



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

عنوان المداخلة: تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العمومي بانتظام واطراد

- مناصر شهرزاد، المركز الجامعي نور البشير البيض
- سلخ محمد لمين، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
ch.droit@gmail.com

- الملخص:

إن حتمية عصرنة الإدارة أصبحت حتمية أولى، ويقصد بعصرنة الإدارة عملية التكيف مع التحولات من خلال وسائل وأساليب تسيير حديثة، وذلك بإدخال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحقيق رضا المواطن وبلوغ جودة الخدمة المقدمة، إن الاعتماد المتزايد على تقنيات نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في أسلوب عمل الإدارة حولها من إدارة ورقية على إدارة محلية رقمية أو إدارة الكترونية، وحتى تدار الإدارة بالشكل الإلكتروني فإنه يجب تطويع المبادئ العامة التي تحكمه حتى تتوافق مع نظام الإدارة الإلكترونية.

- الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، المرفق العام، مبدأ سير المرفق العمومي بانتظام واطراد.

- مقدمة:

لقد توجه العالم اليوم نحو إدماج التكنولوجيات الجديدة في إدارة المؤسسات العمومية وهو النهج الذي انتهجته الجزائر من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك رغبة في تحويل المرافق العامة من مرافق ورقية إلى مرافق رقمية، مما أثر على أسلوب عمل المرافق وطريقة عملها حيث باتت تقدم خدمات في شكل الكتروني وتدار بشكل الكتروني.

وحتى يدار المرفق بالشكل الإلكتروني فإنه يجب تطويع المبادئ العامة أو ما يسمى " القواعد التي تحكم سير المرافق العامة" أو المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة، التي تحكمه حتى تتوافق مع نظام الإدارة الإلكترونية، فجميع المرافق العامة مهما كانت طبيعة النشاط الذي تزاوله ومهما كان المدى الإقليمي لهذا النشاط، ومهما كانت طريقة إدارتها ورقية أو الكترونية، ومهما كانت طبيعة النظام القانوني الذي ينظم ويحكم نشاطها، تخضع لمبادئ أساسية تحقق حدا



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

أدنى من وحدة وتجانس النظام القانوني للمرافق العامة، وهي مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، مبدأ المساواة أمام المرافق العامة، مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل، وسنركز في هذه الورقة البحثية على المبدأ الأول، فما هو التأثير الذي يمكن أن تحدثه الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد؟.

هذا ما سنحاول الإجابة عليه من خلال اعتماد الخطة التالية:

المبحث الأول : مبدأ سير المرفق بانتظام واطراد في ظل الإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: تطبيقات المبدأ وعوائق تطبيقه في ظل الادارة الالكترونية.

المبحث الأول: مبدأ سير المرفق بانتظام واطراد في ظل الإدارة الالكترونية.

باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون استعمالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع، فإذا كانت الخدمة العمومية المقدمة حقيقة ذات مصلحة عامة، فانه من الضروري ضمان استمراريتها حتى وأن كان المرفق العام عاجزا، فالواجب على المرفق العام الذي يطبق الادارة الالكترونية ان يضمن التلبية المستمرة للخدمات الالكترونية وضمان عدم انقطاعها.

المطلب الأول: المقصود بمبدأ سير المرفق بانتظام واطراد.

يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها⁽¹⁾.

ويعني هذا المبدأ استمرار النشاط الذي يقوم به المرفق العام وانتظامه دون توقف أو انقطاع، وذلك أن المرفق لم ينشأ إلا لإشباع حاجات عامة بلغت من الأهمية درجة جعلت السلطة العامة تعتبرها مرفقا عامة بصفة مستمرة ومنتظمة⁽²⁾، فالاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية⁽³⁾، ومن هنا تقرر مبدأ سير المرافق العامة بانتظام

(1) René CHAPUS, **Droit Administratif Général**, Tome I, 15ème édition, éd Montchrestien, Paris, 2001, p 608.

(2) نواف كنعان، القانون الإداري الكتاب الأول، دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص 335.

(3) عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص 124.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

واطراد دون الحاجة إلى نص قانوني أو دستوري⁽⁴⁾، فالسلطات الإدارية يجب أن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان الاستعمال المستمر للخدمات العمومية.

فالغرض من إنشاء المرفق العام هو تقديم الخدمات الضرورية، والحاجات العامة التي لا غنى عنها، يجب أن تؤدي البلدية عملها بصفة دائمة ومنتظمة، فعلى هيئات البلدية ضمان إشباع الخدمات الأساسية لمواطنيها، وضمان عدم توقف الحاجات الجوهرية التي لا يستطيعون الاستغناء عنها، وإلا يحدث ذلك اضطراباً في حياة الناس اليومية⁽⁵⁾، يترتب على إقرار مبدأ دوام سير المرافق العامة نتائج عدة تتمثل في⁽⁶⁾:

- تحريم الإضراب أو غياب الموظف المسؤول عن القيام بالخدمة.
- تنظيم استقالة الموظفين.
- نظرية الموظف الفعلي.
- نظرية الظروف الطارئة.
- هناك تجاوزات لهذا المبدأ لا يمكن تجنبها.
- الإدارات العمومية المحلية تكون مغلقة أيام العطل.
- أحيانا يتعذر الاتصال بالإدارة بسبب ازدحام الخطوط، خطوط الطرق تكون مكتظة.

(4) حنان محمد قيسي، الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق، جامعة المستنصرية العراق، المجلد 4 العدد 16، 2012، ص 32.

(5) حسن محمد عواضة، المبادئ الأساسية للقانون الإداري، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، الطبعة الأولى، 1997، ص 91.

(6) ماجد راغب الحلوى، القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية مصر، 2008، ص 350.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

المطلب الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق بانتظام واطراد.

إن التوجه نحو إلى التعامل الإلكتروني في الخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة المحلية يدعم مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد كون البلديات الإلكترونية تسعى لتقديم خدماتها للجمهور بلا انقطاع، حيث يساعد نظام الإدارة الإلكترونية على تأكيد هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، إذ يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة⁽⁷⁾، إن اللجوء إلى البلديات الإلكترونية يضمن عدم انقطاع الخدمات وتقديمها ليل نهار وعلى مدار 24 ساعة⁽⁸⁾.

حيث يقوم المواطنون بملء طلب التسجيل إلكترونيا عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية⁽⁹⁾ على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع للتسهيل على المواطنين، على عكس التسجيل المباشر في بلدية الإقامة حيث يتم خلال أيام وساعات العمل الأسبوعية.

التقليل من خطورة الإضراب: يقصد بالإضراب توقف الموظفين عن العمل بصفة مؤقتة عن تأدية المهام والالتزامات الوظيفية في المرفق العمومي بهدف إلزام وإجبار الإدارة على الاستجابة لمتطلبات المضرين⁽¹⁰⁾، لطالما ثارت إشكاليات قانونية تتعلق بالتوفيق بين استمرارية سير المرافق العامة بنظام وانتظام كمبدأ من المبادئ العامة للمرافق العمومية، وحرص العاملين بمرافق الدولة على ممارسة حق الإضراب كحق أصيل منصوص عليه دستوريا⁽¹¹⁾.

(7) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية التطبيقية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية مصر، 2008، ص 91.

(8) عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الكتاب الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2004، ص 242.

(9) موقع وزارة الداخلية المخصص لتسجيلات الحج. interieur.gov.dz.

(10) أغلب المطالب المهنية تنحصر في رفع الأجور أو المطالبة بتحسين ظروف العمل.

(11) محمد الأعرح، حق الإضراب في المرافق العامة، المجلة القانونية للمحكمة الابتدائية بمكناس، عدد مزدوج الثاني والثالث، تصدر عن المحكمة الابتدائية بمكناس، دار أبي رقرق للطباعة والنشر، الرباط المغرب، 2008، ص 89.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

ويعد الإضراب من أخطر ما يهدد استمرارية المرافق العامة مما حدا بالمشرع الى تحريمه في نطاق المرافق العامة الاستراتيجية أو تنظيميه بشكل يكفل حقوق العاملين وحقوق المنتفعين من خدمات المرفق خاصة وان كانت تلك المرافق احتكارية (12).

تتمثل خطورة الإضراب في أنه يعطل سير المرفق العام رغم أهميته البالغة بالنسبة للموظفين، بما تقدمه لهم من خدمات ضرورية وأساسية(13)، يقلل من خطورة إضراب الموظفين على استمرارية الخدمة(14)

حيث إن حالات إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة سوف تقل إلى حد كبير وذلك لكون الخدمات تتأثر بوجود الموظفين حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين وذلك من خلال الدخول على شبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الالكترونية في أي وقت والسير بإجراءات الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها(15).

ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الإدارة الالكترونية وفق برامج معدة سلفا دون تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل يسير من عدد قليل منهم من شأنه أن يقلل من خطورة الإضراب، وعدم التأثير إذا مقدم الموظف الاستقالة لأماكن استبداله على وجه السرعة ولان استبداله أو غيابه لن يؤثر بشكل مباشر أو خطير على استقرار المرفق(16).

الاستقالة: الاستقالة هي إنهاء خدمة الموظف بناء على رغبته، وهي حق للموظف، وتؤثر الاستقالة في سير المرافق العامة خاصة إذا حدثت في وقت غير مناسب وقبل أن تستعد الإدارة لشغل الفراغ الذي ينتج عنها، لذلك وجب تنظيمها على نحو يوفق الحفاظ على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد وحق الموظف في ترك الخدمة(17)، والاستقالة حق معترف به للموظف وقد تدخل المشرع لتنظيمها لضمان استمرارية المرافق العامة، ويمارس ضمن شروط

(12) نفس المرجع، ص 93.

(13) ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية مصر، 2008، ص 350.

(14) عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 242.

(15) عمر موسى جعفر القريشي، ثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2015، ص 174.

(16) حنان محمد قيسي، مرجع سابق، ص 33.

(17) ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص 357.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

المنصوص عليها في قانون 06-03 المتضمن قانون الأساسي العام للتوظيف العمومية، كما أن حالات الاستقالة في ظل الإدارة الالكترونية سوف لا تؤثر على المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك كون الخدمة تؤدي إلكترونيا⁽¹⁸⁾، كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة، وذلك كون الخدمة تؤدي إلكترونيا⁽¹⁹⁾.

الموظف الفعلي: يحدث في الظروف العادية أن تصدر بعض التصرفات المتصلة بالمرافق العامة من بعض الأفراد رغم أنهم ليسوا موظفين رسميين معينين تعيينا صحيحا ساري المفعول في مجال الوظائف التي مارسوا اختصاصها يعتبر القضاء تصرفاتهم صحيحة حماية للمواطنين⁽²⁰⁾، وكذلك فإن دور الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية الذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات المحلية⁽²¹⁾، ويلاحظ أن استخدام نظام الإدارة الالكترونية يساعد أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد⁽²²⁾.

يؤخذ بنظرية الموظف الفعلي في الظروف العادية لحماية لمصلحة الأفراد ما دام ظاهر الحال والوضع لا يسمح لهم بادراك بطلان قرارا تعيينه، كما هو الشأن في حالة انتحال السلطة أو الوظيفة، ولقد تم تسوية سلامة وصحة القرارات الإدارية الصادرة عن الموظف الفعلي ضمانا لمبدأ استمرارية المرفق العام ليسير بانتظام واطراد⁽²³⁾.

ننتهي إذن إلى أن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل وذلك بما تشمله من بطء في الإجراءات، وزيادة التكاليف وذلك حتى تكون المحصلة النهائية هي تقديم خدمة ذات جودة عالية وبسرعة في الانجاز وبأقل تكلفة⁽²⁴⁾.

(18) عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص 175.

(19) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 91.

(20) ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص 360.

(21) عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص 175.

(22) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 91.

(23) محمد الصغير بعلي، الالتزام باستمرارية الخدمة العمومية المحلية، مداخلة مقدمة في ملتقى الإدارة المحلية والخدمة العمومية واقع وآفاق، يومي: 12 - 13 مارس 2013، جامعة المسيلة، ص 5.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

لعل نظام الإدارة الالكترونية يؤكد أكثر من غيره مبدأ دوام سير المرافق العامة إذ في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية العمومية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء وعلى مدار اليوم بدلا من أن ينتظر مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين وذلك تأكيد أكبر وتطبيق أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد⁽²⁵⁾.

المبحث الثاني: تطبيقات المبدأ وعوائق تطبيقه في ظل الإدارة الالكترونية.

نتطرق من خلال المبحث الثاني إلى تطبيقات مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد في ظل الإدارة الالكترونية كمطلب أول، أما في المطلب الثاني فنتناول عوائق تطبيق مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد في ظل الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: تطبيقات مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد في ظل الإدارة الالكترونية.

كثيرا ما كان المواطن يتردد على الإدارة لحل مشكل ما غير انه ينتظر أمد من الزمن لحصول على فرصة لمقابلة المسؤول على انشغاله وطرح انشغاله وشكاويه، كما انه مرتبط بوقت عمل الادارة من 8 صباحا إلى 4 مساء كما يتعذر عليه الحصول على الخدمات في ايام الاعياد والعطل الاسبوعية والعطل الرسمية، لكن مع تطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العام بات ويمكن التمتع بخدمات المرفق ليلا نهارا وخلال كل أيام الأسبوع ومن أمثلة ذلك:

1- الاستقبال الرقمي: مع دخول الإدارة العالم الرقمي والتوجه نحو الإدارة الالكترونية ظهر نوع جديد من الاستقبال وهو الاستقبال الرقمي، حيث يتم من خلال تخصيص مساحة للاستقبال عبر الموقع الرسمي للإدارة عبر شبكة الانترنت، يتم فيه استقبال طلبات المواطنين واحتجاجاتهم، والرد على طلباتهم⁽²⁶⁾ وكذا تسهيل تقديم الشكاوي من طرف المواطنين وسرعة معالجتها وعدالة المعالجة والإجابة المتقدمة من طرف المسؤول المختص⁽²⁷⁾.

(24) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 93.

(25) حنان محمد قيسي، مرجع سابق، ص 34.

(26) عمار بريق وحنان بن زعبي، الاستقبال والتوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الأولى في تحسين الخدمة العمومية، مجلة آفاق للعلوم، جامعة الجلفة الجزائر، العدد 8، الجزء الأول، 2017، ص 330.

(27) نفس المرجع، ص 336.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020 الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

2- الاستعلام الرقمي: كثيرا ما يتردد المواطن للإدارات العمومية ليس طلبا لخدمة وإنما للحصول على معلومات حول الخدمة فيأخذ ذلك منه زمنا طويلا فقد يلجأ المواطن للبلدية ليس للحصول على بطاقة التعريف وإنما لمعرفة مكونات ملف طلب الحصول على بطاقة التعريف غير انه لا يجد هذه المعلومة لانشغال الموظف.

غير أن الأمر بات أسهل وأسرع زمنا من ذلك إذ بات يمكن للمواطن الحصول على المعلومات التي يريد بها بمجرد الدخول إلى الموقع الإلكتروني للدارة والاطلاع على المعلومات حول الخدمة التي يريد بها، أو توفير البيانات التي تخصهم، فالمواطن يستطيع أن يعرف كل ما يتعلق بملف طلب جواز السفر أو تجديده من خلال تصفح الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

كما أضحى باستطاعة المواطن الحصول على معلومات حول سير معاملته في زمن أيسر، كما يمكن للمواطن معرفة مآل قضيته من خلال الدخول إلى نافذة مآل قضيتك في موقع وزارة العدل⁽²⁸⁾، إذ يمكنه الاطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة بمجرد تعيين الجهة القضائية المسؤولة عن ذلك وإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، وبمجرد كبسة زر يحل على كل متعلقات قضيته.

أن الانتقال من عصر الاتصال المباشر بين الموظف ومتلقي الخدمة تحويل الكثير من العمليات الإدارية التي كانت تقتضي تواجد المعني في الإدارة إلى عمليات إلكترونية يمكن للمواطن إجرائها حيث كان عبر شبكة الانترنت من شأنه القضاء على عوامل إضاعة وقت المواطن ووقت الموظف، ونذكر هنا جملة من الخدمات التي باتت تقضى إلكترونيا مما قلص زمن التنقل الإدارة وزمن الانتظار داخلها.

3- تسجيلات الحج: لقد تم فتح باب التسجيل في الحج عبر موقع الوزارة⁽²⁹⁾، فبات متاحا لجميع المواطنين الراغبين في زيارة بيت الله الحرام ملء طلب التسجيل إلكترونيا عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وذلك علة مدار 24 ساعة، دون تنقل إلى مقر البلديات والوقوف في طوابير طويلة .

⁽²⁸⁾ <http://coursdesaffaires.mjustice.dz/affaire/index.php> موقع وزارة العدل .

⁽²⁹⁾ موقع وزارة الداخلية والجماعة المحلية interieur.gov.dz



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

4- طلب بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومتري: تم استحداث بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني⁽³⁰⁾ بواصفات تقنية، بعد أن كانت تصدر في نموذج ورقي، وتم توقيف إصدارها وفق النموذج القديم، على أن يتم تحديد تاريخ السحب النهائي لها.

المطلب الثاني: عوائق دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد في ظل الإدارة الإلكترونية.

لا يخفى على احد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يضمن التلبية المستمرة للخدمات الإلكترونية وضمان عدم انقطاعه، من غير ان يتأثر المرفق العام بحالات الإضراب وغيرها، غير أن بعض الإشكالات والعوائق التي يطرحها تطبيق الإدارة العامة تسبب عدم دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، وهي تتمثل في :

1- تعطل العمل بسبب انقطاع التيار الكهربائي: إن انقطاع التيار الكهربائي بين الحين والآخر يؤدي إلى تعطيل العمل في المرافق العامة المعتمدة اعتمادا كليا أو جزئيا على الحاسب الآلي والمراسلات الإلكترونية والتقنيات الحديثة⁽³¹⁾، ولا يؤثر الانقطاع المستمر على المرفق العام فقط حيث يحول انقطاع التيار الكهربائي المستمر دول حصول المواطن على المعلومة أو الخدمة الإلكترونية التي يريدها، مما يحتم على الجميع سواء مواطنين أو إدارة اخذ جميع الاحتياطات اللازمة لضمان استمرارية العمل بالأجهزة الإلكترونية من خلال اقتناء أجهزة حفظ الكهرباء وهذا الأمر يعد مكلف.

2- الفجوة الرقمية: يقصد بها تباين بين الأفراد والجماعات في الحصول على البيئة التحتية للمعلومات لخلق تكافؤ في فرص التفاعل الإلكتروني، ويحدث نقص القدرة على استخدام التقنية بسبب الفروقات بين مستخدمي الانترنت وقدراتهم على الوصول إلى المعلومة والويب بكفاءة وفعالية⁽³²⁾، فعدم قدرة شريحة معينة من استخدام التقنيات الحديثة نتيجة جهل بها أو نتيجة تكلفتها يعد انقطاع للخدمات في مواجهتهم فعدم حصولهم على الخدمة ليس ناتج عن المرفق

⁽³⁰⁾ المواد 06 و 08 من المرسوم الرئاسي رقم: 17-143، المؤرخ في: 18 أبريل 2017، يحدد كليات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 25 لسنة 2017، ص 25.

⁽³¹⁾ أحمد يوسف عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2017، ص 64.

⁽³²⁾ حليلة بزار، الحكومة الإلكترونية، عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية، مجلة الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة الجزائر، المجلد 7، العدد 13، 2017، ص 174.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

ذاته وانما ناتج عن تغيير المرفق لشكل الخدمة من ورقية الى الالكترونية، وهم على غير اطلاع أو على غير قدرة على مواكبة هذا التغيير.

3- ضعف تكوين موظفي المرافق العامة: حيث أن كثير من الموظفين لا يستطيعون التعامل مع التقنيات والتطبيقات الحديثة بل ان البعض منهم غير قادر حتى على التعامل مع جهاز الحاسب الالى فكيف يتوقع منه القدرة على ادارة الخدمات الكترونيا، فهذا العجز في التحكم في التكنولوجيا لدى الموظفين ينتج عنه في كثير من الحالات انقطاع وعدم الاستمرارية المرجوة من الخدمات الالكترونية.

4 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية: قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية، كما ان ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية وضعف مالية المرافق العامة يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني، حيث تتعدم قدرة المرفق على اقتناء الاجهزة والتقنيات التي تضمن دوام سير الخدمات الالكترونية، كما ان ضعف الموارد المالية يخلق مشكل الصيانة التقنية لأجهزة وبرامج الإدارة الالكترونية.

5- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت: إما بسبب رداءة الشبكة في الكثير من المناطق أو نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.

6- عدم كفاءة الجهاز الإداري لقيامه بأعباء الخدمة العامة: إضافة إلى محدودية وتدني الوعي بالمسؤولية الملقاة على عاتق المسؤولين، كما أن الصراع على السلطة داخل المرفق يؤدي إلى ظهور نوع من النزاع والشقاق الذي يجعلهم يحدون عن الهدف الرئيسي الذي يفترض أن تكون تحسين الحالة المعيشية لأفراده وترقية نوعية حياتهم⁽³³⁾.

- خاتمة:

إن تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية يتطلب من المرافق العامة أن تواكب كل جديد في عالم الإدارة، لذا يقع على عاتق الإدارة تحديث طرق وأساليب إدارة المرافق العامة، وهو ما تجسد من خلال قيام وزارة الداخلية والجماعات المحلية بحملة رقمنة البلديات والولاية وفق ما يسمى بالبلدية والولاية الالكترونية، أن جل الخطوات المتخذة في سبيل تعميم الإدارة

⁽³³⁾ رياض جدار، نحو تفعيل دور البلديات لتحقيق التنمية المحلية في ظل تراجع الجباية البترولية، مجلة صوت القانون، تصدر عن مخبر الحالة المدنية، جامعة خميس مليانة الجزائر، الجزء 01، العدد 07، 2017، ص 101.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

الالكترونية حولت الأداء الإداري المحلي من النظام الكلاسيكي بيروقراطي إلى نظام رقمي متطور، الشيء يضمن تسريع وقت الانجاز وتقليل تكلفته ومن ثم زيادة كفاءة أداء المرافق العامة المحلية، مما يضمن سيرها المستمر والمنتظم.

وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- إلى أن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، الخدمات الالكترونية هي خدمات متاحة للجمهور بلا انقطاع.
- إن التحول إلى النظام الالكتروني يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها، وذلك لأنه ييسر سبيل الحصول هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة الانجاز.
- تملك الإدارة الالكترونية القدرة على التكيف مع حاجات وطلبات مستخدمي المرافق العامة الفعليين والمحتملين.
- تتسم الخدمات الالكترونية بالمرونة والقابلية للتغيير والتحولية في نطاق المعلومات التي تضعها على مواقع الانترنت العامة.
- الحصول على الخدمة بسيطة ومنظمة كلما زادت كلما زادت نسبة وإقبال المواطنين على نظام الإدارة الالكترونية.
- إن نجاح تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في المرافق العامة يعتمد بصفة أساسية على تحقيق المعرفة والدراية الالكترونية الصحيحة.
- إن نجاح الإدارة الالكترونية مرهون بمدى استفادة المواطنين منها.

وخلصنا إلى الاقتراحات التالية:

- لضمان دوام استمرارية المرافق العمومية وسيرها بانتظام، يجب على الإدارة المحلية اقتناء برامج الكترونية فعالية، واقتناء الأجهزة والمعدات الالكترونية التي تفي بالغرض .
- ويجب المواقع الالكترونية المنشأة لتقديم خدمة عامة أن تلبى طلبات وحاجات مستخدمي هذه المرافق، بالتكيف والتغير مع حاجيات المواطنين واستيعاب كافة طلباتهم، لتحسين وإثراء ما هو موجود، والتطوير وفق ما هو متوقع.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

- إن تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية يتطلب من المرافق العامة أن تواكب كل جديد في عالم الإدارة، لذا يقع على عاتق الإدارة تحديث طرق وأساليب إدارة المرافق العامة.
- القيام بحملات دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الإدارة الالكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالات هذه الاستفادة.