمري، المرجع السابق، ص 37-38.

2 - داوود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 214.

العملية "إعادة هندسة الموارد البشرية" التي تتطلب إيجاد وحدة تنظيمية خاصة مهمتها تحقيق متطلبات التوظيف الناتجة عن تغيرات في الإدارة، وبالتالي الاستفادة القصوى من أعمال الموظفين.¹

المطلب الثالث:

قابلية الإدارة الإلكترونية للمرفق العمومي للتطور والتوسع

إن التكنولوجيا المعلومات والاتصال هي حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.²

ومن هنا يتضح لنا أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية والتي من خلالها تساهم في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين (الفرع الأول) وكذا ترشيد الخدمة العمومية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تحسين الخدمة العمومية للمواطنين:

التوجه الحالي في العالم اليوم هو اعتبار الخدمة العامة حقا أساسيا لكل المواطنين، وأن النهوض بمستوى الخدمات العامة من قبل الجهات الحكومية يبدأ بتطوير هذه الخدمات من خلال البحث المنهجي عن المكونات الأساسية للجودة وكيفية تحقيقها في المنظمات العامة.

استخدام تقنيات المعلومات العامة (الاتصالات، الأجهزة، البرمجيات) في العمل الإداري للإدارة العامة، كما يشير إليها العديد من الباحثين يحقق هدفين أساسيين هما زيادة الإنتاجية وتحسين جودة خدمات الإدارة العامة كخدمات التعليم والصحة والضمان الاجتماعي، حيث أن النشاط الرئيسي للإدارة العامة هو جمع معالجة وتوزيع المعلومات لذلك الاستخدام المكثف للمعلومات.³

1 - مختار حماد، مرجع السابق، ص 82-88.

2 - عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 64.

3 - نوها العمري، مرجع سابق، ص 40.

أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل الاتصالات والشبكات الإلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الواحة الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع تسجيل سرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالب الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكاريه.¹

الفرع الثاني: عناصر ترشيد الخدمة العمومية:

يرتكز أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

- 1- مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.
- 2- تقليص تكاليف الخدمة، من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
- 3- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة المتماثلة، وهذا لريح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالتزاماتها مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

1 - عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 64.

- 4- الدقة: تشير الدقة وفق برنامج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
- 5- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمات العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية ماسة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.¹

1 - نوها العمري، مرجع سابق، ص41.

المبحث الثاني

إستراتيجية التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية

تخلص رهانات العصرية في الجزائر في إدخال التكنولوجيا وتحول المعرفة والتكوين إلى خدمة نوعية وفعالة لمواكبة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، وذلك كنظرة واعية للدولة الجزائرية بأن عصرية الإدارة العمومية سيكون الباب المؤدي إلى تحديث سياسي لبناء دولة الحق والقانون وبالتالي تم اعتماد إصلاحات مست ميادين كبرى وحساسة في عدة قطاعات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

من خلال هذا المبحث نركز على مخطط الجزائر الإلكترونية 2013م (المطلب الأول)، والقطاعات المجسدة لبرنامج الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني)، والإشكالات والعوائق التي تواجه تطبيق مخطط الإدارة الإلكترونية في الجزائر (المطلب الثالث).

المطلب الأول

مخطط الجزائر الإلكترونية 2013م

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومة أصبحت محدودة النجاح لأي قطاع، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها ضمن الأمور التي دعت إلى التطور الإدارة الإلكترونية¹، وقد جسدت هذا الطرح من خلال تبني الدولة الجزائرية مشروع الإدارة الإلكترونية الذي يشمل وضع شبكات تربط ما بين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة.

1 (- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، رئاسة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، مصر، ص05

الفرع الأول: استخدام التكنولوجيا ورفع كفاءة العاملين بالإدارة العامة.

اهتمت المحاور الرئيسية لمخطط الجزائر الإلكترونية 2013 إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، حيث يحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تحولاً كبيراً في أساليب تنظيمها، وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وتسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن الموقع المادي ويتيح توفير المعلومات من أجل تحسين نوعية عملية صنع القرار.¹

تتجه الإستراتيجية الإلكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسيين هما:

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

ثانياً: تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

إن الملاحظ على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية غياب التركيز على الدورات التكوينية، فالتغلب والتمكن من الاستخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية التحول الإلكتروني بموارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة، تضطلع داخل الإدارة بمهام التدريب، ورفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، أصبحت غاية في الأهمية قبل التفكير في شكل التحول الإلكتروني للإدارة العامة، وضمن هذا الإطار تم التركيز على تطوير الكفاءات الإستراتيجية، وترقية البني والهيكل التحتية وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا ضمان تملكها على مستويات عدة ومختلفة.²

(1) - رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر، 2001-2011 مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة مولود معمور، تيزو وزو، 2011م، ص123.

(2) - عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص135.

الفرع الثاني: دعم الاقتصاد الرقمي

وتماشيا مع هذه الأهمية سعت الجزائر إلى تحديد الهدف الأساسي المتمثل في محاولة إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاعات الاقتصادية من قبل الشركات، إذ يتم تحديد بعض الأهداف الخاصة والتي تمثلت في دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.¹

المطلب الثاني

القطاعات المجسدة لبرنامج الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية مشروعا متكاملا على المستوى النظري إذ أنه يتضمن قيما عامة وخطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تدرج المشروع في رسم محاور لهذه الإستراتيجية، ويتطرق كذلك إلى منهجية تطبيق هذه المحاور² حتى يتم تجسيد هذا المشروع في العديد من القطاعات سواء الإدارة العامة أو مختلف المتعاملين كالقطاع الخاص والمواطن العادي، إلا أنه يمكن تحديد القطاعات التي شهدت تجسيد الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها بالتدرج وأهمها.

الفرع الأول: قطاع الداخلية والجماعات المحلية

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرتها الدولة ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرح الموجود بين الإدارة والمواطن.³

1 - عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص135.

2 - عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010م، ص177.

3 - غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، العدد12، جانفي 2016، ص87.

تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتطبيق هذه الأخيرة للإدارة الإلكترونية، حيث في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع في بعض المناطق، ليتم تعميمها فيما بعد، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية والجماعات المحلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في:¹

أولاً: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

يتمثل في إنشاء تطبيق يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية، على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وذلك من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، بحيث يمكن تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية.

ثانياً: جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين:

في إطار العمل على تنظيم جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات منها:

- 1- قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترية.
- 2- قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومترية الإلكتروني ويهدف المشروع إلى عصنة وثائق الهوية والسفر، حيث تكون مؤمنة تماماً ذات أشكال مرنة تضمن للموطن القيام بكافة الإجراءات اليومية، وفيما يتعلق بالجواز السفر البيومترية فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آلياً ويطابق للمعايير المنظمة الدولية للطيران المدني.

(1) - إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد المنعم دغرور، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد الثالث، 2016، ص133.

ثالثا: التسجيل الإلكتروني للحج

عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن.

رابعا: مشروع البطاقة الرمادية وخصة السياقة الإلكترونية

عملت وزارة الداخلية على استحداث بطاقة رمادية إلكترونية للمركبات وخصة سياقة بيومترية، حيث يتم بتاريخ 01 أفريل 2018 إصدار أول رخصة سياقة بيومترية في الجزائر العاصمة.

خامسا: إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

سادسا: تطوير عملية الاتصال أثناء الانتخابات:

إذ أن من البرامج التي تم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى، ثم بين الدوائر إلى الولايات كمرحلة ثانية وفي الأخير تجمع النتائج على مستوى المركز بالجزائر العاصمة.¹

الفرع الثاني: قطاع العدالة

قطاع العدالة في الجزائر كان من هيئات السابقة في اعتماد الإدارة الإلكترونية بفرض تحقيق الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، وذلك من خلال تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية، ووضع آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق، وكذا تطوير الخدمات عبر الانترنت.

أولا: تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية قد تجسد من الناحية التطبيقية في قطاع العدالة من خلال جهود الدولة الجزائرية في مجال العصرية كوجه لإصلاح القطاع، الأمر الذي

(1) - عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص154.

جعل هذا القطاع نموذجا في مجال التسيير الإلكتروني للمرفق العام ومن أهم المكتسبات في هذا المجال القيام تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية.

بحيث تتصل هذه العملية بالرقمنة واستخدام الإعلام الآلي في استحداث عدة قواعد ومعطيات سواء تلك الخاصة بالأشخاص المتابعين بجرائم، أو الخاصة بصحيفة السوابق العدلية، وشهادة الجنسية وغيرها مما يعمل عمل الموظفين وتوفير خدمة سريعة وأفضل للمواطن ومن بين الإنجازات في هذا المجال وضع نظام التسيير الآلي للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الذي يسمح لمختلف الأجهزة الأمنية بالإطلاع الفوري على هذه الأوامر والإخطارات ويترتب الأمر كذلك باستحداث المصلحة المركزية للبصمات الوراثية وتزويدها بجميع العينات البيولوجية المتحصل عليها من طرف المخابر المؤهلة قانونا.

ثانيا: تطبيق آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق

من خلال سلسلة الإصلاحات التي عرفها قطاع العدالة، فيما يتعلق بالعصرنة، بادرت وزارة العدل بعدة مشاريع تهدف إلى ترقية الأداء مرفق القضاء وتحسين الخدمة العمومية، وكذا تقريب العدالة بين المواطنين وذلك من خلال تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة، وفي هذا السياق تم إصدار العديد من القوانين نذكر منها: قانون 15/03 المؤرخ في 2015/01/02 المتعلق بعصرنة العدالة، والقانون 15/04 المؤرخ في 2015/02/01 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين وغيرها من النصوص، كما تم إنشاء هياكل وأجهزة على غرار المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل، ومركز شخصنة شريحة الإمضاء الإلكترونية والنظام الآلي للتسيير الإلكتروني للوثائق اعتمادا على التوقيع الإلكتروني.¹

(1) - ش- بين، التوقيع الإلكتروني والمحكمة عن بعد كوسيلتين جديتين لعصرنة العدالة في ظل القانون 15/04، موقع جديد القوانين الجزائرية، مقال منشور بتاريخ 28 أفريل 2018، موقع <https://pocketlows.blogspot.com>

هذا وقد عرفت المادة ... من القانون 15/04 التوقيع الإلكتروني العادي بأنه بيانات إلكترونية في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوثيقة توثيق.¹

ثالثا: تطوير الخدمات عبر الانترنت

بهدف عصرنه قطاع العدالة ثم إطلاق خدمة الثبات الإلكتروني لتطوير قطاع وتقريبه من المواطن، وقد تشكل في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية، التي تكمن المواطن في الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلفية المشغلة من قضاة ورجال القانون وإطارات وزارة العدل.²

إضافة إلى ذلك تم إنشاء تطبيق آلي على مستوى الانترنت لطلبات الحصول على الجنسية الجزائرية بالتجنس عن طريق الانترنت³، بالإضافة إلى خدمة طلب صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية عبر خدمة الشباك وهو الأمر الذي انعكس بشكل إيجابي على تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

رابعا: تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية.

لقد أدى التطور في خدمة العدالة الجزائية على ظهور ما يسمى بالجلسات الإلكترونية، وأما ما يصطلح عليه بتقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية وهي آلية حديثة بمباشرة إجراءات التحقيق أو المحاكمة عن بعد، كما يتم الاستعانة بها في بعض الحالات لسماع شهادة الشهود والمتعارفين مع العدالة، وكذلك محاكمة المتهمين رغم تواجدهم داخل المؤسسة العقابية أمام محكمة بعيدة عن المؤسسة العقابية، وباستخدام هذه التقنية أصبح من الممكن امتداد النطاق الإقليمي لجلسة التحقيق أو المحاكمة داخل الدولة.

1 - راجع المادة الأولى من القانون 15/04 المؤرخ في 2015/02/01 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 2015/09/10، ص07.

2 - عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015-2016، ص101.

3 - السياسة الحكومية في مجال العدالة والحقوق، مطبوعة صادرة عن وزارة العدل، المرجع السابق، ص06.

خامسا: اعتماد نظام المراقبة الإلكترونية

إن الزيادة في عدد المساجين وارتفاع تكلفة إدارة السجون وما يترتب عنها من آثار سلبية نتيجة اختلاط السجناء على اختلاف خطورتهم، حتم على المشروع الجزائري البحث عن بدائل لتقليص مساوئ العقوبات السالبة للحرية قصيرة المدة، والتخفيف من الاكتظاظ في المؤسسات العقابية، أو حتى الرقابة عليه أثناء التحقيق.

وبعد هذا التدبير الجديد مستعملا ليس في مجال الرقابة قبل الحكم وإنما من أحد بدائل العقوبة السالبة للحرية التي لجأت إليها الجزائر بموجب القانون 08/01 المعدل والمتمم للقانون رقم 05/04 والمتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين¹ هذا وقد نص القانون الجزائري على شروط يجب توافرها لتطبيق المراقبة الإلكترونية، أو ما يعرف بالسوار الإلكتروني.

الفرع الثالث: قطاع التعليم العالي

يشكل التطور التكنولوجي على مستوى قطاع التعليم العالي والبحث العلمي لأولية هامة خاصة في مجال توفير كل خدمات التسجيل على الخط، كما أن استعمال مختلف البرامج في تسجيل الطلبة واستخراج وثائقهم معهم على مختلف مؤسسات التعليم العالي، إضافة أن استخدام الشبكات في مختلف العمليات، مشاريع البحث العلمي، تسجيل المذكرات والأطروحات على مستوى مجموعة المواقع² بل تعدى ذلك قدرة الطالب لتسجيل في جامعات خارج الوطن، والدراسة عن بعد وكأنه داخل الوطن ومناقشة أساتذته عن طريق الاتصال المرئي.

المطلب الثالث

الإشكالات والعوائق التي تواجه تطبيق مخطط الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يجسد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الإستراتيجية المتكاملة لإدارة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وهو متكامل من الناحية النظرية إلا أن النتائج غير مشجعة من

1 - عباس طاهر، عامر جوهر، السوار الإلكتروني إجراء بديل للعقوبة السالبة للحرية في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 16، مارس 2018، ص 177
2 - عبد اللطيف باري، المرجع السابق، ص 168.

الناحية التطبيقية نظرا لإشكالات والعوائق التي تواجه تجسيد مخطط الإدارة الإلكترونية في الجزائر ومن أهم الأسباب ما يلي:

أولاً: التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وعجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلب العملاء.

ثانياً: محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، فنسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمياً لا يزال ضعيفاً في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 05.33% في الجزائر. ثالثاً: النقص في كفاءات الطاقة البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ السياسات العامة وخاصة المشاريع الفنية العالية المستوى القصور في هيئة الأجواء النفسية أو البشرية الممهدة لتنفيذ السياسات، ونقص حملات التوعية¹.

رابعاً: المعوقات الفنية والقانونية

- 1- وتتمثل في التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وعجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلب العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- 2- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات.
- 3- غياب النصوص القانونية المناسبة والواضحة التي تؤسس لمشروع الحكومة الإلكترونية.

ومن هنا يمكن القول بأن المعوقات التي يواجهها نظام الإدارة الإلكترونية، إذا ما تم تجاوزه، سوف تبرز في الواقع العملي بنجاح، مع العلم بأن التحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة ملحة لا بديل عنها في الوقت الراهن.

(1) - عامر خضير الكبير، السياسات العامة لأداء وتطوير الحكومات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2008م، ص164.

ملخص الفصل الثاني:

إن للإدارة الإلكترونية دور هام في سير المرفق العام وعلى موظفيه وعلى الخدمات التي يقدمها وذلك من خلال تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يسهم في سير المرفق العام بانتظام واطراد، وتحقيق المساواة من خلال توزيع خدماتها في كافة مستحقيها دون تفرقة، كما يسمح للإدارة بتغيير سير المرفق وفقا للمتغيرات المستجبات الحاصلة والتوافق معها بما يحقق الصالح العام.

يتجلى هدف الإدارة الإلكترونية في تحقيق سير أداء المرافق العامة القائمة على قدرة الموظفين بتنفيذ الأعمال وتسيير الإجراءات الإدارية وأداء عملهم بسهولة ويسر يؤدي بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى تغير في كيفية اختيار الموظفين وتعيينهم وشروط صلاحياتهم اعتماد عدة معايير أهمها القدرة والكفاءة والحماس في إنجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

إن مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 يجسد الإستراتيجية المتكاملة لإدارة عملة التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وهو متكامل من الناحية النظرية إلا أن النتائج المتوصل إليها غير مشجعة من الناحية التطبيقية نظرا لغياب إستراتيجية وطنية شاملة.

الخاتمة

الخاتمة

إن الإدارة الإلكترونية باتت ضرورة حتمية يجب العمل على تطبيقاتها في كل دولة ذكية، تريد أن تواكب الثورة الرقمية، حيث أنها أحدثت تغيرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات وأنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الإدارات في القيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات وريح الوقت، وتحقيق القيمة المضافة سواء في إنجاز الوظائف والأعمال والحصول عليها.

يمكن القول أن الجزائر قد حققت نجاحا نسبيا على مستوى المرافق العمومية المحلية، وساهمت في تحسين العديد من خدماتها، ومن غير الصائب القول أن الحكومة الإلكترونية في المرفق العمومي بصفة عامة فاشلة، لأن طريقها لتحويل الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية.

أولا - النتائج:

وفي ختام هذه الدراسة البحثية توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1 (- تلعب الإدارة الإلكترونية دورا كبيرا في سير وإدارة المرفق العام وذلك لتمشيها مع المبادئ المكرسة للمرفق العام وخاصة في ما يتعلق بمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل والتبديل.
- 2 (- تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية فرضتها التوجيهات في عالم الإصلاح الإداري والرقمي.
- 3 (- الإدارة الإلكترونية تعمل على تنشيط الإجراءات وزيادة الشفافية والقضاء على البيروقراطية مما يعمل على الأفراد الحصول على معاملاتهم.
- 4 (- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يبنى على متطلبات إدارية وتشريعية وبشرية وأمنية.

5 (- الإدارة الإلكترونية توجه ليبسط السيطرة الإدارية وتفعيل مساهمة المواطنين في صناعة اتخاذ القرار.

ثانياً) - - التوصيات

ومن خلال هذه الاستنتاجات التي تم ذكرها يمكن وضع التوصيات التالية:

1 (- العمل على تعزيز إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في كل المؤسسات من اجل مسايرة التطور التكنولوجي.

2 (- عقد ندوات ودورات تدريبية في مجال المعاملات الإلكترونية في الإدارات والمعاهد.

3 (- الاستعانة بالتجارب الدولية التي تأخذ بهذا التوجه الجديد في المعاملات الإلكترونية.

4 (- تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعاملات على مستوى الدولة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

القرآن الكريم

أولا :المؤلفات القانونية العامة :

1. أنور أحمد أرسلان، وسيط القانون الإداري العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998.
2. جاسم مجيد ، الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005.
3. جبار جميلة. دروس في القانون الإداري، منشورات كليك، الطبعة الأولى 2014.
4. داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط7، 2007.
5. راغب الحلو، ماجد، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية)، مصر: منشأة المعارف، دون سنة نشر.
6. رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، (د، ط)، مركز المعلومات واتخاذ القرار بمجلس الوزراء القاهرة، 2004.
7. عامر خضير الكبير، السياسات العامة لأداء وتطوير الحكومات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2008م.
8. عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية ، السعودية، 2004.
9. علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، (د، ط)، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
10. عمار بو ضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الرابعة، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
11. عمّار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
12. محمد أحمد حسين، الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، سنة 2009.
13. محمد حسين الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، (عمان: دار الصفاء، 2011).
14. نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، طبعة 2018.
15. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، (د، ط)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2004.

ثانيا :الرسائل الجامعية :

أ.- أطروحات الدكتوراه

1. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015-2016.
2. عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010م.

ب.- مذكرات الماجستير

1. إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007.
2. إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية - غزة - 2011.
3. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007.
4. رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمور، تيزو وزو، 2010-2011م.
5. عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010.
6. عشور، عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية (جامعة منشوري قسنطينة: كلية الحقوق والعلوم السياسية 2009\2010).
7. محمد جمال أكرم عماد، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوت وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
8. آمنة بن عبد ربه، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2013م حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005م - 2006م.

ج - مذكرات الماستر

1. . مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مذكرة تخرج للحصول على شهادة ماستر في القانون العام، جامعة أكلي محند أو لحاج البويرة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015\2016.

2. نوها العمري، دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام، مذكرة ماستر في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أو لحاج- البويرة، 2016.

ثالثا : المقالات :

1. إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد المنعم دغرور، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد الثالث، 2016.
2. سامر مؤيد عبد اللطيف، الحكومة الإلكترونية، دراسة في الإطار النظري والتطبيقي، مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء، كلية الحقوق، العدد الثالث، س السادسة.
3. سقني فاكية، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد الثاني، مارس 2020، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة سطيف 02.
4. عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، ديسمبر 2013.
5. عباس طاهر، عامر جوهر، السوار الإلكتروني إجراء بديل للعقوبة السالبة للحرية في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 16، مارس 2018.
6. عرفات عوجان، الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، ع 47، 2000.
7. غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، العدد 12، جانفي 2016.
8. محمد كيلاني شادية جابر، نموذج مفتوح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ع 60، يناير، 2006.
9. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، ع 09، 2011.
10. والي عبد اللطيف، المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، تاريخ النشر 2019.
11. ش- بين، التوقيع الإلكتروني والمحكمة عن بعد كوسيلتين جديتين لعصرنة العدالة في ظل القانون 15/04، موقع جديد القوانين الجزائرية، مقال منشور بتاريخ 28 أفريل 2018، موقع <https://pocketlows.blogspot.com>
12. تعميم إجراء العمليات الجراحية عبر الأقمار الصناعية ، جريدة النهار، في 02 ذي الحجة 1436 هـ الموافق لـ 16 سبتمبر 2015، ع. 2493.
13. نذير غانم وعبد الحميد ربحان ونبيل عكنوش وجميلة معمر، "الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 (Algérie 2013 E-) واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة"، بحث مقدم للمؤتمر 23 لاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة - معهد علوم المكتبات والتوثيق، 2013م.

رابعا : النصوص القانونية:

1. . التعديل الدستوري لسنة 2020 م المرسوم رئاسي المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 المتعلق بالإصدار الدستوري 2020 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 82.

2. القانون 10/02 يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم المؤرخ في 16 رجب 1431 هـ الموافق لـ 29 يونيو، 2010 ج ر، ع 61 مؤرخة في 13 ذو القعدة 1431 هـ الموافق لـ 21 أكتوبر 2016.
3. القانون رقم 03/15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق 2015/02/01، يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 60 الصادر بتاريخ 20 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 2015/02/10.
4. القانون رقم 04/15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 2015/02/01، يتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 60 الصادر بتاريخ 20 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 2015/02/10.
5. الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 أوت 2003م المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، المؤرخة في 27 أوت 2003م، العدد 53، ص 11.
6. المرسوم الرئاسي 15/247 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية ونفويض المرفق العام المؤرخ في 02 ذي الحجة 1436 هـ الموافق لـ 16 سبتمبر 2015 ج ر ع 50 المؤرخة في 06 ذي الحجة 1436 هـ الموافق لـ 20 سبتمبر 2015.
7. المرسوم التنفيذي رقم 98 - 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، الجريدة الرسمية، العدد 36، 26 أوت 1998م، ص 05.
8. المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، الجريدة الرسمية، العدد 60، 15 أكتوبر 2000م.
9. قرار يحدد مواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني مؤرخ 01 في صفر 1433 هـ الموافق لـ 26 ديسمبر 2011.

خامسا : المواقع الالكترونية:

1. موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال www.mptic.dz برنامج ميكروسوفت الدولي لتنمية المهارات البشرية، تاريخ الاطلاع : 2022/05/20 م.

الفهرس

1.....	مقدمة
--------	-------

الفصل الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

05.....	تمهيد:
06.....	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
07.....	المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها
07.....	الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية
08.....	الفرع الثاني : الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والفرق بينهما
08.....	الفرع الثالث : خصائص الإدارة الإلكترونية
08.....	أولاً : اعتماد الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات
09.....	ثانياً : اعتماد نظام الأرشفة الإلكتروني
09.....	ثالثاً : القليل من التعقيدات الإدارية وضبط الإجراءات
09.....	رابعاً : توفير الخدمة بشكل مستمر
09.....	المطلب الثاني : مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية
10.....	الفرع الأول : أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية
10.....	أولاً : مبدأ الدوام والاستمرارية والسير بانتظام واطراد
10.....	ثانياً : مبدأ المساواة
10.....	ثالثاً : مبدأ التغير والتكيف المستمر
10.....	الفرع الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية
11.....	المطلب الثالث : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

11	الفرع الأول : مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية
12	أولا : مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة
12	ثانيا: الفاكس والتلفون الفاعل
12	ثالثا : مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة
13	الفرع الثاني : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
14	أولا : المتطلبات الإدارية
16	ثانيا: المتطلبات البشرية
16	ثالثا : المتطلبات التقنية
17	رابعا: المتطلبات الأمنية
18	المبحث الثاني : التحوّل من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونية....
18	المطلب الأول : سمات التفرقة بين الإدارة التقليديّة والإدارة الإلكترونيّة
19	أولا : من حيث سرعة الإنجاز
19	ثانيا: من حيث زيادة الإتقان
20	ثالثا : من حيث تخفيض التكاليف مع تبسيط الإجراءات
20	رابعا: من حيث الشفافية
21	المطلب الثاني : دوافع التحوّل من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونيّة
21	الفرع الأول : أسباب التحوّل من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونيّة
21	أولا : تسارع التّقدم العلمي والتّكنولوجي والاستجابة لمتطلّبات البيئة المحيطة
22	ثانيا: ترابط المجتمعات في ظلّ توجّهات العولمة
22	الفرع الثاني : أهميّة التحوّل نحو الإدارة الإلكترونيّة في المرفق العام

22	أولا : على المستوى القومي
23	ثانيا: بالنسبة للمنظمات
23	المطلب الثالث : مراحل التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية
24	الفرع الأول : مرحلة الظهور ومرحلة التعزيز
24	أولا: مرحلة الظهور
25	ثانيا: مرحلة التعزيز
25	الفرع الثاني : مرحلة المعاملات الإجرائية ومرحلة التكامل
25	أولا: . مرحلة المعاملات الإجرائية
26	ثانيا: مرحلة التكامل
26	المطلب الرابع : الدعائم القانونية لإرساء الإدارة العامة الالكترونية في الجزائر
32	ملخص الفصل الأول:

الفصل الثاني

آثار الإدارة الالكترونية على أداء المرفق العام

34	تمهيد:
35	المبحث الأول : أثر الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام
35	المطلب الأول تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام
35	الفرع الأول : قابلية النظام القانوني للمرافق العامة للتكيف والإدارة الإلكترونية ..
37	الفرع الثاني : الإدارة الإلكترونية وتفعيل مبدأ المساواة أمام المرفق العام
39	الفرع الثالث : الإدارة الإلكترونية تأكيد لتطبيق مبدأ استمرارية المرفق العام
40	المطلب الثاني: فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي المرفق العام
41	الفرع الأول : تسهيل المعاملات اليومية للأفراد

أولا: التغلب على مشكلة البيروقراطية.....	41
ثانيا: تحول استراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين	41
الفرع الثاني : الارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية.....	42
أولا : الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الحكومية	42
ثانيا : الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية	43
الفرع الثالث : متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.....	43
المطلب الثالث : قابلية الإدارة الإلكترونية للمرفق العمومي للتطور والتوسع	44
الفرع الأول : تحسين الخدمة العمومية للمواطنين.....	44
الفرع الثاني : عناصر ترشيد الخدمة العمومية.....	45
المبحث الثاني: إستراتيجية التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية.....	47
المطلب الأول : مخطط الجزائر الإلكترونية 2013م	47
الفرع الأول : استخدام التكنولوجيا ورفع كفاءة العاملين بالإدارة العامة	48
الفرع الثاني : دعم الاقتصاد الرقمي	49
المطلب الثاني : القطاعات المجسدة لبرنامج الإدارة الإلكترونية في الجزائري	49
الفرع الأول : قطاع الداخلية والجماعات المحلية.....	49
أولا : : مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية.....	50
ثانيا: جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين	50
ثالثا : التسجيل الإلكتروني للحج	51
رابعا: مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونية	51
خامسا : إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات	51
سادسا: تطوير عملية الاتصال أثناء الانتخابات.....	51

الفرع الثاني : قطاع العدالة	51
أولا : تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية.	51
ثانيا: تطبيق آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق.....	52
ثالثا: تطوير الخدمات عبر الانترنت.....	53
رابعا: تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية.....	53
خامسا: اعتماد نظام المراقبة الإلكترونية.. ..	54
الفرع الثالث: قطاع التعليم العالي.....	54
المطلب الثالث: إشكالات وعوائق تطبيق مخطط الإدارة الإلكترونية في الجزائر	54
ملخص الفصل الثاني.....	56
الخاتمة:	57
قائمة المراجع والمصادر	60
الفهرس	65
ملخص المذكرة.....	71

ملخص المذكرة:

نلخص موضوع دراستنا هذا إلى أن الإدارة الالكترونية ماهي إلا عبارة عن تنفيذ كافة المعاملات والخدمات المقدمة للمواطن بواسطة وسائل الاتصال المتطورة كالإنترنت وغيرها ، تهدف من خلال انجاز معاملاتها إلى تحقيق ميزات تتصف بها كالسرعة والدقة وتقليل الوقت والجهد وكثرة الأوراق وغيرها. إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية جاء نتيجة للتغيرات الحاصلة في التقدم التكنولوجي والتي لابد من مواكبتها، ولابد أن تقوم على مجموعة من المبادئ والخصائص والأهداف ، وليس من السهولة بمكان تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية من دون مواجهة بعض العقبات والمشاكل والتحديات ، إذ يجب على المسؤولين أخذها بعين الاعتبار عند تنفيذ هذا المشروع الذي له الدور الهام في المساهمة في سير المرفق العام بانتظام واطراد وتحقيق المساواة من خلال توزيع الخدمات بما يحقق الصالح العام للجميع من دون استثناء.

إن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 يجسد الإستراتيجية المتكاملة لإدارة عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية ، إلا أن النتائج المرجوة منه تعد غير كافية من الناحية التطبيقية نظرا لغياب إستراتيجية وطنية شاملة ، وهذا بالرغم من تكامله من الناحية النظرية.

Abstracts :

We summarize this topic of our study that electronic management is nothing but the implementation of all transactions and services provided to the citizen by means of advanced communication such as the Internet and others. It aims through the completion of its transactions to achieve features that characterize it such as speed and accuracy, reducing time and effort, and the large number of papers and others.

The transformation from traditional management to electronic management came as a result of the changes taking place in technological progress, which must be kept pace with, and must be based on a set of principles, characteristics and objectives, and it is not easy to implement the electronic management project without facing some obstacles, problems and challenges, as the officials must Taking them into account when implementing this project, which has an important role in contributing to the regular and steady functioning of the public utility and achieving equality through the distribution of services in a manner that achieves the common good for all without exception.

The 2013 e-Algeria project embodies the integrated strategy for managing the transition process towards electronic management, but the desired results are insufficient in practice due to the absence of a comprehensive national strategy, despite its integration in theory.