



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



المرفق العمومي في ظل الإدارة الإلكترونية
الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي (نموذجاً)

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

الأستاذ المشرف:

حسن بوخرنة

إعداد الطالبين:

- صالح جلول

- عبد الجليل مراد

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. قريشي رزيقة	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيساً
أ. بوخرنة حسن	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفاً
د. حوبة عبد القادر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشاً

السنة الدراسية: 2020/2019



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



المرفق العمومي في ظل الإدارة الإلكترونية
الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي (نموذجاً)

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

الأستاذ المشرف:

حسن بوخرنة

إعداد الطالبين:

- صالح جلول
- عبد الجليل مراد

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. قريشي رزيقة	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
أ. بوخرنة حسن	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا
د. حوبة عبد القادر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

السنة الدراسية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي ثمرة العمل المتواضع إلى من ربط الله طاعته بطاعتهم
الوالدين حفظهم الله والأخوة والأخوات والزوجة والأولاد والى كل من
ساعدنا من قريب أو بعيد.

صالح جلول

إهداء

إلى روح أبي الزكية الطاهرة إلى التي كانت وما زالت سندي في
الشدائد والتي كانت دعواتها ترافقني وتتبعني خطوة خطوة في عملي إلى
أمي اعز ملاك على القلب والعين، إلى زوجتي الغالية التي كانت دائماً
بجني و إلى أولادي الاعزاء.

إلى كل من ساعدني من قريب او من بعيد، إلى كل اساتذتي الافاضل،
اليكم جميعا اهدي عملي هذا.

عبد الجليل مراد

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الذي وفقنا لانجاز وإتمام هذا العمل وشكر خاص للأستاذ: حسن بوخزنة والأستاذة: راضية زرقيني لقبولهما الإشراف على هذا العمل المتواضع، واللذان لم يبخلا علينا بكل ما لديهما من معلومات ومراجع وعلى كل ما قدماه لنا من النصائح وإرشادات وتوجيهات طيلة انجاز هذه المذكرة ومن خلالهما إلى كل الأساتذة المحترمين، كما نتقدم بالشكر إلى لجنة المناقشة الى من ساعدنا من قريب ومن بعيد ولو بكلمة طيبة.

- صالح جلـول.

- عبد الجليل مراد.

مقدمة



مقدمة:

ان التطور التكنولوجي فرض على العالم نظرية التحول من الأنشطة التقليدية الى أنشطة الإلكترونية في جميع الميادين العلمية و التكنولوجية، و التي بموجبها احدثت ثورة هائلة في تغيير حياة اليومية للإنسان، حيث اصبح لزاما مجارات التنمية الاقتصادية و التماشيا مع هذه التغيرات و خلق مفاهيم جديدة تتلاءم معها، نتج عن هذه التغيرات التقدم في المجال العلمي و التقني و ظهور تأثيرات عديدة و التي امتدت الى كافة جوانب الحياة العامة.

و لقد افرزت هذه التحولات جملة من التغيرات في مفهوم الخدمة العمومية ، و تكون بذلك قد أسست الى بداية عهد جديد في تسيير المرفق العام، و اصبح التغيير الإداري من اهم سمات الوقت الراهن و الذي ينبغي التعامل معه و توظيفه بكفاءة عالية بل اصبح ضرورة حتمية ، و قد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المرفق العمومي لأهمية الاستجابة للمستجدات و تسخير جميع الوسائل الحديثة و المتطورة تماشيا مع متطلبات العصرية ، سعيا لتحسين الخدمة العمومية وعلاقتها مع المواطنين، هذا ما استلزم ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية، والتي تهدف أساسا الى تحسين علاقة الإدارة بالمواطنين من خلال تحسين عملية الاتصال وتقديم خدمات عمومية راقية سهلة و متطورة، من هنا كان لا بد من العزوف عن فكرة الإدارة التقليدية والاتجاه إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

ان الجزائر و في اطار سياستها الرامية الى تطبيق الإدارة الإلكترونية ، خاصة مع تطور علاقتها مع المواطنين و تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم و نقلها عبر شبكة الأنترنت و مختلف أنماط التكنولوجيات الرقمية ، باشرت جملة من الإصلاحات الرامية الى عصرية

مقدمة

القطاعات ذات الصلة بالدور الحيوي في حياة المواطن من بينها قطاع التشغيل باعتباره من اهم و ابرز المرافق العمومية التي تسعى الى تنفيذ و تطبيق سياسة الدولة في تسيير ملف التشغيل ، فقد قامت بجملة من الاصلاحات من جميع الجوانب التنظيمية ، البشرية و الهيكلية ، حرصا منها على تطوير هذا المرفق و إعطائه الأولوية في تطوير البنية التحتية تحت اسم الجزائر الإلكترونية.

*أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية والعلمية والتطبيقية لتناولها المرفق العمومي في ظل التطورات التكنولوجية، و كون موضوع الدراسة متعلقة بقطاع مهم جدا وحساس وله دور فعال في دعم سياسة التشغيل في المجتمع ، فنجاح أي مؤسسة خدمية بشكل عام و الوكالة المحلية للتشغيل بشكل خاص، يتوقف على جودة خدماتها المقدمة للأفراد لذلك يتوجب عليها تقييم هذه الجودة ، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات المقدمة والمشاكل التي تحول دون تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية ترتقي الى الخدمات الإلكترونية الحديثة، خاصة بعد الجهود المبذولة لعصرنة خدماتها.

*أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا الموضوع للوصول إلى جملة الأهداف التالية:

الأهداف العلمية:

- التعرف وتحديد المفاهيم المتعلقة بالمرفق العمومي والإدارة الإلكترونية.
- إبراز أهداف الإدارة الإلكترونية وإسهاماتها في تطوير المرفق العمومي وتطبيقاتها.
- دمج الدراسة النظرية بالواقع من خلال الوكالة المحلية للتشغيل كمرفق عمومي نموذجاً.

مقدمة

الأهداف العملية:

- التعرف على الإمكانيات التي تتوفر عليها وكالة التشغيل ومدى مواكبته طرق العمل الحديثة وكيفية تواصلها مع المتعاملين.
- إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية من خلال مرفق التشغيل مع التطرق إلى بعض النماذج والتطبيقات الإلكترونية العملية.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية لإصلاح الخدمة العمومية وخاصة عصرنة الخدمات العمومية بمرفق التشغيل ومدى جودة الخدمات المقدمة والصورة التنظيمية للوكالة.

* أسباب اختيار الموضوع:

- أسباب ذاتية:
- رغبة منا في تناول موضوع يدخل ضمن الوظيفة التي نمارسها.
- الدافع الشخصي بموضوع الإدارة الإلكترونية باعتبارها أداة النهوض بالمرفق العام مع معرفة أثاره في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا مساهمة لتكنولوجيات الحديثة خاصة مع تطور الأنظمة المعلوماتية، ومنه التمهيد إلى دراسات أخرى تكون تكملة المجهودات الرامية للتطور العلمي.

مقدمة

- أسباب موضوعية:

إثراء هذه الدراسة وتوضيح مراحل تطور المرفق العمومي في ظل التطور التكنولوجي حيث يضيف هذا الموضوع قيمة علمية بالإضافة إلى توفر عنصر الجدية في البحث وقلة الدراسات في هذا المجال.

*الصعوبات التي واجهتنا:

- قلة المراجع الحديثة حول هذا الموضوع.

- الظروف الراهنة التي تمر بها البلاد التي حالت دون تنقلنا الى المكاتب المتواجدة في مختلف جامعات الوطن للحصول على مراجع لإثراء هذا البحث.

*إشكالية الموضوع:

باعتبار أن الإدارة الإلكترونية قد أفرزت تأثيرات عديدة على الإدارة التقليدية وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، حيث انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية فتقلصت بفضلها مسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة ولهذا تتجه إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترقية وعصرنة خدمات المرفق العمومي، و كيف استجابت الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي الى متطلبات العصرنة و الرقمنة؟

مقدمة

* منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية سألنا الذكر والتساؤلات الفرعية، اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لطبيعة الدراسة في كونه منهجا يعطي صورة واضحة عن الظاهرة قيد الدراسة من خلال جمع الحقائق والبيانات، تحليلها لفهم الظاهرة والوصول إلى النتائج المطلوبة.

* الخطة المتبعة:

سعى منا للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيقا للأهداف المرجوة من البحث ومعالجة موضوع الدراسة تم تقسيم البحث كما يلي:

مقدمة: تحتوي على الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق ومفصل.

الفصل الأول جاء بعنوان: الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية, والذي

قسمناه بدورنا إلى مبحثين، سنتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الإدارة الالكترونية بمفهومها ودوافعها وأهدافها وتعريف عناصرها والأسباب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وسندرس في المبحث الثاني تأثير الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من تحديات إلى المتطلبات التي تقودنا نحو الإدارة الالكترونية وأثارها على ترقية الخدمة العمومية من خلال الواقع و الافاق.

أما في الفصل الثاني سنتطرق إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية من خلال الوكالة

المحلية للتشغيل بالوادي نمونجا، والذي قسمناه هو الآخر إلى مبحثين سنتناول في المبحث



مقدمة

الأول الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي من عدة جوانب منها النشأة والتعريف ، المهام و الأهداف و التنظيم الهيكلي للوكالة المحلية للتشغيل، أما المبحث الثاني فسنخصصه للخدمات العمومية المقدمة من طرف الوكالة المحلية للتشغيل ، والتطرق إلى نماذج عن الأنظمة الالكترونية كنظام الوسيط وطريقة التسجيل عن بعد.

خاتمة: ومن خلالها تمت الإجابة على الإشكالية الرئيسية والفرضيات بشكل مبسط، وتقديم أهم النتائج والتوصيات المستخلصة من هذا البحث.

الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

لقد افرز ظاهرة العولمة تطور و ثورة كبيرة في جميع الميادين مما أدى الى ازدهار في الوسائل التقنية و التكنولوجيا بظهور شبكة الأنترنت و برمجيات تقنية حديثة، حيث كان لزاما على المرافق العمومية مجارات هذا التطور، و الثورة الكبيرة في قطاع تقنيات الاتصال الحديثة من اجل تقديم خدمة عمومية ذات نوعية و في اسرع وقت للمتعاملين ، و بذلك بدأت الاعمال الإدارية تتحول بالتدريج من أساليب إدارية تقليدية الى أساليب إدارية إلكترونية بفضل ادخال التقنيات التكنولوجية الحديثة في المعاملات الإدارية ، و بهذا ظهرت فكرة الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار دمج الوسائل التقليدية الحديثة داخل الإدارات العمومية.

وللتوضيح أكثر تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين، سنتطرق في المبحث الأول الى ماهية الإدارة الإلكترونية اما المبحث الثاني سنتناول تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

نظرا للتطور الهائل و المتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الاتصالات و تقنية المعلومات ، و التي باتت تلعب دورا حيويا في شتى جوانب الحياة الاقتصادية الاجتماعية و الثقافية و غيرها ، و ذلك من خلال مختلف الاستخدامات لتطبيقاتها التي تشمل الجوانب الإدارية و الخدماتية ، كان لزاما على الدولة التفكير في مواكبة هذا التطور للاستفادة من كل هذه الإمكانيات المتاحة في تطوير الأداء الإداري ، ومن هنا ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية .

و التساؤل الذي يتبادر للأذهان هو عن إمكانية نجاح الدولة في عملية تطوير و عصنة الإدارة العمومية ، لإخراجها من نفق الاسلوب الإداري التقليدي ، و للتوضيح اكثر قمنا بتقسيم هذا المبحث الى مطلبين ، تطرقنا في المطلب الأول الى مفهوم الإدارة الإلكترونية و تناولنا في المطلب الثاني وظائف الإدارة الإلكترونية ، حيث يركز هذا المبحث على الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و ابراز الجوانب المتعلقة بنشأتها ، و محاولة منا ضبط كل ما قدم حولها من مفاهيم و تعاريف و عناصرها من خلال الدوافع و الأهداف ، دون اهمال ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من وظائف مع التطرق الى التخطيط و التنظيم الإلكتروني ، الرقابة و القيادة الإلكترونية .

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

ان التطور السريع لتقنيات المعلومات و الاتصال ، خلق نموذجا جديدا من الإدارات في ظل التنافس المستمر لتطوير أدائها و تحسين مستوى اعمالها و جودة خدماتها ، و هو ما اطلق على تسميتها بالإدارة الرقمية او الإدارة الإلكترونية ، و عليه فان ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد هذه الثورة الهائلة في مجال التجارة و الاعمال الإلكترونية ، و مع انتشار وسائل الاتصال الحديثة و شبكات الانترنت¹ .

اما بعض الدراسات فإنها ترى ان الإدارة الإلكترونية ظهرت مع الاهتمام بالتوجهات نحو تحقيق الشفافية والسرعة في أداء المهام المنوطة بها وتنفيذها على أكمل وجه².

فبالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية الا ان هناك العديد من التعاريف و ان كان اغلبها قدم قدمت تعاريف للحكومة الإلكترونية و هذا لوجود تداخل و ترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية.

وعلى العموم فالإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث " اتّصل ولا تنتقل " وينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح أدخل على الخط ولا تدخل في الصف ، فاصبح من الضروري وضع استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع استغلال أمثل للمصادر³.

¹ محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص10-11.

² عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية و الرشادة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، السنة الجامعية 2009-2010، ص13 .

³ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، دمشق سوريا، 2011، ص8-9 .

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

و من خلال ما سبق سنسلط الضوء على تعريف الإدارة الإلكترونية و التطرق الى اهم العناصر، الدوافع و الأهداف.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وعناصرها.

أولاً-تعريف الإدارة الإلكترونية: لقد اخذ موضوع الإدارة الإلكترونية بعدا واسعا واهتمام كبير و الذي انعكس إيجابا في تعدد التعاريف المقدمة للمصطلح الإدارة الإلكتروني و منها :

أ- الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تعتمد على استخدام الحاسوب و شبكة الأنترنيت و جميع الوسائل الاتصال الحديثة و المختلفة لدعم و تعزيز الحصول على المعلومات و الخدمات ، و توصيلها للمواطن و المؤسسات في المجتمع بشفافية و عدالة كفاءة عالية¹.

ب- و جاء في تعريف اخر للإدارة الإلكترونية ، على انها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحويل العمل الإداري التقليدي اليدوي الى إدارة تستند و تعتمد على تنفيذ اعمالها بواسطة تقنيات الرقمية الحديثة ، حيث تتميز بأنها بلا مكان ولا تحتاج لمقر معين ، وذلك لأنها تعتمد بالأساس على الهاتف المحمول ووسائل الاتصال الحديثة².

¹ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، ال عدد14/خاص/ الجزء الأول، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، 2010، ص 157.

² الربيع نصيرة، الإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في القانون العام، تخصص إدارة و مالية، قسم القانون العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة اكلي منحد اولحاج، بويرة، الجزائر، السنة الجامعية، 2015-2016، ص7-8.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

ج- كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية على انها تبادل الاعمال و المعاملات بين الأطراف من خلال استعمال الوسائل الإلكترونية، و إيجاد آليات متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبين المنظمات الأخرى و العملاء.

د- و تعرف أيضا على انها تشمل تحديث آيات و اتخاذ القرارات بشكل سريع و الكتروني دون اللجوء الى المستندات و الأوراق ، و بالتالي تكون المعاملة الكترونيا عبر الوسائل الإلكترونية و الموظف المختص لذلك ، و بذلك تصبح المؤسسة او الإدارة إدارة بلا ورق¹.

هـ- ومن ضمن تعريفات الإدارة الإلكترونية أنها إدارة بلا زمان، ولا تعتمد على مواعيد وتوقيتات معينة، لأن بإمكان المسؤول عن تلك الإدارة أن يتابع مهام عمله من المنزل وبتلك الطريقة يمكن إدارة أية مؤسسة على مدار 24 ساعة في اليوم وخلال 7 أيام في الأسبوع دون أية عوائق، والتكنولوجيا سهلت كثيرا من هذا النوع من الإدارات.

و- الإدارة الإلكترونية لا يعوقها معايير وتحكمات وعوائق وتنظيمات جامدة، ولا توقيتات ولا نقص موارد عديدة كما نرى في الإدارات التقليدية العادية، ويحتاج المدير الإلكتروني فقط جهاز كمبيوتر وهاتفه الجوال وشبكة الإنترنت، ويبدأ في متابعة وتقييم والإشراف والرقابة على المؤسسة والكيان الذي يديره².

¹فهد يوسف العيثاني، مقال، تطبيق الإدارة الإلكتروني جامعة الملك عبد العزيز دراسة استكشافية لاتجاهات الأكاديمية والطلاب والإداريين، قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد والإدارة، م26، ع2، قدم للنشر في 10/04/1430هـ، قبل في 04/06/1431هـ.

² تصفع على الأنترانت بتاريخ 13 سبتمبر 2020 على الساعة 16:30 على الموقع:

. http://www-marwanmant.blogspot.com/2013/01/blog-post_11.html

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

و من جهة أخرى عرف الدكتور بشير احمد محمد غنيم الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر شاملة يرى انه يمكن تقسيم هذا المصطلح الى مقطعين اساسين احدهما «الإدارة» و هو يعبر على نشاط انجاز الاعمال و المعاملات من خلال جهود الاخرين لتحقيق الأهداف المرجوة ، و المقطع الثاني «الإلكترونية» على انه نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط في المقطع الأول ، حيث يتم انجاز هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل و الوسائط الإلكترونية المختلفة¹.

مما سبق عرضه من نقاط هو ما يمثل تعريف الإدارة الإلكترونية والمقصود منها، بحيث أننا لو جمعنا تلك النقاط في ترابط واحد أنتج لنا المعنى الشامل للإدارة الإلكترونية.

ثانياً-عناصر الإدارة الإلكترونية²: أما عناصر الإدارة الإلكترونية فتتمثل في التالي:

- في حد ذاتها هي تنظيم متكامل يحوي كل مؤسسات الدولة و كل القطاعات.
- إدارة بدون أوراق حيث انتهى عصر الأوراق وتم تعويضها بالأرشيف الإلكتروني.
- إدارة بلا مكان حيث تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والوسائل التقنية عن بعد كالهاتف المحمول والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.
- إدارة بلا زمان حيث ان الخدمة مستمرة طول 24 ساعة.

¹فهد يوسف العيتاني، المرجع السابق، دت.

² بوزكري الحيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و افاق، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال و تسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم لاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية، 2015-2016، ص 56.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- إدارة بلا تنظيمات جامدة ، إشارة الى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وتمتلك تنظيم متغير بحسب الأهداف.

- انتقال الإدارة من المواطن بدلا من انتقال المواطن الى المرافق العمومية و الإدارات، عبر وسائل الاتصال الحديثة ، و البوابات و المنصات الإلكترونية في الانترنت.

- تقديم اغلب الخدمات على الخط.

- مرونة في قدراتها على استيعاب التغيرات.

الفرع الثاني: الدوافع والأهداف:

أولا- الدوافع:

من خلال مفهوم الإدارة الإلكترونية تكمن أهمية مشروع الإدارة الإلكترونية في عملية تطوير الخدمات الإلكترونية ، تماشيا مع الرؤية المستقبلية و التي تهدف اساسا الى عملية تنمية الاستثمارات و تسهيل التعاملات مع و بين القطاعات المختلفة و المواطنين ، عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات و توفر المعلومات على الشبكة الإلكترونية لكافة شرائح المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي او مستواهم الاجتماعي.

و لقد اثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جميع الميادين الحياتية، و دفعت الى أحداث تغييرات حيث ان التحول من إدارة تقليدية الى إدارة الإلكترونية لم يظهر من فراغ ، فلقد احتاج ظهورها الى عدة تطورات سياسية منها و اقتصادية و اجتماعية و تكنولوجية¹، و هذه التطورات و الدوافع يمكن ايجازها كما يلي :

¹ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص25.

أ- دوافع سياسية:

- ظهور العولمة و تنافس السياسيين حول كسب رضى الجمهور، من خلال تقديم خدمات اسهل لا سيما في المجتمعات المتقدمة .
- دعم البنك الدولي للمشاريع الإلكترونية من خلال طرح مشروع الحكومة الإلكترونية.
- برامج الهبات الدولية.

ب-دوافع تكنولوجية:

- ظهور شبكة الأنترنت والمساعي التي بذلت لنقلها من الهيئات والإدارات المغلقة كي تصبح في متناول الجمهور العامة.
- تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السعة والقادرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة.
- تدني أسعار عتاد وأجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من اقتناء أجهزة الكمبيوتر.
- تطور مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة العنكبوتية و امنها امرا ممكنا.
- ابتكار الامضاء الإلكتروني والرد على تحدي التوقيع المادي الورقي¹.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 123.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- ظهور وسائل اتصال تقنية جديدة.

ج -دوافع اقتصادية:

- ظهور التجارة الالكترونية تماشياً مع ما يتطلبه من تواصل مؤسسات الاعمال التجارية مع مؤسسات الدولة و خاصة في مجال العلاقات بين المؤسسة و الإدارة الرسمية.

- محاولة استغلال الدولة من اجل خفض الكلفة الى مستوياتها الدنيا.

- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما تتطلبه من تواصل بين القطاع العام و الخاص.

- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركات الأنترنت ونماذج العمل المؤسساتي

الالكتروني¹.

د-دوافع اجتماعية:

- زيادة الوعي العام لتكنولوجيا الأنترنت.

- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجيا.

- البحث الدائم عن وسائل الراحة ، ومن ضمنها إمكانية اجراء المعاملات مع الدولة بدون

عناء التنقل.

- انتشار مفهوم " اخدم نفسك " للحد من استغلال كثرة الموارد البشرية.

¹ محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص

هـ - دوافع إدارية: والتي منها الحاجة إلى كسر الروتين اليومي وانعزال الأقسام والإدارات عن بعضها والحاجة إلى تكامل جميع مصادر المعلومات وجعلها أكثر فاعلية، والحاجة إلى تبسيط الإجراءات والعمليات المعقدة، والفاعلية في اتخاذ القرار وقياس الأداء

ثانياً- الأهداف:

تسعى الإدارة الالكترونية الى تحقيق جملة من الاهداف استراتيجية ، و لتطبيق مفهومها بمعناه الصحيح المستخلص من النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم و الإدارة ، و التحول الى استخدام مختلف التكنولوجيا الحديثة و ابتكار أسلوب عمل جديد لابد ان نكون مدركين تماما للأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال هذا التحول و الذي يعتبر و سيلة للخدمة العمومية لبناء جسور ثقة بين الإدارة و المواطن ، ومن اهم هذه الأهداف على سبيل المثال لا الحصر :

أ-رفع مستوى الأداء: حيث سرعة نقل المعلومات بدقة بين مختلف المرافق العمومية و بالتالي تقليص الازدواجية في ادخال البيانات¹ .

ب-زيادة دقة البيانات: حيث إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة و تكون متوفرة من عدة جهات و بالتالي الثقة في صحة البيانات المتبادلة التي اعيد استخدامها حيث يزول القلق و عدم الثقة في صحة المعلومات و المعطيات.

ج-تخليص و تقليص و تسهيل و مرونة الإجراءات الإدارية: حيث الاعمال الورقية و تعبئة البيانات يدويا ستزول و تنعدم تدريجيا ، و يتم الاستغناء عليها طالما هناك امكانية تقديمها الكترونيا.

¹ محمود القدوة، المرجع السابق، ص132.

د-الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: بحيث يمكن توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام واعمال اكثر انتاجية و مردودية و ذلك اذا تم السيطرة و التحكم بالمعلومات بشكل رقمي¹.

هـ-زيادة الإنتاجية والتخفيض التكلفة في الأداء: و ذلك باستخدام تكنولوجيا المبنية على

شبكة المعلومات ، وإيجاد طرق للمشاركة ومساهمة المواطنين والمتعاملين في العملة

التنفيذية²

و-رفع كفاءة أداء العاملين: و ذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات وتغيير النمط التقليدي و الطرق الكلاسيكية.

ز-مواكبة التطور التكنولوجي: حيث تتحقق التكاملية مع التكنولوجيا في المجال المعلوماتي وبما يخدم مصلحة المواطن و يسهل الإجراءات المتبعة للقضاء على البيروقراطية الضيقة.

ح-دعم النمو الاقتصادي: و ذلك من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة من خلال تطبيقات الإدارة الالكترونية.

ط-تطبيق النماذج الرقمية و نقل التدابير و الإجراءات الإدارية و اتاحة تعبئتها على الخط.

ي-تقديم قاعدة بيانات واحدة و موحدة مما تعطي اكثر شفافية و مصداقية للمعاملات

الالكترونية.ل-تطوير بنية تحتية عامة في حقل التقنية و التشفير و إلغاء نظام الأرشيف

¹ عبدة نعمان الشريف، الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها-الواقع و التحديات-حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص 101.

² شرقي وافية، التسيير العمومي الحديث في ظل الحكومة الالكترونية التحدي و الافاق، دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي لولاية خنشلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مناجمت، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عباس لغرور، خنشلة، ص 42.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني و ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و سهولة تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

م-القضاء على المشاكل التقنية و اكتشاف الفساد الإداري و القضاء على الفساد المالي.¹

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية.

ان للإدارة الالكترونية وظائف هامة أحدثت تحولا و ثورة في العمل الإداري ، من أسلوب اداري تقليدي الى أسلوب اداري حديث، و تشمل هذه الوظائف في التخطيط و التنظيم و الرقابة و القيادة الالكترونية، و هذا باستخدام البرمجيات و التقنيات التكنولوجية الحديثة داخل المؤسسة .
وسنتناول في هذا المطلب فرعين، نتطرق في لأول للتخطيط والتنظيم الالكتروني ، و الفرع الثاني الرقابة و القيادة الالكترونية.

الفرع الأول: التخطيط والتنظيم الالكتروني.

تعتبر وظيفة التخطيط والتنظيم الالكتروني وظيفة هامة وأساسية في طرق وأساليب العمل الإداري الالكتروني ويتم تنفيذه عبر مرحلتين:

أولا - مرحلة التخطيط الالكتروني:

¹ عبدة نعمان الشريف، المرجع السابق، ص 102-103.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

حيث تتم عملية التخطيط الإلكتروني بإجراءات سريعة ومرنة وهذا باستخدام تقنيات الاتصالات الإلكترونية الحديثة داخل المؤسسة، وبمشاركة جميع موظفيها لمواكبة جميع التطورات في كافة القطاعات في الداخل والخارج.

ويعرف التخطيط الإلكتروني بأنه تحديد ما يراد عمله أنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة ، وذلك بمشاركة جميع الفاعلين باستخدام تقنيات الاتصال الشبكي لتوفير خدمات وحاجات العملاء بتخطيط أني ومرن وسريع¹.

و يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط الإداري التقليدي في عدة نقاط و عدة جوانب نذكر منها:

أ- من جانب الهدف: ان للتخطيط الإلكتروني اهداف مرنة وأنية وسريعة ، وقابلة للتجديد و التطوير، اما اهداف التخطيط التقليدي محددة و جامدة يحتاج تنفيذها لمدة زمنة طويلة بدون تجديد.

ب- من جانب تدفق المعلومات: عند وجود سرعة و مرونة و تدفق مستمر للمعلومات ، فان التخطيط الإلكتروني يكون باستمرار ودون انقطاع لمجارات و مواكبة تطور حاجات و خدمات المواطنين ، عكس التخطيط التقليدي الذي يعتمد على المعلومة الناتجة عن التقارير الأسبوعية و الفصلية و السنوية².

¹ موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة، مجلة البحث، العدد09، الجزائر، 2011، ص 94.

² جنبية ذهبية و بيرة صارة، الإدارة و دورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، السنة الجامعية 2015-2016، د.ت.

ج- من جانب التركيز: بحيث يتم التخطيط الالكتروني بالتركيز على متطلبات و حاجات الأسواق و العملاء المحتملة ، اما في التخطيط التقليدي فيرتكز على الإمكانيات المتاحة للمؤسسة و موظفيها.

د- من جانب المدة الزمنية: التخطيط الالكتروني على خطط قصيرة الأمد و أنية تتسم بالمرونة العالية و الدقة التقنية ، اما التخطيط التقليدي تتصف خططه سواء قصيرة او طويلة الأمد و بالجمود و التوجيه الأحادي داخل المؤسسة¹.

عموما فان التخطيط الالكتروني له ميزات و سمات خاصة وهي²:

- المشاركة في عملية التخطيط الالكتروني من القاعدة الى القمة، و الحد من احتكار التخطيط للسلطات المركزية ، و هذا مما يؤدي الى توسيع قاعدة المشاركة في عملية التخطيط على طرف جميع المستويات التنفيذية .
- مرونة و سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبائن و المواطنين ، لانهم من مواقعهم الالكتروني يقدم طلبه للمؤسسة التي تستجيب انيا و حاليا من موقعها الالكتروني عبر بواباتها الالكترونية لتلبية هذه الحاجة و الخدمة فورا .
- ان محور التخطيط الالكتروني يشمل الأسواق و المتطلبات المحتملة للزبائن و ليس للمنظمة فقط، فهذه الأخيرة مجبرة على تحيين تنظيمها مع حاجات و متطلبات الزبون و العملاء و السوق لضمان استمرارية قدراتها التنافسية.

¹جنينة ذهبية و بيرة صارة، المرجع السابق، د ت.

² موسى عبد الناصر و محمد قريشي، المرجع السابق، ص 94.

- ان التدفق المستمر للمعلومات بكل مرونة يعمل على تشخيص الصعوبات و العراقيل وإيجاد الحلول في مدة زمنية قصيرة.

- ان التخطيط الإلكتروني يقدم جميع الحلول و البدائل المختلفة باستخدام الأنظمة المعلوماتية الحديثة لزيادة تفعيل قرارات المؤسسة، و هذا لمواكبة عصر الثورة التقنية الإلكترونية في جميع الميادين الحياتية¹.

- التخطيط الإلكتروني ليس سلوكا معينا بل هو عملية مستمرة و متجددة ، تتم وفق المعلومات الرقمية المتدفقة باستمرار، و بعملية ديناميكية متجددة حسب الأهداف و يعتمد على جميع العاملين و الفاعلين في المؤسسة للمساهمة في التخطيط و هذا لتجسيد فكرة الإدارة الإلكترونية ، و التي تقيد من دور الإدارة المركزية في التخطيط بمختلف أشكالها و تعزز فكرة مبدا المشاركة في التخطيط في جميع المستويات للتعاطي مع جميع متغيرات و حاجات الأسواق و العملاء².

ثانيا-مرحلة التنظيم الإلكتروني:

ان التنظيم الإداري من الوظائف المكملة لعملية التخطيط و هو من المهام و الوظائف الأساسية للإداريين، حيث يتم تحديد الاعمال المراد إنجازها لتحقيق الأهداف المسطرة واسناد

¹ النباهين ريمة و عدي مريم، اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الاداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجبلاني بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، السنة الجامعية 2014-2015، ص 25.

² المرجع نفسه، ص 25.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

لكل فرد مهامه حسب المؤهلات التقنية و العلمية مع التنسيق و المراقبة لمراكز النشاط و بناء الهيكل التنظيمي للمؤسسة لتحقيق الأهداف وفقا للتنظيم المسطر¹.

و نظرا لمستجدات و الثورة الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات فقد ظهر بما يسمى بمصطلح التنظيم الالكتروني نتيجة للرقمة و تدفق المعلومات داخل المرفق العام ، حيث يعتمد على الشبكات الالكترونية في عملية التنظيم الهيكلي و المشاركة في تحقيق الهدف من جميع العاملين و الفاعلين ، عكس التقليدي الذي تكون فيه المعلومة لدى السلطة العليا اكثر من الذين لهم صفة التنفيذ.

و للتنظيم الالكتروني ميزات و فروقات عن التنظيم التقليدي هي:

أ- من جانب الهيكل التنظيمي للمنظمة: فالهيكل التنظيمي هو الذي يحدد مهام ووظائف كل فرد و قسم داخل المنظمة لتحقيق الأهداف المرجوة و المسطرة ، حيث يعتبر التنظيم التقليدي عمودي من الأعلى الى الأسفل ثابت و محدد ، اما التنظيم الالكتروني يتسم بالنظام الشبكي القائم على كل العمال و هو تنظيم افقي له صفة المرونة و عدم التحديد و له عدة فرق تنظيمية مصغرة، عكس التنظيم التقليدي الذي له وحدة تنظيمية واحدة و محددة. و للتنظيم الالكتروني سمات منها المرونة و التشبيك الواسع مما يسمح بسرعة الاتصال و الترابط الافقي لعمال المؤسسة و الموظفين لتحقيق الأهداف و ان الاعتماد على الانترنت في التنظيم خلق خدمات افتراضية و سوق افتراضي ، من خلا اكتساب صفة الوسيط بين المؤسسة و العميل الذي اصبح مشارك فعال و ايجابي من خلال مساعدة المؤسسة على تحديد تصميم الخدمة المرجوة منها عبر الاتصال الشبكي².

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، السنة الجامعية 2015-2016، ص 82.

² بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص 68.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

ب- من جانب التقسيم الإداري: و هو يعتبر قاعدة تجميع المراكز و الاعمال و المهام في الوحدات و الأقسام حسب الوظائف ، و بما ان التقسيم الإداري التقليدي قائم على الاقسام و الوحدات فان التقسيم الإداري الإلكتروني قائم على أساس فرق عمل داخل و خارج المؤسسة و انتقال الأوامر الإدارية من الأعلى الى الأسفل الى وحدات و منظمات مستقل بقراراتها. و من سيمات التقسيم الإداري الإلكتروني هي الانتقال من الأوامر الخطية الى وحدات لها صفة المشاركة و الاستشارة و الاستقلال الذاتي في القرارات الإدارية و تعدد الرؤساء الإداريين، و الانتقال من القرارات الحرفية الورقية الى المرونة و الإدارة الذاتية داخل الوحدات المصغرة للاستجابة لمتغيرات و متطلبات المواطنين و العملاء¹.

ج- من جانب سلسلة الأوامر: و تمتد من التنظيم الأعلى الى التنظيم الأدنى عن طريق السلطة الخطية بأوامر رئيس مباشر واحد، اما سلسلة الأوامر في التنظيم الإلكتروني تتم بإنشاء سلطات استشارية وكل وحدة مستقلة بأوامرها الإدارية ذاتيا ، ولها عدة رؤساء اداريين و الانتقال من الأوامر الخطية الى الوحدات الاستشارية و الفرق المستقلة المدارة بذاتها .

د- من جانب الرسمية: الرسمية هي اللوائح و القواعد المدرجة في التنظيم الإداري ، و بدورها توجه العمال اثناء أداء المهام المنوطة بهم ، فجانبا الرسمية في التنظيم التقليدي له صفة التعليم الحرفية و القواعد الإجرائية و جداول العمل المدد مسبقا ، اما من جانب التنظيم الإلكتروني فتمتاز الرسمية بتعليمات مرنة و متغيرة حسب الحاجة و متطلبات السوق².

هـ- من جانب المركزية و اللامركزية: تعتبر المركزية مصدر للتضييق و الرقابة في اتخاذ القرارات اما اللامركزية تؤدي الى توسيع نطاق الرقابة في اتخاذ القرارات و توزيع السلطات

¹ بوزكري الحيلالي، المرجع السابق، ص 68.

² المرجع نفسه، ص 69.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

في المستويات التنظيمية ، و تهدم المركزية واللامركزية في التنظيم التقليدي لمركز السلطة و القرارات لدى السلطات العليا، و توزيع السلطة عندما نكون في صدد اللامركزية القرار. و في التنظيم الالكتروني تعتبر المركزية متعددة لوجود عدة مراكز للسلطة و اللامركزية تظهر من خلال الوحدات المستقلة المنتشرة و المدارة ذاتيا¹.

الفرع الثاني: الرقابة و القيادة الالكترونية:

ان وظيفة الرقابة و القيادة الالكترونية عنصران لهما أهمية في أسلوب العمل الإداري الإلكتروني و هذا من خلال المراقبة الآنية للعمل الإداري الإلكتروني و بقيادة لها صفة التكامل بين رغبات القائد و الأفراد بمرونة لتحقيق الأهداف المشتركة.

أولاً-وظيفة الرقابة الكترونياً: ان الرقابة في أسلوب العمل الإداري التقليدي تأتي بعد التخطيط و التنفيذ (رقابة بعدية) و تقارب بين الأهداف المرجوة و الأداء لاكتشاف الخلل و تصحيحه في المستقبل ، اما الرقابة في أسلوب العمل الإداري الإلكتروني فهي رقابة فورية و آنية و تتم بمساعدة الشبكات التقنية و التكنولوجية من حيث سرعة تدفق المعلومات حيث هنا يتم تقليص الفجوة الزمنية بين الأخطاء و تصحيحها و هي عملية مستمرة بدون انقطاع لتصحيح الانحراف في كافة أنواع المؤسسات².

و من بين مزايا الرقابة الالكترونية نذكر منها:

- تحقيق الرقابة الآنية بدلا من الرقابة البعدية التي تقوم على التقارير السابقة.
- ان الرقابة الالكترونية تحقق الرقابة الفورية من الرئيس الى المرؤوس.
- الرقابة الالكترونية تقلص من الزمن في مرافقة النشاطات الخاصة بالعملاء بتسهيل المعاملات بين المؤسسة والزيون.

¹ بوزكري الحيلالي، المرجع السابق، ص 69.

² موسى عبد الناصر و محمد قريشي، المرجع السابق، ص 95.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- تحقق الرقابة المستمرة و الدائمة بدلا من الرقابة الدورية و المنقطعة.
- تساعد جميع الفاعلين بمعرفة ماذا يوجد في المنظمة للحد من المفاجآت والازمات الداخلية و الخارجية.

ثانيا-وظيفة القيادة الإلكترونية: ان الثورة الإلكترونية في أسلوب العمل الإداري الإلكتروني، أحدثت نقلة نوعية في عدة مجالات و منها ما يسمى بالقيادة الإلكترونية التي تعتمد في اعمالها على القائد الإلكتروني المتخصص، الذي يجب ان يجب ان يكون له قدرة التحكم في بيئة الاعمال الإلكترونية من حيث السرعة و التغيير و مهارات تسيير شبكات الاتصال الإلكترونية و البرمجيات الخاصة¹.

و للقيادة الإلكترونية ثلاث أوجه و هي:

أ-القيادة التقنية و التكنولوجية حيث تعتمد على أداء مهامها على استخدام التقنيات التكنولوجية من شبكات الانترنت و البرمجيات ، لزيادة توفير المعلومات و تحسينها و سرعة الحصول عليها ، و على القائد الإلكتروني ان يمتلك القدرة الفنية و التقنية و التحكم في الأجهزة و الشبكات حتى يكون سريع المبادرة و فعال في اتخاذ القرارات في تسيير الاعمال، للحصول على خدمة نوعية و زرع الثقة بين كافة الفرق العمالية و الموظفين .

ب-القيادة البشرية الناعمة: و نقصد بالناعمة هو وجود قائد الإلكتروني يمتاز بالسرعة و الحرفية و المعرفة و حسن التعامل مع العملاء بتوثيق و توثيد الصلة بين العملاء و الإدارة، و القائد الإلكتروني البشري يجب ان يمتلك ميزة المحافظة على زبائنه و ضمان علاقة حسنة و مميزة مع العاملين، و له صفة التنافسية من خلال الوصول الى سوق المنافسين² .

¹جنبية ذهبية و بييرة صارة، المرجع السابق، ص42.

²عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص31.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

ج- القيادة الذاتية: و هي قدرة القائد في الاعتماد على معارفه التقنية و التكنولوجية و المعرفية لتسيير مركزه الإداري و الجاهزية و السرعة و الأنية في اتخاذ القرارات لتصويب الأخطاء و تقويم مساره ذاتيا في أي مرحلة.

و القائد الذاتي يمتاز بسميات ومميزات نذكر منها ما يلي:

- القدرة على التحفيز والتركيز، المهارة والبراعة والابداع لتحقيق اهداف المؤسسة والتكيف مع المتغيرات لحل المشكلات الطارئة.

- و يختلف القائد الالكتروني عن القائد التقليدي في ان الأول خطه الوظيفي له عدة اتجاهات، أهدافه تتحقق في زمن قصير، يمتاز على انه تواصلية و منفتح على الجميع و يدير اعماله بخطط جديدة و ينجز مهامه المتعددة في الوقت و التوقيت نفسه ، اما القائد التقليدي له مسار وظيفي ثابت ، أهدافه طويلة الاجل ، انطوائى يركز على مهمة واحدة ، يتجنب المخاطر و يميل لمركزية التسلسل الهرمي للمؤسسة¹.

¹ عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص31.

المبحث الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية.

ان تبني مشروع الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين و تطوير و تحديث الخدمة العمومية، جاء تماشياً مع المتطلبات المتزايدة على الخدمات و كثرة المعاملات الإدارية و رغبة في تجاوز الاختلالات و التراكمات الناجمة عن الإدارة التقليدية ، و النهوض بالخدمة العمومية من الخدمات اليدوية التقليدية الى خدمات الكترونية و هو الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية لإصلاح و تجديد خدمات المرفق العام، و يعتبر استخدام العناصر التقنية و التكنولوجيا للارتقاء بالعمل الإداري لتقليل الجهد و الوقت و المال و تقديم خدمة عمومية ذات نوعية من خلال الدخول على الخط و ليس الدخول في الصف و انتظار الدور و تفادي ممارسات الموظف التقليدي، حيث يتحصل الزبون على الخدمة من خلال موقع تقديم الخدمة العمومية على شبكة الانترنت.

و للتوضيح اكثر تم تقسيم هذا المبحث الى مطلبين سنتطرق في المطلب الأول تحديات و متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، اما المطلب الثاني سنبحث فيه ترقيت الخدمة العمومية الإلكترونية.

المطلب الأول: تحديات و متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

نظراً لأهمية التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية نتج عنه تحديات و معوقات كثيرة من عدة جوانب الإداري منه المالي و البشري ، الأمني التقني و القانوني.

ولتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية كان لزاماً توفير متطلبات فنية بشرية، تشريعية واقتصادية ومالية¹.

¹بوسليمان صليحة، مداخلة واقع و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر، دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدنية، المؤتمر العلمي الدولي حول الانظام القانوني للمرفق العام الالكتروني -واقع و تحديات و افاق-، 2018.

و للتوضيح اكثر تم تقسيم هذا المطلب الى فرعين أساسيين الأول تحديات و معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ، و سنتاول في الفرع الثاني متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفرع الأول تحديات و معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية:

ان الدخول في أي مشروع يريد صاحبه تنفيذه او تجسيده يجد عدة صعوبات و معوقات من عدة جوانب، كالجانب التقني الإداري و البشري و الأمني و المالي.

أولاً-المعوقات الإدارية: و يصطلح عليها بالمعوقات التنظيمية، و تطراح هذه العراقيل او الصعوبات عند بداية التحول من الأسلوب الإداري التقليدي الى السلوب الإداري الالكتروني وسببها العشوائية في التخطيط و عدم الاعتماد على خطط محكمة لمواجهة التطورات في مجالات التقنيات التكنولوجيا الحديثة و نذكر منها مايلي¹.

- نقص و قلة ادراج برامج التكوين في مجال البرمجيات و التقنيات التكنولوجية لتطبيق مشروع الإدارة الالكتروني .

- ضعف التخطيط على مستوى السلطات المركزية لإدراج التقنيات الشبكية الحديثة في الإدارة التقليدية.

- عدم وجود تنسيق و تفاهم بين المرافق الإدارية مما خلق صعوبات في ادراج التكنولوجيات المعلوماتية حتى في نفس المنظمة.

¹ عبد الدائم هشام و بيه ايمان، تنمية الموارد البشرية و دورها في تفعيل الإدارة الالكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، السنة الجامعية 2017-2018، ص 57.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- عدم وجود تقييم من طرف السلطة المركزية لمدا تنفيذ تطبيق الإدارة الإلكترونية و ضعف الدعم السياسي و السيادي لتطبيق و تنفيذ هذا المشروع¹.
- عدم وجود أساليب و استراتيجيات واضحة لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة بما يساهم في تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية.
- نقص المعرفة لبرامج الحاسب الالى لدى الموظفين الذين لهم اتخاذ قرارات تشجيع و دعم ادخال هذا المشروع داخل وحدات مؤسساتهم.
- نقص الدورات التدريبية و المدربين في مجال الإدارة الإلكترونية لمواكبة التطورات المتسارعة في تكنولوجيات الاعلام و الاتصال الحديثة.
- ظهور مقاومة داخل المؤسسة نتيجة التغيير في الوظائف و المهام و الخوف من عدم مسايرة التقنيات التكنولوجية الحديثة و اختلافاتها.
- ثانيا-المعوقات البشرية: ان العامل البشري يعتبر العنصر المهم في تطبيق الإدارة الالكترونية حيث لا يزال هو الحلقة الأضعف و لا يزال النمط الإداري التقليدي يغلب و لا يساير التطورات المتسارعة التكنولوجية في ظل مشروع الإدارة الالكترونية ، و نذكر من ابرز هذه المعوقات² :
- نقص الإداريين الذين لهم دراية بمهارات استخدام البرمجيات الحديثة و شبكات الانترنت.
- عدم وجود وعي تكنولوجي معلوماتي على المستوى التنظيمي و الاجتماعي و قلة العناصر البشرية التي لها معرفة و دراية خبرات بصيانة هذه البرمجيات التقنية الحديثة .

¹عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 57.

²بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص 128.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- خوف العنصر البشري من التغيير المتسارع دون النظر الى إيجابيات و فوائد مشروع الإدارة الإلكترونية¹.

- عدم وجود تشجيع و تحفيز من المسؤول للعمال و الموظفين للتعلم الذاتي لاستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات للنهوض بهذا المشروع و تنامي الخوف لدى السؤولين لان هذا التغيير يهدد مراكزهم القانونية و سلطاتهم.

- صعوبة توجيه بعض القيم و الأنماط السلوكية للمسؤولين و الموظفين مما يؤدي الى تداخل في توزيع المهام و الصلاحيات².

ثالثا-المعوقات المالية: ان تطبيق الأسلوب الإداري الإلكتروني يتطلب أموال و ميزانية مالية ضخمة لتجسيده داخل الإدارات العمومية، و نقص هذا المورد المهم يؤدي الى عدة صعوبات و معوقات نذكر منها :

- قلة الموارد المخصصة للبنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية و التكلفة الكبيرة لاستخدام شبكات الانترنت.

- نقص المخصصات المالية في ميزانية المؤسسات لتدريب و تكوين العمال و الفاعلين في المؤسسة في مجال البرامج التقنية التكنولوجية الحديثة.

¹عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 39.

²العلمي نبيل و بن صالح فيصل، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية نموذجا، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون اداري، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، السنة الجامعية 2018-2019، ص 25.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- قلة القدرة المالية للعمل او الموظف تمنعه من اقتناء برمجيات حديثة لمواكبة التطورات المتسارعة في جميع الميادين الحياتية.
- وجود تكاليف باهظة لبعض البرمجيات و الأجهزة الالكترونية الذي يحول دون اقتناءها من طرف المؤسسات للنهوض بمشروع الإدارة الالكترونية داخل اقسامها و حتى وحداتها الخارجية¹.
- التكلفة العالية لاستخدام الشبكة العالمية للإنترنت.
- قلة الموارد المالية لتمويل مشروع الإدارة الالكترونية من طرف السلطات العليا للبلاد.
- جمود مالي في ميزانية المؤسسات حيث تخضع الميزانية لبند محددة مما يمنع إنفاق أي مبالغ دون الرجوع الى البنود المحددة مسبقا للميزانية العامة.
- مستوى الانفاق الكبير في ميزانية الدولة مما يمنع وضع مخططات مالية لمشروع الإدارة الالكترونية في بنود خاصة تتلاءم مع المتغيرات المتسارعة.
- رابعا- المعوقات الأمنية: ان الهاجس الأمني الالكتروني يعتبر من أكبر العوائق لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية لأنه عند اتصال برمجيات المعلوماتية بشبكات الانترنت يمكن اختراقها إذا كانت لا تتوفر على البرامج الحماية الحديثة و من اهم هذه المعوقات هي²:

¹رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في العلوم السياسية، تخصص إدارة عامة والتنمية المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، الجزائر، السنة الجامعية 2017-2018، ص 67.

²بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص 138.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- التهديدات التقنية للمعاملات الإلكترونية التي يمكن ان تؤدي الى المساس بخصوصيات الفرد اثناء اقتناء الخدمات الإلكترونية و عدم و جود ثقة و امن في كثير من المعاملات الإلكترونية المالية، مما أدى الى صعوبات و تهديدات امنية في تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية و توفير الحماية و السرية المعلوماتية للعميل الإلكتروني.

- وجود مخاوف لدي المتعامل الإلكتروني مع الإدارة من نجاح خروقات لمعاملاتهم المالية و غيرها¹.

- عدم توفر أنظمة الكترونية تحكم الرقابة على الخروقات الخارجة ، و الجدير بالذكر ان تحقيق عنصر الامن المعلوماتي يرتكز على اوج عديدة من خلال توفير الحماية المادية لبرامج المعلومات و ادراج التقنيات الحديثة لدعم و حماية امن المعلومات، و الرفع من قدرات العامل التقني في هذا المجال، و احداث سخ احتياطية المعلومات الحساسة و حفظها مع التحديث المستمر للبرامج للمضادة للفيروسات².

خامسا- المعوقات التشريعية و القانونية: تعتبر التشريعات و القوانين من الركائز المهمة لبناء مشروع الإدارة الإلكترونية ، حيث ان غياب هذا الجانب يؤدي الى تهديد التعاملات الإلكترونية مما يستدعي للمزيد من القوانين و التشريعات في هذا المجال و تحيينها المستمر لمواكبة عصر الثورة التقنية الإلكترونية و نذكر امثلة من هذه المعوقات مايلي³

¹ عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 40.

² غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد 12، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 2016، ص 188.

³ المرجع نفسه، ص 189.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- عدم وجود إرادة سياسية فاعلة لإحداث طفرة نوعية للتوجه نحو الأسلوب الإداري الإلكتروني.
- عدم تقديم الدعم السياسي لإلزام المؤسسات الإدارية بحتمية تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة لمواكبة التطور الرقمي.
- عدم وجود هيئات مركزية عليا تنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتصويب برامج التحول من النمط التقليدي الى النمط الإلكتروني.
- عدم وجود تشريعات و قوانين تحمي بيئة العمل الإلكتروني و تحدد شروط المعاملات فيها مثل احداث قوانين تجرم و تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية تتناسب مع مشروع الادارة الالكترونية مثل عدم وجود تشريعات قانونية لتفعيل و اعتماد التوقيع الإلكتروني و التعامل بالبريد الإلكتروني¹.
- سادسا- المعوقات التقنية: يوجد العديد من المعوقات التقنية التي تحول دون الاستفادة الفعلية من تطبيقات الإدارة الالكترونية و من أهمها:
 - صعوبات و مشكلات تشغيل البرامج للحاسب الالى.
 - ضعف البنية التحتية للمؤسسة وحتى الدولة مما يعرقل الاندماج في مشروع الإدارة الالكترونية.
 - عدم جاهزية المؤسسات لاستقبال هذه البرمجيات التقنية الحديثة.

¹ عبد الرزاق لعامرة، مداخلة حول الإدارة الالكترونية المرفق العام في الجزائر- بين الواقع و المأمول- قطاع العدالة نموذجا، المؤتمر الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، سنة 2018.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- اختلاف المواصفات للبرامج المعلوماتية المستخدمة حتى داخل المكتب الواحد مما يؤدي الى صعوبة الربط الشبكي والتقني.

- نقص الوعي التقني الحاسوبي عند معظم الإداريين و قلة الخبرات المؤهلة.

- ضعف شبكات الاتصال في بعض الإدارات و المناطق مما يعرقل المعاملات الالكترونية الحديثة.

- ارتفاع كلفة الانترنت و البرمجيات و الحواسيب الالية.

- ضعف قطاع التكنولوجيات المعلوماتية في اغلب الدول النامية مما يضعف القدرات التقنية و التكنولوجية في تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية¹.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

ان مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية كأى مشروع اخر يلزم توفير له البيئة المناسبة حتى يتم تنفيذ كل ما هو مطلوب منه و تربط الإدارة بالمكان و البيئة التي تتواجد عليها فيقتضي التحول نحو تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية متطلبات وهي:

أولاً-المتطلبات الإدارية: و تتمثل في عدة عناصر منها:

أ-عصر القيادة و الدعم الإداري: هو عامل مؤثر في مشروع الإدارة الالكترونية و ان نجاح و استمر تطبيق هذا المشروع يحتاج الى دعم الإدارة و القائد الإداري حيث يعتبر امرا ضروريا للنهوض بالمؤسسة من الأسلوب الإداري التقليدي الى الأسلوب الإداري الالكتروني، بحث يقوم المدير الإداري بمتابعة و تقديم سبل الدعم لتطوير هذا المشروع

¹ بوسليمانى صليحة، المرجع السابق، د ص.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

و للإدارة المركزية العليا دور كبير في إنجاح هذا البرنامج من خلال متابعة ميدانية و تطبيقه في كافة مؤسساتها و توفير الدعم الإداري اللازم لذلك¹.

ب-وضع الخطط والاسراتيجيات: حيث يتطلب مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية الاستعانة بالجهات الاستشارية و البحثية من معاهد الدراسات المتخصصة و الجامعات بوضع الخطط و المواصفات لإنجاح هذا المشروع قبال بداية التنفيذ.

ج-عصر الهيكل التنظيمي: ان نموذج الهيكل التنظيمي للأسلوب الإداري التقليدي الذي هو على شكل هرم من المستويات العليا الى الدنيا لم يعد يواكب الأسلوب الإداري الالكتروني لان حاجات و أنشطة العملاء تتغير بسرعة، حيث ان الهيكل التنظيمي الملائم لهذا الأخير تكون على شكل وحدات مستقلة و تنظيمات افقية تتناسب مع تطبيق مبادئ الإدارة الالكترونية و يحدث ذلك عن طريق خلق و ابتكار مؤسسات إدارية جديدة او الغاء او دمج بعض المرافق مع بعضها مع مراعات التدرج الزمني حتى يتم الاندماج بشكل فعال و هادف².

د-عصر تدريب و توعية و تثقيف العامل: ان عنصر الموارد البشرية يتطلب تغييرات و رسكلة و تدريب حتى يواكب مشروع الإدارة الالكترونية، وهذا يؤدي الى تغييرات جذرية لنظم التدريب و الرسكلة الحالية و اعادت خطط هذه البرامج و الأساليب التعليمية بما يجاري متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية بكافة المستويات، بالإضافة الى نشر الثقافة

¹ الشايب محمد، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص تنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، السنة الجامعية 2008-2009، ص 59-60.

² المرجع نفسه، ص 65 .

الالكترونية الحديثة داخل المجتمع حتى يواكب متطلبات تطبيق التحول نحو الإدارة الالكترونية.

هـ- **عنصر الأطر التشريعية و تحيينها مع المستجدات:** حيث يتم خلق قوانين و تشريعات لتسهيل و دعم مشروع التحول نحو الإدارة الالكترونية لان معظم و اغلب القوانين السابقة صدرت مع العمل بالأسلوب الإداري التقليدي لهذا يجب تحيين القوانين و التنظيمات لتسهيل عمل و تعاملات الإدارة الالكترونية و إضفاء عليها صفة المشروعية و على كافة الاثار القانونية المترتبة عليها¹.

ثانياً- **المتطلبات البشرية:** ان العنصر البشري اهم مورد يتم الاستثمار فيه لتحقيق اهداف المشروع ، حيث يعتبر هو المنشأ لمشروع الإدارة الإلكترونية و هو الذي اكتشفها ثم طورها و سخرها لتحقيق الأهداف التي يصبو اليها ، لذلك فان الإدارة الالكترونية هي من و الى العنصر البشري².

ثالثاً- **المتطلبات التقنية:** و تعتبر حجر الأساس لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية بتوفير أجهزة و تقنيات و معدات و برامج و مصادر المعرفة الملائمة و هي:

أ- **شبكات الاتصال:** وأهمها توفير شبكة الانترنت و الشبكات الداخلية لتسهيل توزيع و تدفق المعلومات داخل المؤسسة ومن شبكات الاتصال الخارجية و تعتبر امتداد للشبكة الداخلية

¹ معروف جهاد، المرفق العمومي بين ضرورة التحديث و التحديات والواقع القانوني في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الحقوق، تخصص منازعات عمومية، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، السنة الجامعية 2017-2018، ص 64.

² رانية هدار، المرجع السابق، ص 54 .

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

بحث تسمح للعملاء و الموردين الذين لهم معاملات مع المؤسسة بالتواصل معها دون التنقل من مقرها¹.

ب-البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وهي أجهزة الحاسوب و الشبكات و التوصيلات الارضية و الخلوية و التقنيات المادية التي تدخل في الاعمال و متطلبات الإدارة الإلكترونية.

ج-البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وهي المعلومات و البرمجيات الخاصة بالنظم الإلكترونية للشبكات التي يتم من خلالها انجاز المهام و الوظائف و الاعمال تقنيا و الكترونيا.

رابعا-المتطلبات الأمنية: هناك تحديات كبيرة بتوفير السرية المعلوماتية و حفظها و تخزينها الكترونيا، حيث يجب توفير الامن الإلكتروني لصون و حفظ المعلومات الوطنية و الشخصية و الأرشيف الإلكتروني كاستعمال التوقيع الإلكتروني او كلمة المرور و للحد من تأثير السلبيات و حفظ امن المعلومات يجب القيام ببعض الإجراءات نذكر منها².

- احداث سياسات امنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.

- اصدار قوانين و عقوبات امنية للحد من السرقة الإلكترونية و انتهاكات سرية المعلومات في الإدارات الإلكترونية.

- تحديث أدوات تشفير للمحافظة على سرية شخصية المستخدم و تعاملاته عبر الشبكات الإلكترونية.

¹ الشايب محمد، المرجع السابق، ص 72.

² موسى عبد الناصر و محمد قريشي، المرجع السابق، ص 91.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- يجب على السلطات العليا وضع سياسة لحماية امن نظم المعلومات ودعمها ووضع اليات للمراقبة و التفتيش و الاحتفاظ بنسخ احتياطية للمعلومات بشكل امن و تشفيرها حتى يتم حفظها و نقلها عبر مختلف الوسائط بشكل امن.

- وضع نظم لتامين عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الازمات¹.

المطلب الثاني: ترقية الخدمة العمومية.

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 الإلكترونية².

حيث تبنت الجزائر سنة 2013 كغيرها من دول العالم الثالث مشروع الجزائر الإلكترونية التي تهدف إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية بكل مكوناتها وذلك في إطار تجديد قدرة الجهاز الإداري على تقديم مستويات أفضل في الأداء³.

و للتفصيل اكثر قسمنا هذا المطلب الى فرعين تناولنا في الفرع الأول واقع الخدمة العمومية الإلكترونية، و في الفرع الثاني افاق الخدمة العمومية في ظل الإدارة العمومية.

الفرع الاول: واقع الخدمة العمومية الإلكترونية:

¹ موسى عبد الناصر و محمد قريشي، المرجع السابق، ص 92.

² حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي 2 للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 116.

³ المرجع نفسه، ص 117.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

ان المرافق العامة تلعب دورا هاما في حياة الأشخاص وذلك من خلال تقديم الخدمات التي تتعلق بحياة الافراد، و عليه كان من الضروري استمرار هذه المرافق بأداء اعمالها بانتظام و اطراد وجدية وديناميكية يعتبر أهمية كبرى، و عليه سوف نتطرق الى واقع الخدمة العمومية الإلكترونية على ضوء تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام ومن خلاله الخدمة العمومية.

فلقد ساعد نظام الإدارة الإلكترونية على دوام و سير المرافق العامة و استمرارية الخدمة العمومية بصورة افضل مما كانت عليه، حيث ظهر هذا الأثر من خلال سهولة دخول المتعاملين و الافراد على المواقع الإلكترونية من خلال البوابات و المنصات الإلكترونية المستحدثة لقضاء حاجاتهم ، كما ساهم بشكل كبير في التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد ، و بالتالي استمرارية الخدمة العمومية حتى وان تم اغلاق او انتهاء الدوام العادي للمرفق العام ، حيث يمكن للشخص عن طريق المواقع و البوابات الإلكترونية الحصول على الخدمة و هذا يساعد كذلك الموظفين للرد على التساؤلات و الاستفسارات على المواطنين من خلال البريد الإلكتروني¹.

باختصار يمكن القول ان نظام الإدارة الإلكترونية كان له اثار إيجابية واضحة من خلال تكريس مبدأ المساواة بصورة إيجابية من حيث عصرنة الخدمة العمومية و بالتالي القضاء على التمييز و المحاباة بين الافراد و كل ما هو سلبي و ذلك بالحصول على الخدمات

¹ أسماء عابد و خولة عزيزي، اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية- دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية ام البواقي-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاعلام و الاتصال تخصص، تخصص علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، السنة الجامعية 2015-2016، ص 103-104.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

بشكل الي الكتروني، فمن خلال شبكة الانترنت و الحاسب الالي يمكن الحصول على الخدمة المطلوبة دون عناء او جهد مع توفير المال و الوقت.

فقد بتطلب تحسين و ترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى الأداء داخل الإدارات العمومية و ترقية التعاملات من خلال تقريب الإدارة من المواطن ، و لتحقيق هذه الأهداف سعت الجزائر الى تبني مشروع الإدارة الالكترونية ، و الذي يشمل وضع شبكات ربط واسعة بين المؤسسات و الهيئات و الإدارات و ما بين الوزارات ، من خلال البوابات الإلكترونية الرقمية و التي تساعد على التواصل بين الفرد و الإدارة العمومية من خلال تحسيت مستوى الخدمات العمومية ، و باستغلال جميع الوسائل التكنولوجية المتطورة ووضع مخططات التحول للخدمة العمومية الالكترونية كشكل او صورة من صور الإدارة الالكترونية¹.

ولقد عرفت الجزائر بعض المخططات التي ساعدت على تطبيق تقنيات الاعلام و الاتصال و توظيف مختلف التكنولوجيات لتسيير المرافق العامة و سارت بها الى حد بعيد بغض النظر عن كيفية سير و تنظيم و تكييف الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

و للارتقاء بالخدمة العمومية و ما يتماشى مع التحولات الجديدة و العصرية و السريعة التي يشهدها العالم في مجال عصرنة المرافق العمومية ومن خلالها الخدمة العمومية².

و في نفس السياق فقد اطلقت وزارة الداخلية مشروع الجزائر الالكترونية و الذي يعد خطوة هامة لدخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية على غرار الدول الأخرى، و التي تعد من اهم

1 سليماني مها و رباحي حميدة، تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون، تخصص إدارة و مالية عامة، قسم القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العقيد اكلي محند اولحاج، البويرة، الجزائر، تاريخ المناقشة 2018/11/29، ص 81.

² السعيد سحارة، مقال، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مجلة قانون الاعمال، العدد07، جامعة الحسن الأول، المغرب، بتاريخ 13-12-1017.

الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية من خدمات تقليدية ورقية الى خدمات الكترونية و بذلك فقد حققت قفزة نوعية لرد الاعتبار للمرافق العمومية عبر تحديثها و استمرار عصرت خدماتها، و من بين المشاريع نذكر مالي:

أولا - اعداد استراتيجية الجزائر الإلكترونية: من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في العالم اتخذت الجزائر عدة استراتيجيات و عقد اتفاقيات مع الإدارات و الخواص في مجال التكنولوجيا و تحسين المستوى العلمي و الجامعي ، ووضع مخطط يصب في نفس السياق بما يسمى باستراتيجية الجزائر الإلكترونية و تحتوي على ثلاثة عشر محور ، نوضح من خلالها اهم الأهداف التي يجب بلوغها¹.

- تسريع استعمال التكنولوجيا في الإدارة العمومية و عصرت الخدمات المقدمة للمواطن.
- تطوير و تحديث مختلف تكنولوجيات الاعلام و الاتصال على مستوى المؤسسات من اجل تحسين الأداء و دعم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بمختلف التكنولوجيات الحديثة.
- اتخاذ جميع الإجراءات التحفيزية لتمكين المواطن البسيط الاستفادة من تجهيزات و شبكات الاعلام و الاتصال مثل تعميم فتح مقاهي الانترنت و تخفيض كلفة اقتناء وسائل الاعلام و الاتصال الحديثة.
- دفع و تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة و ذلك من خلال متابعة الحوار الوطني الحكومي المؤسساتي المدرج في اطار مراحل اعداد استراتيجية الجزائر الإلكترونية.
- تأهيل و تكوين العنصر البشري و ما يتماشى مع التكنولوجية الحديثة.

1 سليمانى مها و رباحى حميدة، المرجع السابق، ص 84.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- التحفيز لبرامج البحث العلمي و إرساء أرضية قانونية تعزز الإدارة الالكترونية.
- الدعم المادي و المالي و ذلك من خلال تخصيص ميزانية لتطبيق البرامج التي تغطي جميع مراحل تنفيذ الاستراتيجية الممتدة بين 2013-2019¹.

ثانيا- مشروع الجزائر الالكترونية 2013:

في اطار تجسيد هذا المشروع باشرت الحكومة الجزائرية تحت اشراف اللجنة المكلفة و التي سميت باللجنة الالكترونية و بالتعاون مع جميع الوزارات و القطاعات و سنتناول اهم المحاور كالتالي:

- تطوير ووضع قاعدة حيوية لتسيير المضامين و تقديم الخدمات عبر الانترنت لصالح القطاعات الوزارية و منها وزارة الخارجية و العمل و العدالة...الخ.

- تصميم و تطوير بوابة المواطن و تم اطلاق هذه البوابة سنة 2011 (www.elmouwatenin.dz) من اجل السماح للمواطن لمعرفة كل ما يتعلق بالمعلومات و الإجراءات الإدارية و الخدمات التي تقدمها الإدارة.

- تطوير ووضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر.

- نشر مشروع طب عن بعد و يهدف الى ربط مختلف المستشفيات و المراكز الطبية مع المؤسسات العمومية الاستشفائية للوصول الى الخدمات العلاجية و التداوي عن بعد.

- تطبيق التصديق الالكتروني.

1 سليمانها و رباحي حميدة، المرجع السابق، ص 85.

ثالثا- عصرنة قطاع التشغيل كنموذج¹: ان الجزائر في اطار سياستها الرامية الى تطبيق الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمات العامة المقدمة عبر شبكة الانترنت قامت بجملة من الإصلاحات الرامية الى عصرنة القطاعات ذات الصلة بالدور الحيوي في حياة المواطن ومن بينها قطاع التشغيل على وجه الخصوص ، و الوكالة المحلية للتشغيل عينة باعتبارها خلية أساسية في تنفيذ سياسة التشغيل و ذلك من خلا التطبيقات الحديثة التي ترمي لتقليص الأوراق و الوثائق و القضاء على الروتين الإداري ، حيث يتم نقلها الكترونيا عبر شبكات الانترنت و بالتالي يمكن الحصول على الخدمات بسهولة و مرونة ومن ثمة زيادة كفاءة الوكالة في اطار الأمنية و السرية ، جاءت جملة من الإصلاحات من بينها نذكر:

- تعزيز الوكالة المحلية للتشغيل بترسانة من القوانين التي تؤهلها لتسيير ملف التشغيل على المستوى المحلي ، و عصرنة خدماتها من خلال بوابات الكترونية بإيجاد الحلول للمشاكل و توفير خدمة و كفاءة عالية.

- وضع خارطة مكثفة و فعالة لتكوين و تأهيل إطارات الوكالة.

- الدعم المادي و المالي و تخصيص ميزانية معتبرة لاقتناء أجهزة و مختلف الوسائل الإلكترونية الحديثة.

1 سايح جبور علي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مقال منشور بمجلة المقار الصادرة عن المركز الجامعي بتندوف - العدد الأول، ديسمبر 2017.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- تقديم الخدمات عبر البوابة الالكترونية و تتمثل في تطبيق نظام الوسيط، التسجيل عن بعد، وخلية الاستقبال و الاصغاء و مراكز النداء و المدونة الجزائرية للوظائف و المهن¹.
- اعداد برامج جديدة لمرافقة الوكالة في إطار التعاون الجزائر و الاتحاد الأوربي².

الفرع الثاني: أفاق الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية.

- ان جودة الخدمة العمومية و أفاقها المستقبلية تظهر من خلال تطبيق المشروع الإداري الالكتروني ، و ذلك بإدماج تقنيات التكنولوجيا الحديثة في الإدارات العمومية لتحسين و تفعيل الأداء الوظيفي من قبل عمال و موظفي المرفق العام، و يتم ذلك من خلال ما يلي :
- تقديم خدمات من خلال المواقع و البوابة الالكترونية للحد من صعوبات التنقل لمقرات المرافق العامة.
- ان الخدمة الالكترونية على الخط تسمح بتوفير الشفافية في تقديم الخدمة العمومية و القضاء على البيروقراطية.
- ظهور مصطلح الأرشيف الالكتروني الذي يادي الى عدم الحاجة لاماكن التخزين حيث تتم عملية التوثيق و الحفظ الكترونيا مما يخفف من عبا الأرشيف الورقي و اقتصار لجهود الموظفين³.

1 التصفح على الموقع، بتاريخ 15-09-2020، على الساعة، 08:45 صباحا،

<http://www.anem.dz/ar/pages/cellule-d-ecoute-ar.html>

2 التصفح على الموقع، بتاريخ 15-09-2020، على الساعة، 10:30 صباحا،

<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20180217/134165.html>

3 غنية النزلي، المرجع السابق، ص 188.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- تقليص المدة الزمنية من خلال الاستعانة بالأداء الوظيفي بالأجهزة الالكترونية و شبكة الانترنت لتقديم احسن خدمة للعميل و في مدة زمنية قصيرة.
- ان للدارة الالكترونية دورا أساسي و فعال في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطوير مراكز قادرة على الاتصال بكافة مؤسسات الدولة للإجابة عن العميل و الزبون في كافة تعاملاته الإدارية¹.
- النهوض بكفاءة و فعالية العمل الإداري لتعزيز ثقة الزبون بالمؤسسة من خلال جودة الخدمة المقدمة، و المساواة و التقليل من الفساد المالي و الإداري.
- الرفع من قدرات المنافسة للمؤسسة باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة لتقليص و ترشيد النفقات المقدمة للعملاء².
- التخفيض من تكاليف الخدمة العمومية حيث تظهر من خلال الدخول على الخط الناتج عن التنقل الالكتروني بين المواقع و بوابات الخدمة العمومية و من فوائد هذا التطبيق هو كسب رضى الزبون و تعزيز ثقته بمؤسسات الخدمة العمومية.
- تحقيق السرعة في الاستجابة للمواعيد و الدقة في انجاز الاعمال وفق مقاييس تقنية مضبوطة مسبقا، و هذا من خلال تطبيقات و برامج بمعلوماتية حديثة للحد من الأخطاء و تصويبها قبل حدوث تجاوزات اثناء تقديم الخدمة العمومية.

1 غنية النزلي، المرجع السابق، ص 188.

2 عبد الرزاق لعمارة، المرجع السابق، د ص.

الفصل الأول — الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

- يوفر مشروع الإدارة الالكترونية إمكانية التواصل مع المؤسسات و الإدارات العمومية في أي مكان و زمان، مع اتاحة خدمة ذات نوعية وفقا لرغبة المواطن في سرية و امن معلوماتي تام.

- مؤونة أداء المهام و الوظائف لتوحيد نماذج إجراءات العمل الإلكتروني بين العاملين و جميع المنظمات و المستويات الإدارية عامة¹.

- تحسين الأداء الإداري للخدمات المقدمة للمواطن من خلال مشروع الإدارة الالكترونية مما يؤدي الى تفادي الأخطاء التقليدية اليدوية و إمكانية الوصول الى الخدمات الالكترونية الحكومية من خلال شبكة الانترنت.

و مما ذكرناه يظهر مبدا تحقيق الشفافية في انجاز المعاملات الإدارية و الالكترونية للتقليل من التعقيدات الحكومية و اختصار انجاز الاعمال الإدارية في زمن قصير، بحيث يقوم العميل بالدخول الى الموقع الإلكتروني و انجاز المعاملة دون مراجعة المكاتب الإدارية ، ومن هنا تظهر الثقة بين دوائر العمل الحكومي و المواطن و تعزيز مبدا الثقة و الشفافية لتجسيد فكرة الحكم الراشد في الدولة².

1 جمانة عبد الوهاب الشلبي، واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية و آثارها على التطوير التنظيمي، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، سنة 2011، ص 13.

2 رانية هدار، المرجع السابق، ص 118.

خلاصة الفصل:

ان مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المرافق العمومية من اهم تحديات الدولة و السلطات العمومية حيث يتم من خلالها تحسين الأداء و نوعية الخدمة المقدمة للمواطن ، و تجسيد مبدا المساواة و الانتفاع من خدمات المرفق العام للجميع.

فمن خلال دراستنا تبين لنا ان الخدمة العمومية بمفهومها الجديد هي ذات نوعية و شفافية تامة و قلصت من بيروقراطية المرفق و الموظف العام ، لان المعاملة تتم بالدخول على الخط و ليس الانتظار الدور و الدخول في الصف، لذلك كان على الدولة توفير كل ما يلزم لتجسيد هذا المشروع، من متطلبات مالية تقنية، إدارية قانونية و امنية و تحدي كل المعوقات حتى تؤدي الإدارة الالكترونية وظائفها بكل سرعة و فعالية و شفافية تامة.

الفصل الثاني

الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

ان سياسة التشغيل تعتمد على الربط والوساطة بين عروض العمل و الطلب عليه و هناك آيات عديدة لممارسة هذا الدور في قطاع التشغيل، حيث تواجه سياسة التشغيل تحديات و معوقات كبيرة من نقص في العروض وكثرة الطلب على العمل.

و لقد أحدثت الجزائر و على غرار مختلف دول العالم مرفق التشغيل لتنظيم و تسيير سوق الشغل بإنشاء الوكالة الوطنية للتشغيل على المستوى الوطني ووكالات التشغيل المحلية على المستوي المحلي و ذلك لتنفيذ سياسة الدولة في قطاع التشغيل.

وسوف نقسم فصلنا هذا الى مبحثين أساسيين، سنتناول في المبحث الأول الوكالة المحلية للتشغيل والمبحث الثاني البوابة الإلكترونية للوكالة المحلية للتشغيل.

المبحث الأول: الوكالة المحلية للتشغيل.

تعتبر الوكالة المحلية للتشغيل الخلية الأساسية في التنظيم الهيكلي للوكالة الوطنية للتشغيل والتي تمثل القاعدة الأساسية لانشاط عملها، فالوكالة الوطنية للتشغيل من بين الأجهزة التي استحدثتها الدولة من أجل مواجهة مشكلة البطالة وتفاقمها وإدماج الشباب ومساعدتهم ودعمهم، حيث تعتبر مسألة إدماج الشباب وتشغيلهم من أهم الأولويات للسلطات العمومية¹.

وسوف نقسم مبحثنا هذا الى مطلبين، سوف نتناول في المطلب الأول مفهوم الوكالة المحلية للتشغيل من ناحية النشأة، التعريف والاهداف، والمطلب الثاني مهام والتنظيم الهيكلي للوكالة المحلية للتشغيل.

المطلب الأول: مفهوم الوكالة المحلية للتشغيل.

الوكالة الوطنية للتشغيل من بين الأجهزة التي أطلقتها الدولة لمجابهة شبح البطالة والآثار السلبية التي تخلفها في المجتمع، حيث تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 77/06 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق لـ 18 فبراير 2006 وتتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي².

¹ بن فايز نوال، إشكالية البطالة ودور مؤسسات سوق العمل في الجزائر خلال الفترة، 2005/1990، حالة الوكالة الوطنية للتشغيل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009/2008، ص 88.

² انظر المرسوم التنفيذي رقم 77-06 المؤرخ في 18 فيفري 2006، والمتعلق بتحديد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية العدد 09، الصادرة بتاريخ 19 فيفري 2006.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

تلعب الوكالة المحلية للتشغيل دور الوساطة بين عروض وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقتها، كما تساعد على تنظيم معرفة وضع سوق العمل المحلي وتطوره، حيث تلعب دورا هاما في أداء مهامها كوسيط في سوق الشغل، كما تقوم بتنفيذ سياسة الدولة للتشغيل كمخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة.

ومن أجل ذلك تم إنشاء الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي، وهذا بهدف تنسيق عروض العمل المحلية التي تتماشى مع المؤهلات والخبرة المتوفرة محليا، كما تعتبر أيضا وسيط هام بين الشباب طالبي والعارضين للعمل من الهيئات المستخدمة والمؤسسات الاقتصادية¹.

وقد قسمنا مطلبنا هذا الى فرعين، نتناول في الفرع الأول نشأة وتعريف الوكالة المحلية للتشغيل، والفرع الثاني الأهداف.

الفرع الأول: نشأة وتعريف الوكالة المحلية للتشغيل.

أولا-النشأة:

لإعطاء نبذة تاريخية عن نشأة الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي، كان من الضروري ان نعرض عن نشأة الوكالة الوطنية للتشغيل بحكم ان الوكالة جزئ من الكل، ففي سنة 1962 تم إنشاء المكتب الوطني لليد العاملة، الذي كان يلعب دور المرفق العمومي للتشغيل حتى سنة 1990 أين أنشأت الوكالة الوطنية للتشغيل والتي أخذت مكان المكتب الوطني لليد العاملة، حيث كلفت بمهمة تنظيم سوق التشغيل إلى غاية 2004، أين تم إصدار القانون المتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل.

1 يطا نبيل، الوكالة الوطنية للتشغيل، مذكرة لنيل شهادة الماستر في قانون التنمية الاجتماعية، قسم الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، تاريخ المناقشة 28-09-2017، ص 5.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

وفي نفس السنة تم تغيير طابع الوكالة الوطنية للتشغيل من هيئة عمومية إدارية إلى مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، مثلما سبق الذكر فإن الوكالة الوطنية للتشغيل كانت تسمى المكتب الوطني لليد العاملة،

حيث كانت الوكالة الوطنية للتشغيل تأخذ فيما سبق صبغة عمومية ذات طابع إداري، لكن بصدور القانون رقم 19/04 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004 المتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل أصبحت مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، هذا ما نجده في المادة السابعة في الفقرة 07 منه والتي تنص على¹:

الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تحدد مهامها وتنظيمها وسيرها عن طريق التنظيم، وهذا ما أكدته أيضا المرسوم 77/06 في نص مادته الثانية والتي تنص على²: الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تخضع لأحكام هذا المرسوم وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

أما المادة 03 منه فإنها تنص على أن الوكالة الوطنية للتشغيل توضع تحت وصاية الوزير المكلف بالعمل، هذا بعد أن كانت تحت وصاية الوزير المكلف بالتشغيل والتضامن الاجتماعي سابقا.

أما الوكالة المحلية للتشغيل الوادي التي كانت تسمى مكتب اليد العاملة ، فقد تم فتحها في 26 نوفمبر 1962 بمقر مديرية التشغيل الحالي شارع محمد خميسي ثم حولت إلى الولاية القديمة بالشط في سبتمبر 2007 إلى غاية 2012/01/02 تاريخ افتتاح المقر الرسمي

¹ قانون رقم 19-04 مؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1425 هـ الموافق 25 ديسمبر 2004 م، يتعلق بتنصيب العمال و

مراقبة التشغيل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 83، بتاريخ 26-12-2004.

² انظر المرسوم التنفيذي رقم 06-77، المصدر السابق.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

للوكالة المحلية للتشغيل بحي 08 ماي الشط من طرف وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، تعمل تحت وصاية الوكالة الولائية للتشغيل بالوادي و المديرية العامة للتشغيل بالجزائر¹.

ثانيا-التعريف:

باننتقال الجزائر إلى نظام اقتصادي جديد، وتفاقم مشكلة البطالة، ظهرت الحاجة إلى وجود هيئات تنظم سوق العمل، وتلعب دور الوسيط بين المؤسسات التي توفر فرص العمل وبين الشباب طالبي العمل، ومنه فان الوكالة المحلية للتشغيل كهيئة تابعة للمديرية العامة تعتبر الهيئة المحلية الأمثل التي تلعب هذا الدور، وبالتالي فإننا عندما نريد تعريف الوكالة المحلية للتشغيل يجب علينا ان نعرف الوكالة الوطنية للتشغيل بحكم ان الوكالة المحلية هي جزء من الوطنية و عليه فإن الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تأسست سنة 1990² وتخضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 77/06، المؤرخ في 18 فيفري 2006 حيث تنص المادة 02 من هذا المرسوم على³:

الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص تخضع لأحكام هذا المرسوم وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

¹ تصفح الموقع بتاريخ 12-08-2020 على الساعة 14:15

<http://105.96.44.97/Portal/Article.aspx?ArticleId=60de52fb-4934-4208-8644-334447ff9881&CategoryId=8>

²مدلس شكري، اليات التشغيل المستحدثة في الجزائر و أثرها على النمو الاقتصادي في الفترة الممتدة بين 2000-2014، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم و العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حمة لخضر، بسكرة، الجزائر، السنة الجامعية 2017-2018 ص 173.

³ انظر المرسوم التنفيذي رقم 06-77، المصدر السابق، المادة 02-03 منه.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

وتنص المادة 03 من نفس المرسوم على: توضع الوكالة تحت وصاية الوزير المكلف بالعمل.

أما مقر تواجدها فإنه قد تم تحديده في المادة 04 من نفس المرسوم والتي تنص على:

يحدد مقر الوكالة الوطنية للتشغيل بمدينة الجزائر العاصمة، ويمكن نقله إلى أي مكان آخر من التراب الوطني بموجب مرسوم تنفيذي يتخذ بناء على تقرير الوزير المكلف بالعمل، تتكون من وكالات محلية للتشغيل ويمتد اختصاص هذه الأخيرة إلى عدة بلديات وهذا تفاديا للاكتظاظ المستمر من جهة، وسهولة المعاملات من جهة أخرى¹.

وتعتبر الوكالة المحلية للتشغيل الخلية الأساسية في بناء الهيكل التنظيمي و تشكل القاعدة الأساسية في هرم التنظيم الداخلي حيث تتواجد على مستوى الدوائر و البلديات².

الفرع الثاني: أهداف الوكالة المحلية للتشغيل.

تتمثل أهداف الوكالة المحلية للتشغيل في تنظيم وتوفير وتطوير سوق العمل على المستوى المحلي والتأكد من أن لكل طالب عمل أو مستخدم خدمة توظيف فعالة وذات طابع شخصي، وللوكالة المحلية للتشغيل ثلاثة أهداف رئيسية وهي التشغيل بأجر والتشغيل الذاتي وتنمية الكفاءات.

أولا- التشغيل بأجر:

حيث تسعى الوكالة إلى تشغيل أكبر قدر من الشباب وذلك من خلال خلقها لفرص العمل ومحاربة البطالة في صفوف الشباب، كما ترمي أيضا إلى إبرام عقود عمل مع

¹ انظر المرسوم التنفيذي رقم 06-77، المصدر السابق، المادة 04 منه.

² يطا نبيل، المرجع السابق، ص 11.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

الهيئات والمؤسسات قصد الحصول على أكبر ممكن من المناصب وبأجر مقبول خاصة مع الركود الاقتصادي الذي جعل معظم المستخدمين ينفرون من العقود الكلاسيكية التي تجبرهم على دفع الأجرة وبالتالي أصبحوا يلجؤون إلى الوكالة لضمان كفاءة مقبولة من جهة والتزام الدولة بدفع أجرته من جهة أخرى مع الزامية التسجيل في الوكالة¹.

ثانيا- التشغيل الذاتي:

بتوفر الشبكة المعلوماتية أصبح الشباب وكذلك المستخدمين غير مجبرين على الانتقال إلى مقر الوكالة من أجل الاستفسار، بل يمكنهم البحث ذاتيا عن طريق موقع الوكالة على الانترنت وتسجيل المعلومات الخاصة بهم وتلقي النتائج مباشرة.

ثالثا- تنمية الكفاءات:

بحيث يتمحور دورها أيضا في تنصيب كل عامل في المكان الذي يتلاءم والمستوى العلمي والمهني له، كما أن تكوينهم يساهم في تنمية قدراتهم المهنية وتجعلهم أكثر قدرة على الإنتاج².

المطلب الثاني : مهام والتنظيم الهيكلي للوكالة المحلية للتشغيل.

سوف نقسم هذا المطلب الى فرعين سنتناول في الفرع الأول مهام الوكالة المحلية للتشغيل اما الفرع الثاني سنتطرق فيه الى التنظيم الهيكلي لها.

¹ مقابلة مع السيد عبد النور ساسي رئيس الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي بتاريخ : 16-09-2020 على الساعة 9:30.

² قانون رقم 06-21 المؤرخ في 20 ذو القعدة الموافق 11 ديسمبر 2006، يتعلق بالتدابير التشجيعية لدعم و ترقية التشغيل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 80، الصادر بتاريخ 11-12-2006م، المادة 05.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

الفرع الأول: مهام الوكالة المحلية للتشغيل.

تتمثل مهام الوكالة المحلية للتشغيل حسب المادة الخامسة من المرسوم التنفيذي 77/06 تتولى الوكالة الهام التالية¹:

- تنظيم وتوفير وتطوير سوق العمل المحلية واليد العاملة والتأكد من أن لكل طالب عمل أو مستخدم خدمة توظيف فعالة وذات طابع شخصي.
- تنظيم ومعرفة السوق الوطنية المحلية واليد العاملة وتطويرها ضمن ذلك.
- وضع منظومة إعلامية تسمح بالاطلاع بكيفية دقيقة ومنظمة على تقلبات سوق الشغل المحلي و القيام بكل تحليل وخبرة في مجال اليد العاملة.
- جمع عروض و طلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها.
- ضمان استقبال طالبي العمل واعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم.
- القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها.
- تنظيم المقاصة بين عروض وطلبات العمل على المستوى المحلي، الجوي والوطني.
- تشجيع الحركية الجغرافية والمهنية لطالبي العمل.
- البحث عن كل الفرص التي تسمح بتنصيب العمال الجزائريين في الخارج.
- ابرام مختلف الاتفاقيات مع الهيئات المعتمدة بنشاطات التنصيب.
- متابعة تطوير اليد العاملة الأجنبية على المستوى المحلي في إطار التشريع والتنظيم المتعلقين بتشغيل الأجانب.²

¹ انظر المرسوم التنفيذي رقم 77-06، المصدر السابق، المادة 05 منه.

² بتاريخ 2020/04/16 الساعة 17:30 www.anem.dz

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

الفرع الثاني: التنظيم الهيكلي للوكالة المحلية للتشغيل.

الوكالة المحلية للتشغيل تأتي في المستوى الأخير في تنظيم هيكل الوكالة الوطنية للتشغيل، وقد حدد القرار المؤرخ في 25 يناير سنة 2007، الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية، و أشار في المادة 16 منه الى التنظيم الهيكلي للوكالة المحلية كما يلي¹:

تظم كل وكالة محلية للتشغيل ثلاث مصالح:

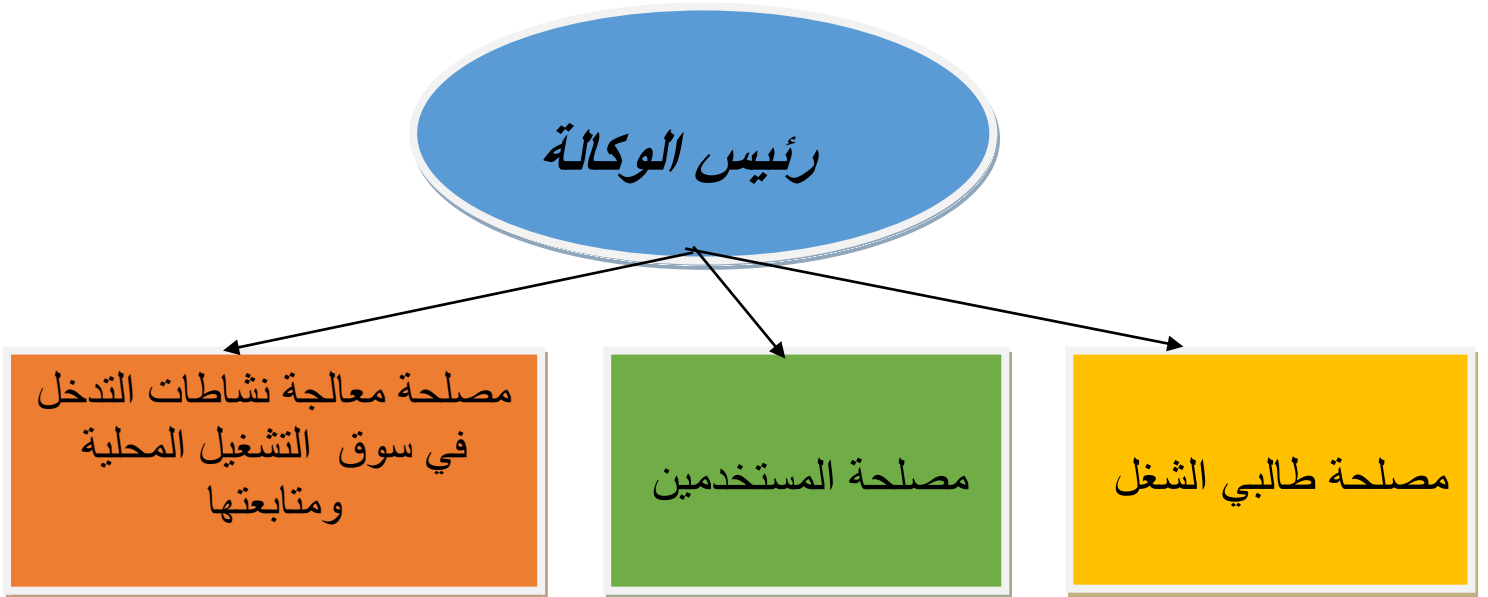
- مصلحة طالبي الشغل.

- مصلحة المستخدمين.

-مصلحة معالجة نشاطات التدخل في سوق التشغيل المحلية ومتابعتها.

يدير الوكالة المحلية للتشغيل رئيس وكالة.

الهيكل التنظيمي للوكالة:



¹ انظر قرار مؤرخ في 25 يناير سنة 2007، يتضمن التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 32، بتاريخ 16 مايو سنة 2007م

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

أولاً- رئيس الوكالة : يقوم رئيس الوكالة بالمهام التالية¹:

- التعبير عن الاحتياجات من اليد العاملة.
- امضاء محاضر التنصيب ومختلف الوثائق الخاصة بالموظفين.
- اعلام مختلف المصالح التابعة له بمختلف التعليمات الواردة من الوصايا.
- التدوير الوظيفي لمختلف المصالح.
- الوقوف على مختلف انشغالات عمال الوكالة و العمل على حلها.
- تقييم و مراقبة و متابعة العمال بناء على المهام الموكلة لهم.
- الاستقبال اليومي لطالبي العمل و الاستماع لانشغالاتهم و التكفل بها في حدود الفرص او العروض المتاحة.
- استقبال رؤساء المؤسسات و المستخدمين و عارضي العمل².
- الوقوف على العرائض و متابعتها و التدخل لحلها.
- الوقوف على الجانب الإعلامي للوكالة.

¹ الدخول للبوابة الالكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

<http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html> بتاريخ 2020/05/10 على الساعة

12:00

² انظر قرار المتضمن التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل، مؤرخ في 25 يناير سنة 2007، المصدر السابق.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

- العمل على تحقيق الظروف الملائمة للعمل و العمال و حل المشاكل العالقة و الحرص على تحقيق الأهداف المسطرة.

- القيام بالاجتماعات الدورية للتنسيق و الوقوف على مختلف المصالح للدعم من جهة و تحديد الاختلالات من جهة أخرى.

ثانيا-مصلحة طالبي العمل: ¹ يكلف المستشار بالمهام التالية:

- استقبال طالبي العمل و تسجيلهم و ارشادهم و توجيههم للمصالح المعنية سواء الداخلية او الخارجية.

- التسجيل عن طريق نظام الوسيط.

- شرح كيفية التسجيل عن بعد و المشاركة في مختلف النشاطات الخدمائية للملحقة.

- تقديم الاقتراحات والقيام بالزيارات الميدانية للمؤسسات.

- استقبال طالبي العمل و الاصغاء اليهم في اطار خلية الاعلام و الاتصال².

- تقديم الاستشارات و التوجيه و الاعلام لطالبي العمل.

ثالثا-مصلحة المستخدمين: يقوم المكلف بهذه المصلحة بما يلي:

- المقابلة مع المستخدم و متابعة عروض العمل عبر الانترنت.

¹ الدخول للبوابة الالكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

<http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html> بتاريخ 2020/05/13 على الساعة

² انظر قرار المتضمن التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل مؤرخ في 25 يناير سنة 2007، المصدر السابق.

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

- المقاربة بين العرض و الطلب عن طريق نظام الوسيط.
- التنقيب عن عروض العمل لدى الشركات و المؤسسات و الخواص.
- اعداد مختلف الاحصائيات و التقارير و استقبال المراسلات الخاصة بالمصلحة.
- توجيه طالبي العمل الى مختلف الشركات العارضة بكشوف الحضور.
- تقديم مختلف الاستشارات الخاصة بالمستخدم و أصحاب الشركات.
- الاشراف على اشهار مختلف عروض العمل.
- رابع-مصلحة مصلحة معالجة نشاطات التدخل في سوق التشغيل المحلية ومتابعتها¹ : و يكلف المسؤول عن هذه المصلحة بالمهام التالية:
- مراقبة كشوف الحضور والسهرة على ارسالها الى مديرية التشغيل والآجال المحددة.
- تسليم العقود المستلمة من المديرية الولائية الى أصحابها لغرض تحرير محاضر التنصيب.
- تقديم و اعداد التقارير الخاصة بالادماج.
- المشاركة في مختلف الأنشطة (ورشات المرافقة، معارض...الخ).
- القيام بالزيارات الميدانية للمؤسسات لجلب العروض الخاصة بالادماج.
- تحرير مختلف العقود و التمديدات الخاصة بالإدماج المهني.
- متابعة ملف الادماج المهني و الحرص على توظيفهم بصورة نهائية.

¹ الدخول للبوابة الالكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

بتاريخ 2020/05/13 على الساعة <http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html>

المبحث الثاني: البوابة الالكترونية للوكالة المحلية للتشغيل بالوادي.

بما أن الوكالة المحلية للتشغيل تعتبر المؤسسة المختصة في تنظيم سوق الشغل ومعتمدة خصيصا في تقديم الخدمات العمومية لمرتقيها فلقد ارتأينا في هذا المبحث ان نأخذ بعض النماذج عن الأنظمة الالكترونية بالوكالة المحلية للتشغيل بالوادي حتى نعطي صبغة تطبيقية لهذه المذكرة تجسيدا للإدارة الالكترونية في المرفق العام، حيث تم تقسيم هذا المبحث الى مطلبين سنتناول في المطلب الأول نظام الوسيط ونتطرق في المطلب الثاني الى كيفية التسجيل عن بعد.

المطلب الأول: النظام الوسيط.

في اطار تعزيز الاتصال الداخلي و الخارجي للوكالة الوطنية للتشغيل، كانت هناك جملة من التدابير المتخذة لتحسين و عصرت الوكالة المحلية من خلال تقديم خدمات راقية و متطورة لمتفقي حيث أعطيت تعليمات لتعزيز الاتصال لما له من أهمية بالغة باعتباره وسيلة من الوسائل الرئيسية في تحقيق اهداف الوكالة و ضمان تسيير نشاطها بفعالية¹. و من ضمن التدابير أيضا تفعيل تعميم العمل بنظام الوسيط و هو النظام المعلوماتي الجديد للوكالة الوطنية للتشغيل، وهو عبارة عن قاعدة سجل بيانات لجميع المعلومات تتميز هذه القاعدة بنظام فرز حسب طلبات الهيئة المستخدمة، أي بمجرد أن يتم تسجيل عرض او طلب المؤسسة يتم تسجيل طالب العمل بطريقة تلقائية وآلية ، ثم يقوم مكتب التشغيل بالاتصال بطالب العمل من أجل أن يختار الشركة التي يريد².

¹ للتوضيح أكثر، انظر للتعليمية رقم 020/اص/خ/المع/ووت/2020، في الملاحق.

² الدخول للبوابة الالكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

حيث قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بوضع نظام "الوسيط" وهو نظام المعلوماتي الجديد الذي تم إطلاقه رسمياً يوم 01 مارس 2015، بالوكالة الولائية للتشغيل بالبلدية، وواصل النظام انتشاره على مدار سنة 2015 ليختتم تعميمه بولاية ورقلة يوم 07 فيفري 2016 وبهذا يكون قد تم نشر النظام الوسيط عبر كافة وكالات التشغيل في القطر الوطني.

يهدف النظام المعلوماتي الجديد الوسيط لضمان شفافية في معالجة عروض العمل وضمان أكثر سرعة وفعالية وكذا توفير خدمات ذات نوعية أفضل لفائدة طالبي العمل والمستخدمين وذلك من خلال:

- بطاقة وطنية موحدة لطالبي العمل.
- قاعدة بيانات موحدة.
- إمكانية التسجيل في وكالة مقر السكن وذلك من خلال أي وكالة على المستوى الوطني.
- مقارنة إلكترونية بين عروض وطلبات العمل.
- استناد الوسيط على المدونة الوطنية للمهن والوظائف.
- مقارنة طلبات العمل مع عروض العمل على المستوى الوطني مما سيسمح بـ:
- أكثر احترافية في معالجة عروض وطلبات العمل.
- أكثر نجاعة في عملية المقارنة بين عروض وطلبات العمل.
- التقليل من مدة الانتظار لتكفل بملفات طالبي العمل على مستوى وكالات التشغيل.
- إحصائيات أكثر موثوقية ودقة¹.

¹ الدخول للبوابة الإلكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

<https://www.facebook.com/notes/hassi-messaoud-jobs/-الوسيط-عروض-عمل-حاسي-مسعود/>

بتاريخ: 2020/08/15 على الساعة النظام-المعلوماتي-الجديد-للوكالة-الوطنية-للتشغيل/1280011808680461

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

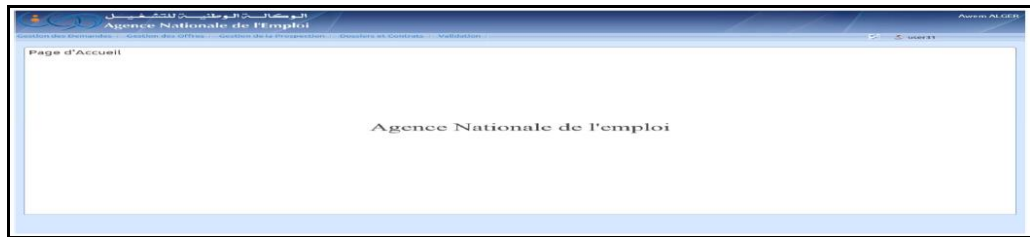
هناك 5 أنواع من صفحات الويب المستخدمة تعتمد عليها بيئة العمل في نظام الوسيط على التنقل بين صفحات الويب وهي¹:

- الصفحة الرئيسية.
- صفحة قائمة العناصر المراد إدارتها (طالب العمل ، المستخدم، إلخ...).
- صفحة التعديل (إدخال البيانات).
- صفحة التفاصيل (استشارة).
- صفحة الطباعة.

أولاً : الصفحة الرئيسية:

الصفحة الرئيسية هي نقطة دخول النظام وتحتوي على:

- القائمة الرئيسية.
- المستخدم المتصل.
- الوكالة.
- الإشعارات.



*القائمة الرئيسية:

¹ الدخول للبوابة الإلكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

<http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html> بتاريخ 2020/05/18 على الساعة

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

تتيح لك قائمة التنقل الوصول إلى وظائف النظام ووحداته، تتكون القائمة من عدة قوائم تم تكوينها للعرض وفقاً لصلاحية وصول المستخدم.



تحتوي قائمة التنقل الرئيسية على الميزات المحددة كتالي¹:

- مثل كل إدخال قائمة تتيح الوصول إلى صفحات وميزات مختلفة.
- تحتوي كل قائمة فرعية على رمز محدد.
- يمكن إخفاء إدخالات القائمة اعتماداً على دور المستخدم.



بعد تسجيل الدخول يمكن رؤية اسم المستخدم صاحب الحساب والوكالة تلقائياً.

ثانياً - صفحة قائمة العناصر:

¹ الدخول للبوابة الالكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

بتاريخ 2020/05/22 على الساعة <http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html>

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

تستعمل لتسيير طلبات العمل ومختلف العناصر التي يعالجها الوسيط، بالضغط على رابط

قائمة التنقل المتعلقة بالعنصر.

الصورة التالية تمثل قائمة الطلبات¹:

Numéro demande	Numéro demandeur	Nom demandeur	Prénom demandeur	Date de création	Date d'expiration prévue	Intitulé principale	Agence	Etat d'avancement	Etat
180794000021/1402	180794000120	BELOUCHE	HUSTAPHA	21/05/2014	23/11/2014	web designer	Alain HUSSEIN - DEY	En cours	valide
180794000018/1401	180794000019	VAZID	VAZID	21/05/2014	17/11/2014	Serveur/Serveuse en restauration	Alain HUSSEIN - DEY	Orientalisé refusé	valide
18188254215/1403	18188254214	AHME	AHME	20/05/2014	16/11/2014	Secrétaire de rédaction	Alain HUSSEIN - DEY	En cours	valide
183881794895/1401	183881794894	FARD	FARD	20/05/2014	16/11/2014	Indicataire en télécommunication	Alain HUSSEIN - DEY	En cours	valide
184779800021/1401	184779800020	KAO	SACHEL	19/05/2014	15/11/2014	Agent de maintenance de machines de s...	Alain HUSSEIN - DEY	Satisfait	valide
180388458771/1401	180388458770	OUSSAMA	OUSSAMA	18/05/2014	14/11/2014	Technicien de maintenance de systèmes...	Alain HUSSEIN - DEY	En cours	valide
181794004211/1404	181794004210	SOFIANE	SOFIANE	18/05/2014	14/11/2014	Conducteur / conductrice de banque à ...	Alain HUSSEIN - DEY	Satisfait	valide
180794000021/1401	180794000020	BELOUCHE	HUSTAPHA	20/05/2014	16/11/2014	Agent de maintenance de machines de s...	Alain HUSSEIN - DEY	Satisfait	Disparu
18188254215/1402	18188254214	AHME	AHME	20/05/2014	16/11/2014	Agent de...	Alain HUSSEIN - DEY	Changement de métier principal	Disparu
18188254215/1401	18188254214	AHME	AHME	19/05/2014	14/11/2014	Agent de...	Alain HUSSEIN - DEY	changement de...	Disparu

قائمة العناصر تحتوي على ثلاثة أقسام:

- قائمة (قائمة مقسمة إلى صفحات) للسجلات.

- جزء تصفية البحث.

- شريط أدوات.

الدخول للبوابة الإلكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

<http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html> بتاريخ 2020/05/22 على الساعة

18:15¹

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

قائمة مقسمة إلى صفحات: تحتوي على السجلات التي تم إدخالها(صفوف)، مع اعمدة وصفية للعناصر. يمكن فرز هذه السجلات من خلال النقر على أحد الأعمدة،ن يتم عرض القائمة في حزم من 10 سجلات، يتم عرض الحزمة التالية بالنقر على رقم الصفحة¹..

- 1- عوامل التصفية والبحث: لتسهيل البحث عن السجلات، يمكن للمستخدم استخدام عوامل التصفية المحددة عن طريق إدخال معايير البحث ثم الضغط على مفتاح "Enter" (على سبيل المثال: الطالب رقم... ، عرض رقم... ، ... إلخ .)
- 2- شريط الأدوات: عبارة عن صف من الأزرار يسمح لك بتنفيذ إجراءات على السجلات (مثل إضافة أو تحرير أو حذف أو تصدير ،...إلخ).

ثالثا - صفحة التعديل:



الدخول للبوابة الالكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

بتاريخ 2020/05/23 على الساعة <http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html>

11:12¹

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية



من خلال النقر على الزر "إضافة" أو "تعديل" ، يتم توجيه المستخدم إلى صفحة جديدة تحتوي بشكل عام على نماذج إدخال وشريط أدوات وإجراءات ذات صلة مثال¹:

- الاستمارة: تسمح لك بإدخال المعلومات المتعلقة بالتسجيل في الحقول التي تحمل علامة النجمة "*" إلزامية.

- إجراء حفظ: يسمح لك بالاستمرار في التعديلات التي تم إجراؤها على النموذج في مصدر البيانات.

- إجراء الطباعة: يسمح لك بطباعة تقرير إخراج خاص بالنموذج الحالي؛ غالبًا ما يتوافق اسم الإجراء مع اسم حالة الإخراج المراد طباعتها، مثل: ملف مقدم الطلب، شهادة تقديم العرض، محضر تنصيب، العقد،.... إلخ.

الدخول للبوابة الإلكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

<http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html> بتاريخ 2020/05/22 على الساعة

15:51¹

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

- الإجراءات المرتبطة: هي صفحات إضافية للوحدات النمطية التي يمكن أو يجب على المستخدم الوصول إليها للإثراء أو الاعلام، يتم تنشيط هذه الإجراءات المرتبطة فقط عندما يتم التحقق من صحة السجل الرئيسي.

- الرسائل التي يتم إنشاؤها بواسطة النظام: من خلال تنفيذ إجراءات العمل في النظام من المحتمل أن يقوم هذا الأخير بإنشاء رسائل للتنفيذ الناجح للعملية، أو فشل هذه الأخيرة أو حتى بإعلامك بمعلومات دقيقة جدا¹.

توضح الأشكال التالية أمثلة على الرسائل التي تم إنشاؤها بواسطة النظام.

The screenshot shows a web application interface with the following elements:

- Header: "Informations du demandeur"
- Navigation: "Enregistrer", "Créer Compte En Ligne", "Fiche Demandeur"
- Message: "L'opération de modification est réussie."
- Section: "Informations d'identité"
- Fields: "Numéro : 161882542145" and "Date d'inscription: 18/04/2014"

The screenshot shows a web application interface with the following elements:

- Section: "Inscription cadre:"
- Field: "Genre:" with a dropdown menu showing "Homme"
- Field: "Prénom Fr: *" with an empty input box
- Message: "Champ obligatoire !" with a yellow warning icon

* نافذة منبثقة للتحقق: بشكل عام تحتوي معظم النماذج الموجودة في النظام على

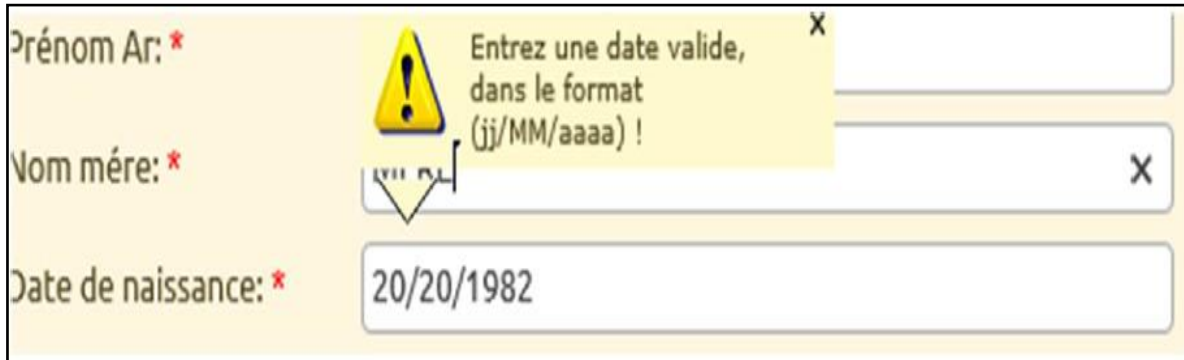
الدخول للبوابة الإلكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

بتاريخ 2020/05/22 على الساعة <http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html>

14:36¹

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

معلومات إلزامية، أو معلومات يجب أن تتبع تنسيقاً معيناً مثل التواريخ، حيث إذا نسي المستخدم إدخال معلومات إلزامية أو لم يحترم التنسيق المطلوب للمعلومات، فسيقوم النظام بإبلاغه عبر النوافذ المنبثقة:

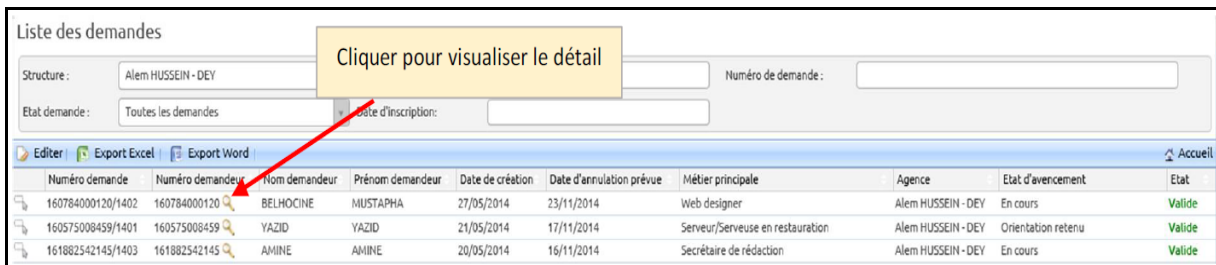


The screenshot shows a web form with three input fields: "Prénom Ar: *", "Nom mère: *", and "Date de naissance: *". The "Date de naissance" field contains the value "20/20/1982". A yellow error message box is displayed over the form, containing a warning icon and the text: "Entrez une date valide, dans le format (jj/MM/aaaa) !".

صورة توضيحية مأخوذة من البوابة الإلكترونية الخاصة بالوكالة الوطنية للتشغيل من خلال نظام الوسيط.

رابعاً - صفحة التفاصيل: لمساعدة المستخدم على الاطلاع على المعلومات التفصيلية لبعض العناصر، يتيح لك النظام عرض هذه التفاصيل في نوافذ خاصة يتم استخدامها بنفس الطريقة في معظم وحدات الأعمال¹.

عرض نافذة الملف الشخصي: غالباً ما يمكن الوصول إلى هذه النافذة في القوائم أو النماذج التي تحتوي على جزء من معلومات مقدم الطلب مثل: الرقم، الاسم واللقب:



The screenshot shows a table titled "Liste des demandes" with a search bar and filters. A red arrow points to the first row of the table. The table has the following columns: Numéro demande, Numéro demandeur, Nom demandeur, Prénom demandeur, Date de création, Date d'annulation prévue, Métier principale, Agence, Etat d'avancement, and Etat.

Numéro demande	Numéro demandeur	Nom demandeur	Prénom demandeur	Date de création	Date d'annulation prévue	Métier principale	Agence	Etat d'avancement	Etat
160784000120/1402	160784000120	BELHOCINE	MUSTAPHA	27/05/2014	23/11/2014	Web designer	Alem HUSSEIN - DEY	En cours	Valide
160575008459/1401	160575008459	YAZID	YAZID	21/05/2014	17/11/2014	Serveur/Serveuse en restauration	Alem HUSSEIN - DEY	Orientation retenu	Valide
161882542145/1403	161882542145	AMINE	AMINE	20/05/2014	16/11/2014	Secrétaire de rédaction	Alem HUSSEIN - DEY	En cours	Valide

الدخول للبوابة الإلكترونية الخاصة بالوكالة عن طريق الرابط التالي :

بتاريخ 2020/05/28 على الساعة <http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html>

17:47¹

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

النقر، سيتم عرض تفاصيل الملف الشخصي في النافذة التالية:

خامسا- نافذة العرض: بنفس طريقة نافذة "عرض الملف الشخصي"، غالبًا ما يمكن الوصول إلى هذه النافذة في القوائم أو النماذج التي تحتوي على جزء من معلومات العرض مثل: رقم العرض¹.

Liste des offres

Agence: Alem HUSSEIN - DEY Numéro Employeur: Date inscription: Etat D'avancement: Choisisissez ...

Numéro offre: Choisisissez ...

Raison sociale: Choisisissez ...

Cliquez pour visualiser le détail

Numéro	Etat D'avancement	Portée offre	Employeur	Nombres candidats	Date inscription	Date expiration	Nombre de places libres	Type de contrat	Etat
nvidia/14003	Nouvelle	Locale	nvidia	2	27/05/2014	31/05/2014	2	CDI	Active
sonatrach/14003	Offre annulée	Locale	sonatrach	2	27/05/2014	31/05/2014	0	CID Insertion Diplômés Technicien	Cloturée
ITComp/14008	Nouvelle	Locale	ITComp	2	22/05/2014	31/05/2014	2	CID Insertion Diplômés Technicien	Active
sonatrach/14003	Offre annulée	Locale	sonatrach	1	21/05/2014	31/05/2014	0	CID Insertion Diplômés Technicien	Cloturée

بعد النقر، سيتم عرض تفاصيل العرض في النافذة التالية:

¹ <https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 22:30 : 29-05-2020 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني: نظام التسجيل عن بعد¹.

أشارت الوكالة الوطنية للتشغيل إلى المميزات التي يقدمها برنامج العمل عن بعد، والتي توفير العديد من الوظائف المتنوعة واسعة النطاق، التي ستوفر الفرصة نحو تنمية المهارات وزيادة الخبرات والتغلب على عوائق التوظيف، مثل صعوبات التنقل أو عدم الجاهزية لأماكن العمل، بما يكفل للباحث عن التوظيف سرعة الانضمام لسوق العمل من جميع شرائح المجتمع، وعلى الأخص ذوي الإعاقة من اختصاصهم البرنامج بالدعوة، كما أن فرص العمل تكون مكافئة ومساوية لفرص التوظيف العادية من حيث قيمة المكتسبات والمستقبل الوظيفي، وسنتعرف على طريقة التسجيل في برنامج العمل عن بعد وبعض الضوابط الخاصة به².

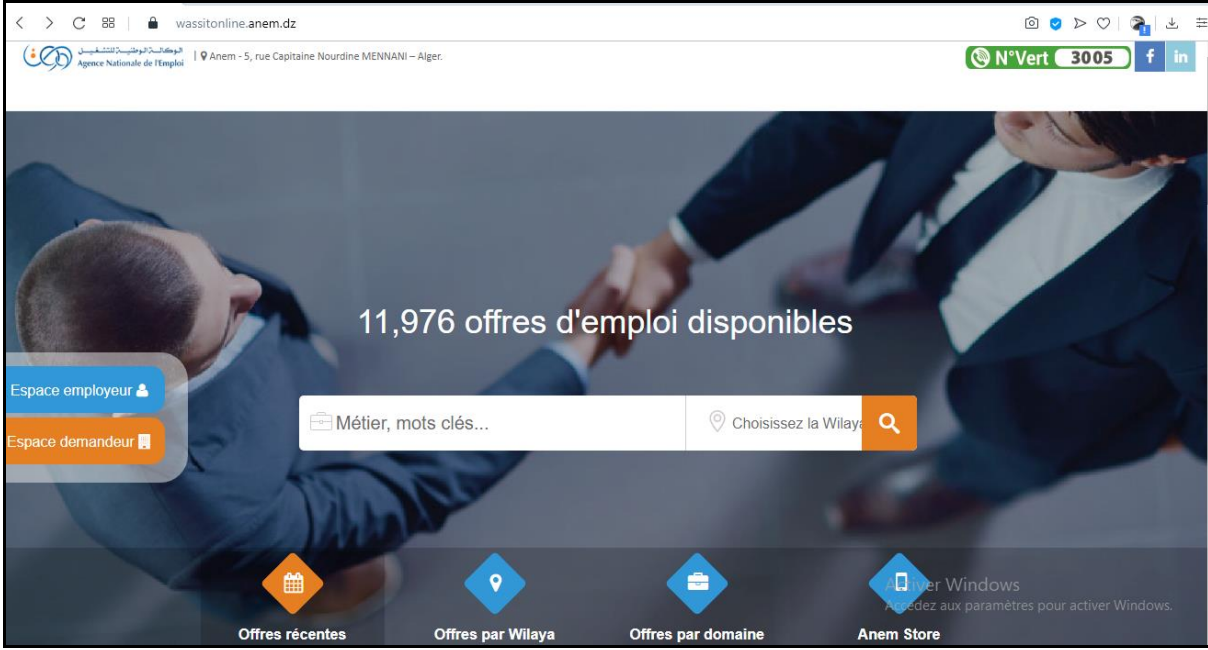
¹ على الساعة 14:22 -05-2020 بتاريخ <https://wassitonline.anem.dz>

² على الساعة 15:22 -05-2020 بتاريخ <https://wassitonline.anem.dz>

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

*التسجيل عن بعد:

حيث ستكون واجهة الواقع كالتالي :



الموقع صمم خصيصا ليكون همزة وصل بين طالبي العمل، المستخدمين، والوكالة كما نلاحظ على اليسار، خصص الموقع فضائين، فضاء المستخدم وفضاء طالب العمل في ما يلي سنتطرق الى كيفية التسجيل بالنسبة لطالب العمل.

بعد الدخول لفضاء طالب العمل، سيتسنى له ادخال معلومات الحالة المدنية الخاصة به، والتي سيتم التحقق منها لاحقا في الوكالة محل اقامته لتأكيد التسجيل¹.

¹ على الساعة 12:15 06-2020-01 بتاريخ <https://wassitonline.anem.dz>

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

*الخطوة الأولى:

The screenshot shows a four-step registration process. Step 1, 'Informations de l'état civil', is highlighted. The form includes fields for gender (Monsieur, Madame, Mademoiselle), name (Nom, Prénom), birth date (2020-05-30), birth location (Algerie, Wilaya de naissance, Commune de naissance), family situation (Situation familiale), and service status (Situation service nation). A 'Suivant' button is at the bottom right.

المعلومات اللازمة لاتمام هذه الخطوة : (معلومات الحالة المدنية).

اللقب، الاسم، رقم شهادة الميلاد ، تاريخ و مكان الميلاد بالتحديد (البلد والولاية والبلدية) الحالة العائلية ،الوضعية اتجاه الخدمة الوطنية (عند اختيار "السيد") وعدد الابناء المتكفل بهم¹.

*الخطوة الثانية:

الجزء الثاني من الاستمارة يتمثل في الخطوة الثانية (معلومات التواصل). رقم الهاتف، الفاكس، العنوان بالتحديد (الولاية، الدائرة والبلدية والحي) اضافة الى ذلك، هذه الخطوة تستوجب اعادة كتابة الاسم واللقب والعنوان باللغة العربية لاتمامها والمرور الى الخطوة الثالثة.

¹ <https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 10:31 06-2020-03 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

*الخطوة الثالثة: في هذه الخطوة المطلوب من طالب العمل ادخال:

بطاقة التعريف، جواز السفر، رخصة سيطرة، رقم وثيقة التعريف، تاريخ الاصدار، مصلحة الاصدار، رقم الضمان الاجتماعي، عدد الاشخاص المتكفل بهم، المستوى التعليمي، المستوى التأهيلي والاعاقة ان وجدت¹.

1 Etape 1 Informations de l'état civil

2 Etape 2 Informations de contact

3 Etape 3 Autre informations

4 Etape 4 Compte en ligne/Fin

Autres Informations

-- Type du pièce d'identité--

N° pièce d'identité

2020-05-30

Délivrée par

Numéro de sécurité sociale (NSS)

Nombre de personnes à charge

--Niveau d'instruction--

--Niveau de qualification--

Handicapé

Précédent Suivant

*الخطوة الرابعة:

لاتمام عملية التسجيل بالنسبة لطالب العمل، ينبغي ادخال بريد الكتروني وكلمة سر وتأكيدها لاتمام الخطوة الرابعة والاخيرة من التسجيل الأولي عبر الموقع وواجهتها كما يلي:

¹ <https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 09:20 06-2020-05 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

1 Etape 1 Informations de l'état civil

2 Etape 2 Informations de contact

3 Etape 3 Autre informations

4 Etape 4 Compte en ligne/Fin

Information du compte en ligne

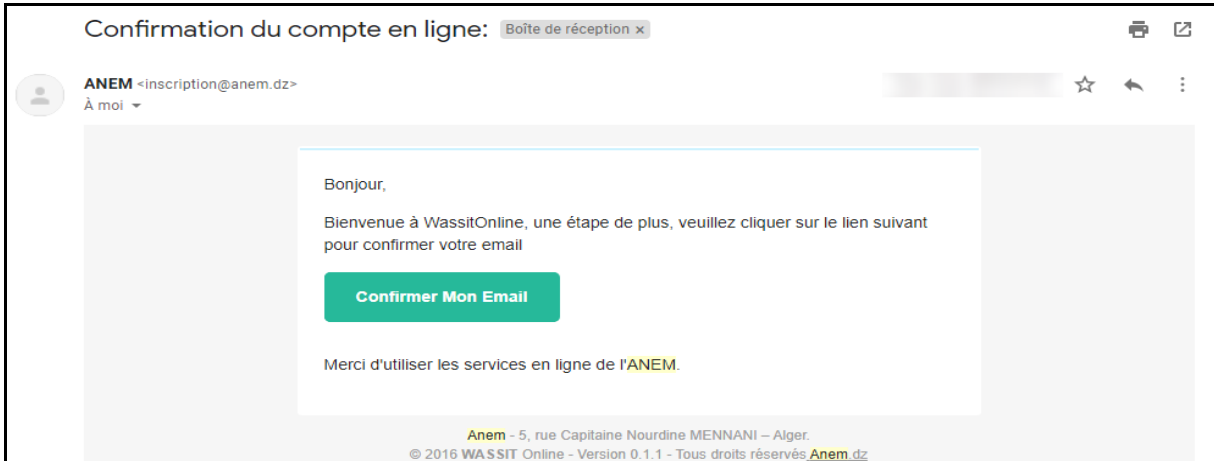
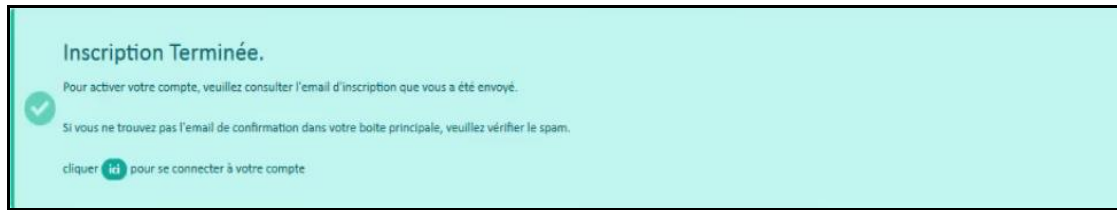
Email

Mot de passe

Confirmation du mot de passe

Terminer l'inscription

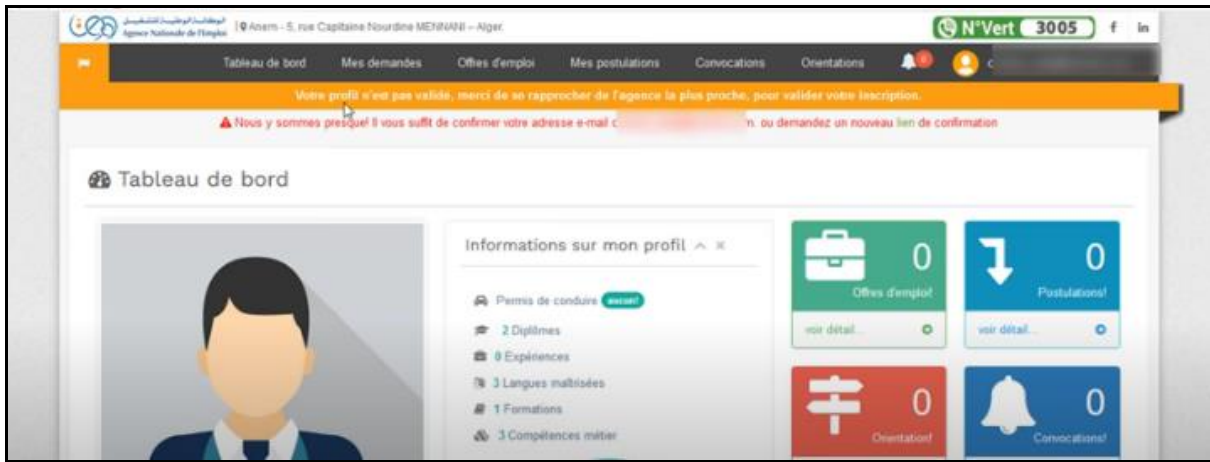
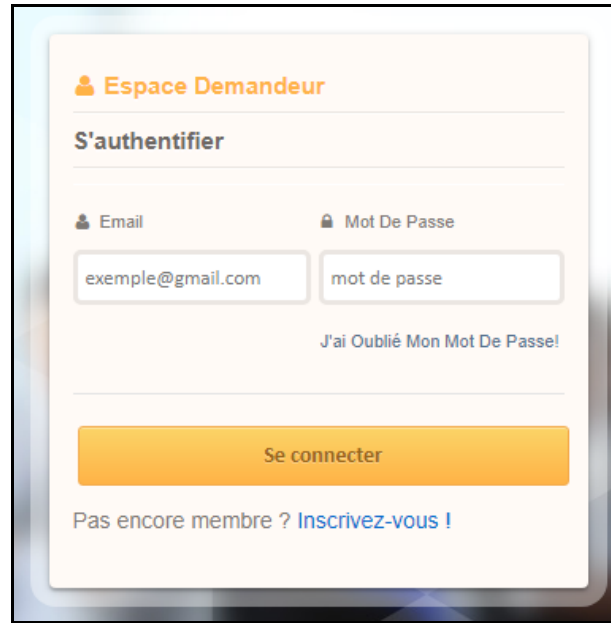
عندما تتم عملية التسجيل، يتم اخطار طالب العمل برسالة مع رابط توجيه مباشر لبريده الإلكتروني لتأكيد التسجيل والانتقال لصفحة تسجيل الدخول.



الآن بعد تأكيد التسجيل يتم توجيه المسجل لصفحة البداية للدخول للحساب المنشأ بعد أن تم تفعيله وذلك عن طريق ادخال البريد الإلكتروني والرمز السري او كلمة السر (الخطوة الرابعة)¹.

¹ <https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 07:31 06-2020-08 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية



*ملاحظة :

الحساب غير مفعّل بعد، يجب التقرب من الوكالة من أجل تأكيد التسجيل عبر الإنترنت، العملية لا تتعدى بضعة دقائق لكن من المستحسن تعديل الحساب ليوافق مهارات وشهادات وخبرات الذي قام بالتسجيل ومن ثم التوجه للوكالة للتأكيد¹.

¹على الساعة 18:41 -06-2020 بتاريخ <https://wassitonline.anem.dz>

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

معلومات المسجل تعرض على حسابه بهذا الشكل :

The screenshot displays a user profile page with the following sections:

- Informations de l'identité**: Includes a profile picture, a list of fields for personal information (Civilité, Nom, Prénom, N° d'acte de naissance, Date de naissance, Pays de naissance, Wilaya de naissance, Commune de naissance, Situation familiale, Situation service militaire), and buttons for "Modifier mon Profil" and "Télécharger la fiche d'inscription".
- Compétences métiers**: Lists two skills: "1 Administration de systèmes d'information" (L1807) and "2 Assistant administratif" (L1603).
- Diplômes**: Lists two diplomas: "Management Public" (obtenu le 2018, Établissement de Centre de Formation Continue) and "Informatique" (obtenu le 2016, Établissement de UNSTITE DE KHENCHELA).
- Formations**: Shows a training record for "BASE DES DONNÉES" (de 01 October 2013 à 02 April 2016) at "centre de formation professionnelle et apprentissage".
- Langues maîtrisées**: Lists three languages: ARABE (Courant), FRANÇAIS (Bon), and ANGLAIS (Bon).
- Expériences**: A message stating "Vous n'avez aucune expérience associée à votre profil, cliquez ici pour ajouter une expérience".

ويمكن التعديل عليها كما يلي :
إضافة مهارات العمل ¹:

The screenshot shows a dialog box titled "Ajouter un métier acquis" with a search bar containing "gest". Below the search bar, a list of results is displayed:

- C1402 - Gestion de production Industrielle
- H1102 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
- I1103 - Gestion opérationnelle d'exploitation logistique

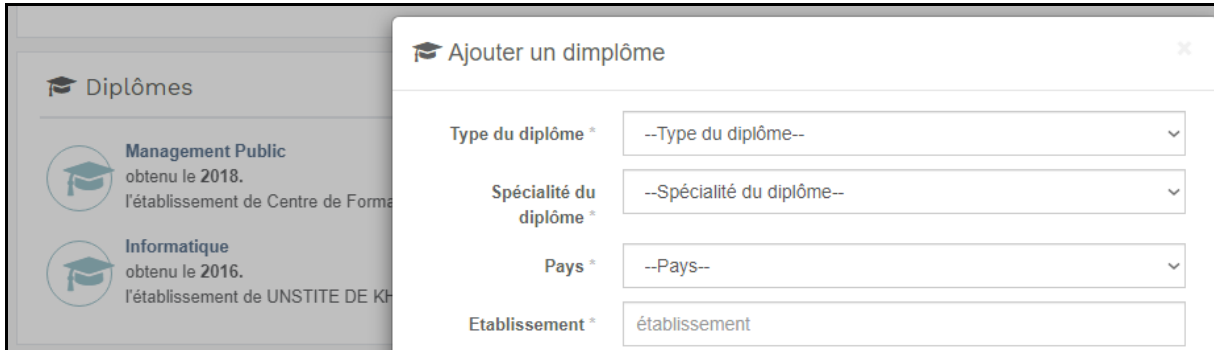
Buttons for "Ajouter" and "Annuler" are visible at the bottom right of the dialog.

إضافة شهادة:

¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 19:25 -06-2020 10 بتاريخ

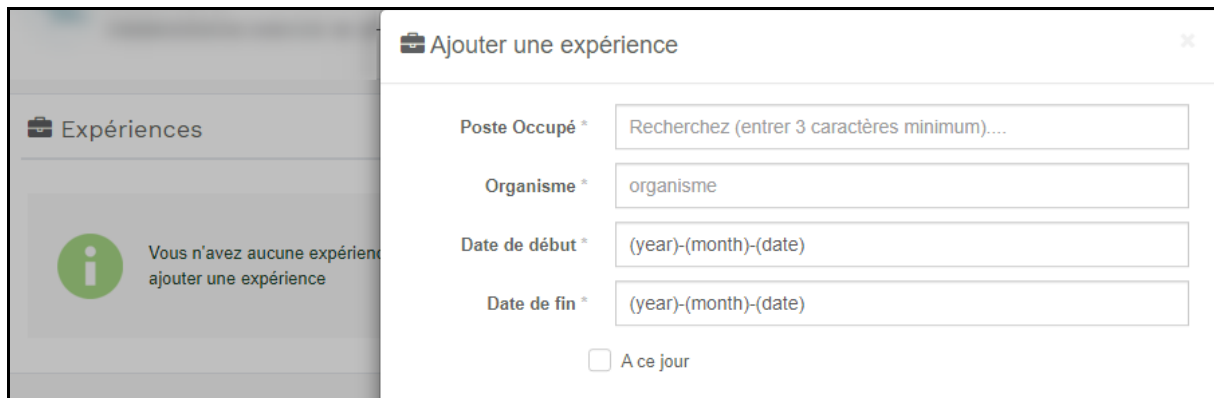
الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

نوع الشهادة، الاختصاص، البلد والمؤسسة.



إضافة الخبرة :

المنصب، الهيئة، تاريخ البداية وتاريخ النهاية¹.

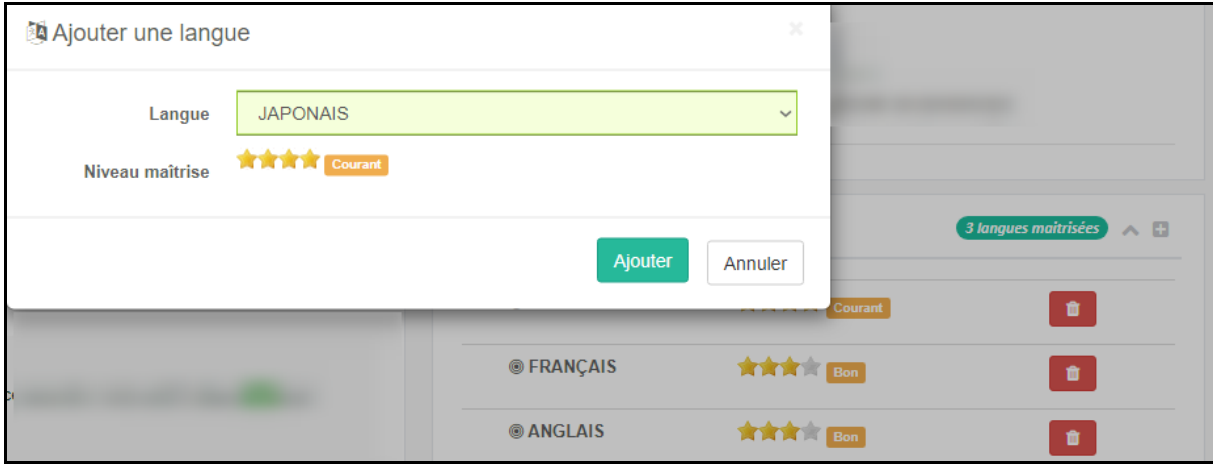


إضافة لغة متقنة:

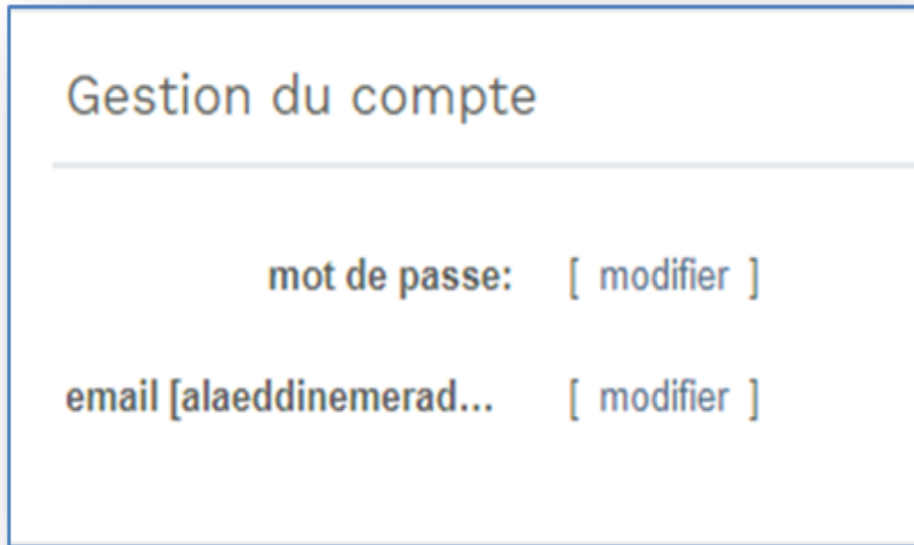
اللغة، مستوى الاتقان.

¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 10:50 -06-2020 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية



كما أن للمسجل كامل الحرية في الكثير من العمليات ونذكر منها:
- تغيير كلمة السر¹:

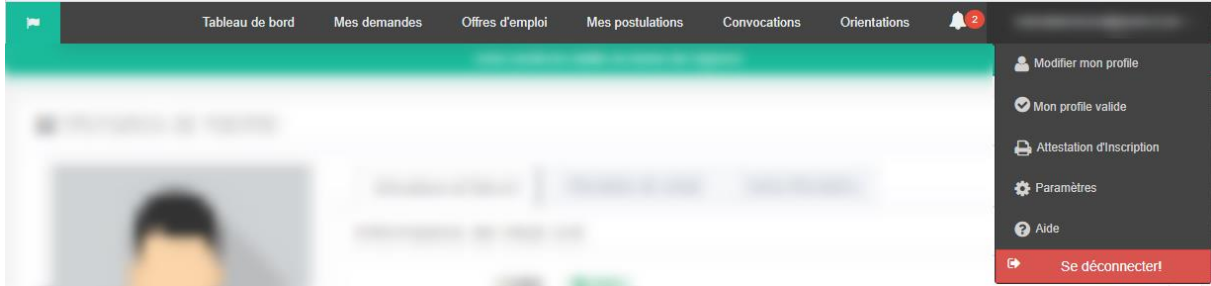


- الاطلاع على حسابه :

¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 15:10 -06-2020 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

نسبة اكتماله ، طلبات العمل ، عروض العمل المتاحة حسب المؤهلات حيث يمكن لطالب العمل التقديم على عمل ، التقديمات على عمل ، الاستدعاء و التوجيه



- طلب العمل :

حسب مؤهلات المسجل يتم طلب العمل ويمكن تحديد طبيعة العقد والوظيفة بناء على مجال الاختصاص، كما يمكن إدراج نوع التسجيل محليا أو وطنيا، هذه النافذة تسمح لطالب العمل الاطلاع على سجل طلباته، وتمديد الطلب، وهذه إحدى محاسن التسجيل عن بعد¹.



¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 15:31 -06-2020 بتاريخ 16

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

طباعة شهادة تسجيل العمل

والتي تعد تلقائيا بناء على البيانات السابقة الإدخال والتي تم التأكد منها في الخطوة الماضية¹.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية République Algérienne Démocratique et Populaire وزارة العمل والتوظيف والضمان الاجتماعي Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale	
شهادة تسجيل طالب العمل Attestation d'Inscription DEMANDEUR D'EMPLOI	
N°Demandeur : <input type="text"/>	رقم التسجيل : <input type="text"/>
Date Inscription : <input type="text"/>	تاريخ التسجيل : <input type="text"/>
Agence d'affectation : <input type="text"/>	وكالة الانتساب : <input type="text"/>
Nom : <input type="text"/>	لقب : <input type="text"/>
Prénom : <input type="text"/>	الإسم : <input type="text"/>
Date de Naissance : <input type="text"/>	تاريخ الميلاد : <input type="text"/>
Lieu de Naissance : <input type="text"/>	مكان الميلاد : <input type="text"/>
Profil	
Métier Principal : <input type="text"/>	المهنة المطلوبة : <input type="text"/>
Métier Alternatif : <input type="text"/>	المهنة البديلة : <input type="text"/>
Diplômes et Spécialités : <input type="text"/>	شهادات التتمسك : <input type="text"/>
Informations	
Date de la dernière Revalidation : <input type="text"/>	تاريخ اخر تجديد : <input type="text"/>
Date d'annulation Demande : <input type="text"/>	تاريخ الإلغاء : <input type="text"/>

ثانيا : فضاء المستخدم.

يتم تسجيل المستخدم بنفس خطوات تسجيل طالب العمل من حيث مبدأ إدخال البيانات لكن الاختلاف يكمن في المعلومات.

¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 13:51 -06-2020 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

فيما يلي سنذكر المعلومات المطلوبة لتسجيل المستخدم:

*الخطوة الأولى : معلومات عامة.

المعلومات اللازمة لاتمام هذه الخطوة معلومات عامة مثل :

نوع الانتساب، رقم الضمان الاجتماعي، رقم السجل التجاري، المسؤول، رقم الحساب البنكي
..... الخ¹.

Nouvelle inscription

1 2 3 4
Etape 1 Etape 2 Etape 3 Etape 4
Informations générales Informations de l'employeur Informations CNAS Compte En ligne

Informations générales

Type affiliation * CNAS CASNOS

Numéro CNAS *

Raison Sociale *

Numéro RC

Responsable *

NIF *

RIB

Dénomination commerciale *

Entreprise étrangère *

Fonction *

Compte bancaire

¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 12:31 -06-2020 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

*الخطوة الثانية: معلومات المستخدم.

تتقسم استمارة هذه الخطوة إلى شطرين: مجال النشاط والفرع، ومعلومات مقر العمل

The screenshot displays a four-step process: Etape 1 (Informations générales), Etape 2 (Informations de l'employeur), Etape 3 (Informations CNAS), and Etape 4 (Compte En ligne). The current step is Etape 2, which is titled 'Informations de l'employeur'. This section is divided into two main parts: 'Secteur et branche' and 'Localisation'. Under 'Secteur et branche', there are four dropdown menus: 'Secteur d'activité *', 'Branche d'activité *', 'Secteur juridique *', and 'Statut juridique *'. Under 'Localisation', there are several input fields: 'Adresse *', 'Téléphone', 'Fax', 'Mobile', 'Pays d'origine *' (set to 'Algérie'), 'Wilaya *' (dropdown), 'Commune *' (dropdown), and 'Code postale *' (dropdown).

*الخطوة الثالثة: معلومات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

في هذه الخطوة المطلوب من المستخدم العمال ادخال عدد العمال المصرح بهم، منهم عمال عقد العمل المدعم، وعمال جهاز المساعدة على الإدماج المهني¹.

The screenshot displays the 'Informations CNAS' section of the application form. It features three input fields: 'Effectif déclaré *', 'Dont insérés CTA *', and 'Nombre des insérés DAIP *'. There is also a text area labeled 'Autres indications'.

¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 16:12 -06-2020 بتاريخ

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

*الخطوة الرابعة:

لاتمام عملية التسجيل، ينبغي ادخال بريد الكتروني وكلمة سر وتأكيدها لاتمام الخطوة الرابعة والاخيرة من التسجيل الأولي عبر الموقع وواجهتها كما يلي:

1 Etape 1 Informations générales

2 Etape 2 Informations de l'Employeur

3 Etape 3 Informations CNAS

4 Etape 4 Compte En ligne

Compte En ligne

E-mail *

Mot de passe *

Confirmation du Mot de passe *

ce champ est obligatoire

ce champ est obligatoire

Terminer l'inscription

*خدمات الوسيط عن بعد:

زيادة على ما يقدمه الموقع من خدمات التسجيل لطالبي العمل والمستخدمين، نذكر اخرى منها قاعدة معطيات مخصصة لعروض العمل المتاحة ويمكن الاطلاع عليها بدون الضرورة للتسجيل لتجنب عناء التنقل للوكالة خاصة في هذا الظرف الذي نعيشه بسبب الوباء الذي حل علينا والذي يستوجب التعامل عن بعد قدر المستطاع¹.

¹ على الساعة 18:33 -06-2020 21 بتاريخ <https://wassitonline.anem.dz>

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

وهذه الصورة تبين آلية البحث في مدونة عروض العمل:

11,870 offres d'emploi disponibles

Espace employeur
Espace demandeur

Métier, mots clés...
Choisissez la Wilaya

Offres récentes
Offres par Wilaya
Offres par domaine
Anem Store

Agent administratif
Niveau d'étude UNIVERSITAIRE
Type de contrat CDD
Employeur SARL Clinique EL KAFAA
Basé à OUM EL BOUAGHI - OUM EL BOUAGHI
2 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Agent administratif
Niveau d'étude Secondaire 3AS
Type de contrat CDD
Employeur sarl agromix
Basé à BISKRA - BISKRA
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Ingénieur informaticien informaticienne
Niveau d'étude Supérieur 2
Type de contrat CDI
Employeur chambre régionale des notaires de ...
Basé à EL KHROUB - CONSTANTINE
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Gérant
Niveau d'étude Supérieur 1
Type de contrat CDD
Employeur MAHDI Hocine Artisan Marbrier
Basé à BEJAIA - BEJAIA
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Mécanicien automobile
Niveau d'étude MOYEN
Type de contrat CDD
Employeur sarl plastub
Basé à BOUNOURA - GHARDAIA
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Electricien automobile
Niveau d'étude MOYEN
Type de contrat CDD
Employeur EPE SOCIETE INTERMODALE DE LO...
Basé à SIKKDA - SIKKDA
1 poste(s)
5 année(s) d'expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Mécanicien automobile
Niveau d'étude MOYEN
Type de contrat CDD
Employeur etb yahia abdellah
Basé à TIMIMOUN - ADRAR
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Vétérinaire
Niveau d'étude Supérieur 2
Type de contrat CDD
Employeur CAISSE REGIONALE DE MUTUALITE ...
Basé à LAKHDARIA - BOUIRA
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Femme de ménage
Niveau d'étude Sans Niveau
Type de contrat CDD
Employeur sarl rapelec montage
Basé à STAOUELI - ALGER
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Femme de ménage
Niveau d'étude MOYEN
Type de contrat CDD
Employeur sarl bailld prom
Basé à ORAN - ORAN
3 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Femme de ménage
Niveau d'étude Sans Niveau
Type de contrat CDD
Employeur EPE/SPA DIVINDUS-ZI UGZIA MSILA...
Basé à MSILA - M SILA
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Femme de ménage
Niveau d'étude PRIMAIRE
Type de contrat CDD
Employeur AGRUPUM MEDEA
Basé à AIN BOUCIF - MEDEA
1 poste(s)
Sans expérience
Publié le 2020-05-31
DÉTAIL

Voir plus

وهذا ما يجعل نظام الوسيط عمليا في هذه الفترة بامتياز، بتعدد الأرصديات الرقمية فزيادة على هذا تم تطوير تطبيقات للهواتف النقالة الذكية تتيح الاطلاع والاستفادة من خدمات الوكالة عن بعد¹.

¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 09:45 -06-2020 بتاريخ 22

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

متجر الوكالة، يحتوي ثلاث تطبيقات أساسية توفر على مرتاد الوكالة عناء التنقل وتقتصر الوقت والصورة المتجر وما يحتويه من تطبيقات¹:



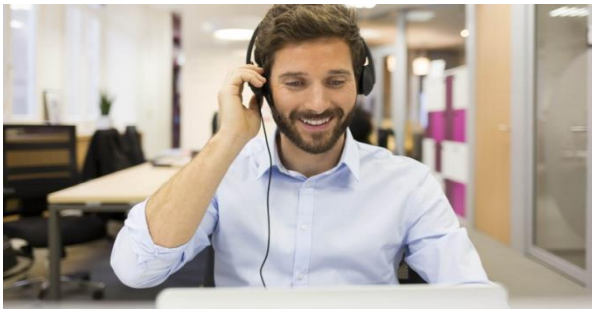
¹<https://wassitonline.anem.dz> على الساعة 09:56 -06-2020 22 بتاريخ

الفصل الثاني- الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الالكترونية

*تسجيل طالبي العمل الجدد من خلال تقنية المحادثة باستخدام "الواب كام"¹:

فرض فيروس "كورونا" واقعا جديدا على الجزائريين الذين تعاشوا مع " الجائحة" من خلال خلق السبل للتمكن من الاستمرار في حياتهم اليومية، وتوجه أغلب الموظفين بالشركات سواء العمومية أو الخاصة للعمل عن بعد من خلال الرقمنة التي يرى مختصون أن الجزائر ما تزال بعيدة على تعميمها، فيما ينتظر أن تتجه الجزائر للتوظيف عن بعد عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك للتغلب على تداعيات الوباء الذي عصف باقتصاديات العالم، وفي ظل هذا، أعلنت الوكالة الوطنية للتشغيل عن إطلاق عرض خدمة جديدة متمثلة في إمكانية تسجيل طالبي العمل الجدد من خلال تقنية المحادثة باستخدام "الواب كام" وذلك عن طريق موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك .

كما تم في إطار تجريبي البدء بولاية برج بوعرييج ليتم تعميم هذه العملية عبر كامل التراب الوطني، هذا ما يجعل الوكالة الوطنية للتشغيل في زيادة تقديم خدمة ذات نوعية لتكون دائما عند حسن الظن ومستوى التطلعات².



¹ تعليمة الكترونية، ف/ي إطلاق خدمة جديدة متمثلة في التسجيل عن بعد لطالبي العمل، بتاريخ 21-05-2020،

للمزيد من التفاصيل انظر للملاحق.

² Une instruction électronique, a/s inscription des demandeur d'emploi et prolongation de la demande d'emploi via «Facebook», envoyé le: 10/08/2020 a 08 :36,N1

الفصل الثاني - الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل والذي تطرقنا فيه لدراسة الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج للإدارة الإلكترونية و قدما من خلاله تعريف الوكالة و تنظيمها الهيكلي و ما لها من مهام ووظائف من خلال ما تقدمه من خدمات عمومية ترتقي الى الخدمات الإلكترونية من خلال اعتمادها لبرامج معلوماتية و بوابتها الإلكترونية التي تقوم بتخزين وتنظيم بيانات ومؤهلات المسجلين، كبرنامج الوسيط والتسجيل عن بعد، من أجل تحسين وجودة الكفاءة و الخدمة وبذلك يصبح دور الوساطة بين طالبي العمل والعارضين أكثر نجاعة.

خاتمة

خاتمة:

تمثل الإدارة الالكترونية مرحلة هامة في تقديم خدمات نوعية للجمهور، والتحول من الاتصال المباشر مع المرافق العمومية إلى التواصل الافتراضي، من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

حيث أصبح من الضروري على المرافق العمومية الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الالكترونية للمساهمة بصورة واضحة في عصنة وترقية الخدمات المقدمة للجمهور، اذ يعتبر تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة ملحة لإضفاء نتائج جد إيجابية على عمل المرافق العمومية، حيث يعتبر مشروع الإدارة الالكترونية هو البديل الأنجع للإدارة التقليدية.

ولقد ظهر تطبيق الإدارة الالكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل بصفة عامة والوكالة المحلية للتشغيل بالوادي بصفة خاصة من خلال إدراج وتقديم خدمات ذات نوعية وبأقل جهد وتكلفة، حيث تم تزويد كل الوكالات المحلية بالحواسيب وربطها بشبكة الانترنت وإقامة دورات تكوينية لموظفيها بصفة دورية لاكتساب الخبرات الجديدة في هذا المجال، ومن أجل تقديم خدمة عمومية تناسب تطلعات الجمهور تم استحداث أنظمة الكترونية داخل الوكالات المحلية للتشغيل يتم من خلالها تقديم خدمات عمومية لطالبي العمل بشفافية تامة وعلى قدم المساواة ومن بين النتائج المستخلصة من هذا البحث:

- للإدارة الالكترونية تأثير على المرفق العمومي من خلال آلياتها مثل شبكة الانترنت والمعدات التقنية والتكنولوجية.

- الإدارة الالكترونية هي بديل جديد عن الإدارة التقليدية، مما يزيد في فعالية الأداء داخل المرفق العمومي.

خاتمة

- تأثير الإدارة الالكترونية على البيروقراطية بشكل كبير من خلال إلغاء دور الموظفين القائمين بنقل المعلومات بين مختلف المصالح والمرافق العامة وكل هذا يم عن طريق الانترنت وأنظمة الإللكترونية.
- تخفيف أعباء كثرة الوثائق وحفظها وتوثيقها اليا و الكترونيا.
- تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبائيك والمقرات والمرافق العمومية من خلال البوابات الالكترونية.
- تحسين خدمات المرفق العمومي من حيث النوعية والسرعة.
- الاعتماد في الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي على الأنظمة الإللكترونية الحديثة في تقديم الخدمة العمومية.
- اعتماد نظام الوسيط في تشغيل طالب العمل بشفافية دون تدخل الموظفين على قدم المساواة بين طالبي العمل من خلال الكفاءات والشهادة العلمية استنادا على المدونة الوطنية للمهن والوظائف مع تقديم إحصائيات أكثر دقة وموثوقية.
- اعتماد طرق التسجيل عن بعد من طرف الوكالة المحلية للتشغيل للباحثين عن العمل للتقليل من عناء التنقل، ويكفل لطالبي العمل سرعة الانضمام لسوق التشغيل.
- اعتماد طريقة "الواب كام" وهي تقنية مستحدثة للتسجيل عن بعد عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك، ويتم هذا من خلال تقنية المحادثة عن بعد.

خاتمة

من خلال ما تقدم نقترح التوصيات التالية:

- يجب الاهتمام بمشكل الأمية التقنية ونشر الثقافة الإلكترونية وخاصة عند موظفي المرفق العام.

- إدراج ودعم البرامج التعليمية لمختلف تكنولوجيات المعلومات في مختلف المستويات الدراسية من اجل خلق مجتمع معلوماتي قادر على التواصل بمختلف الوسائل التقنية والالكترونية.

- تجهيز البنية التحتية والمنشأة القاعدية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية التي يقدمها المرفق العام.

- ضرورة الاهتمام بالأمن التقني والمعلوماتي بالنسبة للمرافق العامة والاستفادة من الخبرات الوطنية والدولية في هذا المجال.

- تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الخدمة العمومية الإلكترونية لا سيما في القطاعات الحساسة كمرفق التشغيل محل الدراسة.

- تحيين القوانين والتشريعات المنظمة للخدمة العمومية الإلكترونية لمواكبة التطورات الخارجية و الداخلية.

المُلخَص

باللغتين: العربية - والانجليزية

المخلص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية عمل اداري مستحدث و جديد ظهر نتيجة الثورة و العصرية في قطاع الاتصال و المعلومات، و يعد من اهم آليات تقديم خدمة عمومية ذات نوعية ، حيث تم التحول بفضل الإدارية الالكترونية من النمط الإداري التقليدي الى النمط الالكتروني ، و بالتالي يتم تحقيق جملة من الفوائد منها العمل بدون ورق و الحصول على خدمات بكل سهولة و مرونة و المساهمة في تحقيق مبدأ الحكم الراشد و تجسيد الإدارة العمومية الالكترونية في صورتها العصرية الحديثة.

و باعتبار قطاع التشغيل من القطاعات الحيوية و الحساسة في الدولة، فإنها اعطت أهمية بالغة من خلال تجسيد و تطبيق مشوع الإدارة الالكترونية داخل مؤسساتها ، ليتم تقديم خدمات راقية تتماشى و متطلبات جميع المتعاملين ، بل تعدى ذلك الى عصرية هذا القطاع من خلال الوكالة المحلية للتشغيل و التي تعد الخلية الأساسية لتنفيذ البرامج الخاصة بتسيير بملف التشغيل على المستوى المحلي فأستحدث أنظمة الكترونية حديثة و متطورة من خلال المنصات و البوابات الالكترونية من بينها وضع نظام " الوسيط " وهو نظام المعلوماتي الجديد يهدف الى تحقيق الشفافية في معالجة عروض العمل وضمان أكثر سرعة وفعالية على غرار نظام التسجيل عن بعد و بذلك حققت الوكالة قفزة نوعية في مجال تجسيد المرفق العمومي المتطور في ظل الإدارة الالكترونية.

Summary

Electronic management is considered a new and new administrative work that emerged as a result of the revolution and modernization in the communication and information sector, and it is considered one of the most important mechanisms of providing a quality public service, as the transformation of electronic administration took place from the traditional administrative style to the electronic one, and thus a number of The benefits include working without paper, obtaining services with ease and flexibility, and contributing to achieving the principle of good governance and embodying electronic public administration in its modern, modern image.

As the employment sector is one of the vital and sensitive sectors in the country, it has given great importance through the embodiment and implementation of the electronic management project within its institutions, in order to provide high-end services in line with the requirements of all dealers, but beyond that to modernize this sector through the local agency for employment and Which is the primary cell for implementing the programs for managing the employment file at the local level, so I created modern and sophisticated electronic systems through electronic platforms and portals, among which is the establishment of the " Wassit" system, which is a new information system that aims to achieve transparency in the processing of job offers and ensure a more rapid and effective manner similar to Remote registration system, and thus the agency made a quantum leap in the field of embodying the advanced public facility in light of electronic management.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية- المرفق- الوكالة- المؤسسة- التشغيل.

Administration- Électronique – Attaché– agence– Entreprise– Emploi.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر المراجع

أ- المصادر:

- 1- القانون رقم 04-19 مؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1425 هـ الموافق 25 ديسمبر 2004 م، يتعلق بتتصيب العمال و مراقبة التشغيل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 83، بتاريخ 26-12-2004.
- 2- قانون رقم 06-21 المؤرخ في 20 ذو القعدة الموافق 11 ديسمبر 2006، يتعلق بالتدابير التشجيعية لدعم و ترقية التشغيل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 80، الصادر بتاريخ 11-12-2006م.
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 18 فيفري 2006، والمتعلق بتحديد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل لتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية العدد 09، الصادرة بتاريخ 19 فيفري 2006.
- 4- قرار مؤرخ في 25 يناير سنة 2007، يتضمن التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 32، بتاريخ 16 مايو سنة 2007م.
- 5- تعليمة الكترونية، ف/ي اطلاق خدمة جديدة متمثلة في التسجيل عن بعد لطالبي العمل، بتاريخ 21-05-2020.
- 6 – instruction électronique, a/s inscription des demandeur d'emploi et prolongation de la demande d'emploi via «Facebook», envoyé le: 10/08/2020 a 08 :36,N1

ب- المراجع:

الكتب :

- 1- محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 2- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، دمشق سوريا، 2011.
- 3- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 4- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنش، عمان، الأردن، 2008.
- 5- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2010.

ج- الرسائل و المذكرات:

- 1- عبدة نعمان الشريف، الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها-الواقع و التحديات-حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009.
- 2- بوزكري الجيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و افاق، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال و تسويق، قسم

علوم التسيير، كلية العلوم لاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3،
السنة الجامعية، 2015-2016

3-عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل
شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل، قسم العلوم الاجتماعية،
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، السنة
الجامعية 2015-2016.

4-رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر،
أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في العلوم السياسية، تخصص إدارة
عامة والتنمية المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة
باتنة 1، الجزائر، السنة الجامعية 2017-2018.

5-مدلس شكري، اليات التشغيل المستحدثة في الجزائر و أثرها على النمو
الاقتصادي في الفترة الممتدة بين 2000-2014، أطروحة مقدمة لنيل شهادة
دكتوراه العلوم و العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية
و التجارية و علوم التسيير، جامعة حمة لخضر، بسكرة، الجزائر، السنة الجامعية
2017-2018.

6- الشايب محمد، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، مذكرة مقدمة لنيل
شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص تنظيمات السياسية
والإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر،
السنة الجامعية 2008-2009.

7- بن فايز نوال، إشكالية البطالة ودور مؤسسات سوق العمل في الجزائر خلال
الفترة، 2005/1990، حالة الوكالة الوطنية للتشغيل، مذكرة مكملة لنيل شهادة
الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية
و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2009.

8-عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية و الرشادة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، السنة الجامعية 2010-2009

9-جمانة عبد الوهاب الشلبي، واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية و آثارها على التطوير التنظيمي، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، سنة 2011.

10-النباهين ريمة و عبيدي مريم، اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الاداء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، السنة الجامعية 2014-2015.

11-جنبية ذهبية و بييرة صارة، الإدارة و دورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، السنة الجامعية 2015-2016.

12الربيع نصيرة، الإدارة الالكترونية دراسة مقارنة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في القانون العام، تخصص إدارة و مالية، قسم القانون العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة اكلي منحد اولحاج، بويرة، الجزائر، السنة الجامعية، 2015-2016.

13-شرقي وافية، التسيير العمومي الحديث في ظل الحكومة الالكترونية التحدي و الافاق، دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي لولاية خنشلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مناخمت، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2015-2016.

14- أسماء عابد و خولة عزيزي، اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية ام البواقي-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاعلام و الاتصال تخصص، تخصص علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، الجزائر، السنة الجامعية 2015-2016.

15- يطا نبيل، الوكالة الوطنية للتشغيل، مذكرة لنيل شهادة الماستر في قانون التنمية الاجتماعية، قسم الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، تاريخ المناقشة 28-09-2017.

16- عبد الدائم هشام و بيه ايمان، تنمية الموارد البشرية و دورها في تفعيل الإدارة الالكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، السنة الجامعية 2017-2018.

17- معروف جهاد، المرفق العمومي بين ضرورة التحديث و التحديات والواقع القانوني في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الحقوق، تخصص منازعات عمومية، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، الجزائر، السنة الجامعية 2017-2018.

18- سليمانها و رباحي حميدة، تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون، تخصص إدارة و مالية عامة، قسم القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العقيد اكلي محند اولحاج، البويرة، الجزائر، تاريخ المناقشة 29/11/2018.

19- العلمي نبيل و بن صالح فيصل، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية نموذجا، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون اداري، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، السنة الجامعية 2018-2019.

د-المقالات:

- 1- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة، مجلة البحث، العدد09، الجزائر، 2011.
- 2- غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد 12، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 2016.
- 3- السعيد سحارة، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مجلة قانون الاعمال، العدد07، جامعة الحسن الأول، المغرب، بتاريخ 13-12-1017.
- 4- سايح جبور علي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مقال منشور بمجلة المقار الصادرة عن المركز الجامعي بتندوف - العدد الأول، ديسمبر 2017.
- 5- فهد يوسف العيتاني، تطبيق الإدارة الإلكترونية جامعة الملك عبد العزيز دراسة استكشافية لاتجاهات الأكاديمية والطلاب والإداريين، قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد والإدارة، م26، ع2، قدم للنشر في 10/04/1430هـ، قبل في 04/06/1431هـ.

ه-المؤتمرات:

- 1- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي الثاني للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 2- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، ال عدد14/خاص/ الجزء الأول، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، 2010.
- 3- بوسليمان صليحة، مداخلة واقع و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر، دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدنية، المؤتمر العلمي

الدولي حول الانظام القانوني للمرفق العام الالكتروني -واقع و تحديات و افاق-،
2018.

4- عبد الرزاق لعمارة، مداخلة حول الإدارة الالكترونية المرفق العام في الجزائر - بين
الواقع و المأمول - قطاع العدالة نموذجا، المؤتمر الدولي حول النظام القانوني
للمرفق العام الالكتروني، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد
بوضياف المسيلة، الجزائر، سنة 2018.

و - المواقع الالكترونية:

<http://105.96.44.97/Portal/Article.aspx?ArticleId=60de52fb-4934-14208-8644-334447ff9881&CategoryId=8>

<http://www.anem.dz/ar/pages/cellule-d-ecoute-ar.html>-2

www.anem.dz-3

<http://www.anem.dz/ar/pages/contrat-de-travail-aide-ar.html>-4

<https://wassitonline.anem.dz>-5

http://www-marwanmant.blogspot.com/2013/01/blog-post_11.htm-6

الملاحق

/O=ANEM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS

De: Awem EL OUED
Envoyé: lundi 10 août 2020 08:36
À: Abdeldjalil MERAD; mohamed djallah
Objet: TR: Inscription des demandeurs d'emploi et prolongation de la demande d'emploi via "FACEBOOK "

Suivi:	Destinataire	Réception
	Abdeldjalil MERAD	Remis: 10/08/2020 08:36
	mohamed djallah	Remis: 10/08/2020 08:36

De : Azzeddine GAMRAOUI
Envoyé : dimanche 9 août 2020 15:44
À : AWEM; Leila Merad-Boudia; Abdelmalek DJELLOUADJI; Assia BENNIA
Cc : Abdelkader DJABEUR; Kheira FEDDAL; Mansour BENLAMEUR; Yahia RASSOUL
Objet : Inscription des demandeurs d'emploi et prolongation de la demande d'emploi via "FACEBOOK "

مساء الخير

في إطار تحسين عروض خدماتها لفائدة طالبي العمال، تعلن الوكالة الوطنية للتشغيل عن إطلاق عرض خدمة جديدة ممثل في إمكانية تسجيل طالبي العمل الجدد من خلال تقنية "المحادثة عن بعد" (الواب كام) وذلك عن طريق موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك وكذا تجديد طلبات العمل

نعلمكم أنه تنفيذاً لتعليمات السيد المدير العام تم إطلاق العملية في إطار تجربي بولاية برج بوعرييج وكل من ولاية سطيف- مستغانم - معسكر - الجلفة - باتنة، قسنطينة.

وبعد النتائج المرضية المحققة تقرر تعميم هذه الخدمة على باقي التراب الوطني.

وعليه سيتم إرسال دعوة لكل المعنيين لمشاركة في اجتماع باستخدام تقنية "المحادثة عن بعد"، لتحضير لأطلاق هذه الخدمة الجديدة.

الإطارات المعنية: رؤساء فروع وملاحق التشغيل- الإطارات المكلفين بالاتصال- الإطارات المكلفين بتسيير صفحات CAO التواصل الاجتماعي، المستشارين المكلفين بالمرافقة والتنظيم

يرجى إرسال قائمة اسمية للإطارات المعنية مع ذكر العناوين الالكترونية غدا قبل الساعة العاشرة

يكلف كل من السيد عبد المالك جلونجي و السيدة اسيا بنية بالتحضير للإجتماع

الولايات السبعة التي تم إطلاق هذه الخدمة بها غير معنية بالإجتماع

شكرا

/O=ANEM/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS

De: Awem EL OUED
Envoyé: jeudi 21 mai 2020 13:56
À: Hamza BOUGHEZALA
Objet: إطلاق خدمة جديدة متمثلة في التسجيل عن بعد لطالبي العمل

De : Ahmed SEDAKI
Envoyé : 21 13:27 2020 .م
À : Chefs d'AWEM; AWEM
Cc : Abdelkader DJABEUR; Secretariat DG
Objet : إطلاق خدمة جديدة متمثلة في التسجيل عن بعد لطالبي العمل

تحية مسائية،

في إطار تحسين عروض خدماتها لفائدة طالبي العمل، تعلن الوكالة الوطنية للتشغيل عن إطلاق عرض خدمة جديدة متمثلة في إمكانية تسجيل طالبي العمل الجدد من خلال تقنية المحادثة باستخدام الواب كام، وذلك عن طريق موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك.

وعليه، نعلمكم أنه سيتم في إطار تجريبي البدء بولاية برج بوعرييج لبتم فيما بعد تعميم هذه العملية عبر كامل التراب الوطني.

كيفية التسجيل:

- ❖ يجب على طالبي العمل الاتصال بصفحة الفيسبوك الخاصة بالملحقة المحلية للتشغيل التابع لها.
- ❖ يتم تحديد موعد المقابلة باستخدام تقنية الواب الكام.
- ❖ على طالب العمل تحضير الوثائق المطلوبة للتسجيل.
- ❖ يتم إجراء المقابلة المهنية والتسجيل عن بعد لطالبي العمل من طرف مستشار في التشغيل.

مع تحياتنا.

تقبل الله منا ومنكم
عيدكم مبارك وكل عام وأنتم بخير
أعاده الله عليكم بدوام الصحة والعافية والخير واليمن والبركات

Réf : 000 /AS/CC/DG/ANEM/2020

Alger, le 19 FEV 2020

Mesdames et Messieurs
Les chefs d'Antennes de Wilayas de l'Emploi
Les chefs d'Annexes Locales de l'Emploi
(En communication avec tout le personnel de l'agence)

Objet : Renforcement de la communication interne et externe de l'ANEM

Il m'a été donné de constater que certaines Antennes de Wilayas et leurs Annexes Locales de l'Emploi accordent une grande attention à la communication externe au détriment de la communication interne à travers l'envoi de leurs activités liées à la communication externe, négligeant la communication interne avec le personnel et pourtant elle est la base de la communication externe.

La communication revêt une importance particulière puisqu'elle compte parmi les principaux moyens pour atteindre les objectifs de l'agence et garantir une gestion efficace de ses activités, ainsi que la communication de l'information par le biais des divers moyens de communication, qu'elle soit liée à la communication interne, destinée à tout le personnel de l'agence ou qu'elle soit liée à la communication externe, destinée à ses usagers.

Dans le but de renforcer la communication interne et externe, je vous demande, chacun en ce qui le concerne, de se conformer aux instructions suivantes :

1- Au titre de la communication interne :

- Veiller à ce que toutes les informations relatives au personnel de l'agence soient communiquées par tous les moyens (e-mail, réunions, publication interne, notes, ...).
- Transmettre les activités, événements et initiatives les plus importants liés à l'activité de l'agence avec des photos appropriées et claires pour que la cellule de communication puisse les publier via le portail "3amali", considéré comme un moyen de communication interne, à l'adresse électronique: communication@anem.dz afin de les valoriser et les partager avec tous.
- Informer au préalable la cellule de communication des différentes activités à réaliser avant leur programmation, et transmettre des rapports détaillés sur les activités réalisées (rapport + photos ou vidéo).
- Respecter la date d'envoi du canevas des activités mensuelles liées à la communication avant le dix du mois suivant le mois écoulé faisant l'objet du bilan.
- Suivre les différents articles de presse publiés dans les quotidiens locaux et régionaux dans vos wilayas et transmettre une copie électronique à la cellule de communication le jour de sa

publication et avant neuf heures et demie du matin en vue de l'inclure dans la revue de presse quotidienne de l'agence.

- Transmettre les émissions de radio et de télévision enregistrées avec une photo claire de l'intervenant.
- Transmettre vos articles et suggestions personnels liés à l'activité de l'agence, rédigés par vous-mêmes, en évitant le plagiat (à ne pas copier des articles d'autrui et à ne pas envoyer des articles publiés sur Internet et en les attribuant à l'expéditeur), afin de les valoriser et les partager avec tous.
- Renforcer le rôle du chargé de communication de l'AWEM et lui fournir les informations nécessaires, tout en respectant les procédures de sa désignation ou de son remplacement, soumises à l'approbation préalable de la Direction Générale après demande motivée du chef de l'AWEM.

7- Au titre de la communication externe :

- Veiller à ce que toutes les informations relatives aux usagers de l'agence soient communiquées par tous les moyens (salons, journées d'informations, portes ouvertes, ateliers, séminaires, publication dans la zone de libre accès, ou réseaux sociaux, ...).
- Partager toutes les publications de la page Facebook officielle de l'ANEM sur les pages Facebook de vos AWEMs et ALEMs.
- Partager les émissions de radio et de télévision enregistrées et publiées via la chaîne YouTube ou la page Facebook officielle de l'ANEM sur les pages Facebook de vos AWEMs et ALEMs.
- Actualiser vos pages Facebook en les enrichissant avec les différentes activités de vos AWEMs et ALEMs qui concernent les usagers de l'agence et se limiter à ne publier que ce qui est professionnel uniquement et ne pas publier les activités et les orientations personnelles.
- Suivre et partager les différentes activités publiées sur les pages Facebook de vos ALEMs et leur établir un classement mensuel et l'envoyer à la cellule de communication selon les délais précisés ci-dessus.

Il convient de préciser que la cellule de communication fait la sélection des événements et des activités les plus importants qui seront publiés sur le portail "3amali", relatifs à la communication interne, ou ceux publiés sur vos pages Facebook en vue de les partager sur la page Facebook officielle de l'ANEM, relatifs à la communication externe, après approbation par la Direction Générale, tout en soulignant la nécessité de respecter et se conformer à la charte graphique de l'agence, publiée sur le portail "3amali".

J'attache une haute importance quant à l'application du contenu de cette note.

Copie à titre de compte rendu à :

- Monsieur le Secrétaire Général du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale.

Copie pour information aux :

- Directeurs centraux.

Copie pour suivi à :

- Cellule de communication.
- Cellule de l'audit interne.
- Inspection de l'Agence Nationale de l'Emploi.
- Commission des procédures.
- Cellule d'écoute.





الوكالة الوطنية للتشغيل
Agence Nationale de l'Emploi

الوسيط ASSIT



أيها المستخدمون
الوسيط يمكنكم الاستفادة من :

- تكفل أفضل بعروض عملكم.
- خدمات ذات نوعية، فعالية وسرعة.
- مقارنة عروضكم مع طلبات العمل على المستوى الوطني.

طالبو العمل
الوسيط يمكنكم الاستفادة من :

- تكفل أفضل بطلبات عملكم.
- إمكانية تسجيل طلباتكم بأحدى الوكالات المحلية للتشغيل عبر التراب الوطني.
- مقارنة طلباتكم مع عروض العمل على المستوى الوطني.

www.assit.ma



صورة لمقر الوكالة المحلية للتشغيل الوادي

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
/	الإهداء
/	الشكر والتقدير
أ - هـ	المقدمة
07	الفصل الأول: الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية
09	المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
10	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
11	الفرع الأول: التعريف والعناصر
14	الفرع الثاني: الدوافع والأهداف
19	المطلب الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية
19	الفرع الأول: التخطيط و التنظيم الالكتروني
25	الفرع الثاني: الرقابة و القيادة الالكترونية
28	المبحث الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية
28	المطلب الأول: تحديات و متطلبات الإدارة الإللكترونية
29	الفرع الأول تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية
35	الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
39	المطلب الثاني: ترقية الخدمة العمومية الالكترونية
39	الفرع الأول: واقع الخدمة العمومية الالكترونية
45	الفرع الثاني: افاق الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية
49	الفصل الثاني: الوكالة المحلية للتشغيل بالوادي كنموذج الإدارة الالكترونية
51	المبحث الأول: الوكالة المحلية للتشغيل
51	المطلب الأول: مفهوم الوكالة المحلية للتشغيل.

52	الفرع الأول: نشأة وتعريف الوكالة المحلية للتشغيل
55	الفرع الثاني: أهداف الوكالة المحلية للتشغيل
56	المطلب الثاني: المهام والتنظيم الهيكلي للوكالة
57	الفرع الأول: مهام الوكالة المحلية للتشغيل
58	الفرع الثاني: التنظيم الهيكلي للوكالة المحلية للتشغيل
62	المبحث الثاني: البوابة الالكترونية للوكالة المحلية للتشغيل
62	المطلب الأول: نظام الوسيط
72	المطلب الثاني: نظام التسجيل عن بعد
90	الخاتمة
94	الملخص
97	قائمة المصادر والمراجع
112	فهرس المحتويات