

الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على المجتمع
E-management in Algeria and its impact on society

تاريخ الإرسال: 2022/ 03 / 31 تاريخ القبول: 2022/ 05 / 04 تاريخ النشر: 2022/ 06 / 10

وهيبة غربي

جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، Email : ouahiba.gherbi@univ-biskra.dz

الملخص:

لقد شهد العالم تحولات كبيرة في مختلف مجالات الحياة، وذلك نظرا للتطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع هذا التقدم العلمي والتقني والنمو الواضح في الثورة الإلكترونية ظهرت الإدارة الإلكترونية التي تجسد اتجاهًا جديدًا في الإدارة المعاصرة لكونها تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية. لذا جاءت هذه الدراسة مسطرة الضوء على الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية كمحدد أساسي في تحقيق خدمة عمومية متميزة، وتبرز أثر ذلك على المجتمع.

الكلمات المفتاحية: الإدارة؛ الإلكترونية؛ المجتمع؛ الأثر

المؤلف المرسل: وهيبة غربي، Email ouahiba.gherbi@univ-biskra.dz

Abstract:

The world has witnessed major transformations in various areas of life, due to the rapid technological developments in the field of information and communication technology, and with this scientific and technical progress and the clear growth in the electronic revolution, , management has emerged that embodies a new trend in contemporary management as it seeks to transform institutions into electronic institutions that use technology Information and Communications in carrying out all its business, transactions and administrative functions. Therefore, this study sheds light on the role that electronic management plays as a basic determinant in achieving a distinguished public service, and highlights the impact of this on society.

Keywords: society ; management, electronic, the impact

مقدمة:

في ظل التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي والتي نتج عنها العديد من التحديات التي تواجه مختلف الجهات الحكومية، أصبح من الصعب على هذه الأخيرة أن تعمل في الوقت الحاضر كما كانت تعمل في الفترات السابقة، لكن أصبح عليها من الضروري التكيف والتعامل مع التغير والتطور السريع، حيث أن التقدم التكنولوجي والتطور العلمي الهائل والثورة المعرفية، والتوسع في استخدام الشبكات الإلكترونية في كافة المجالات، أدى كل هذا إلى التحول من الخدمات العمومية التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المادية المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال.

يتسم العمل الحكومي في العديد من الدول بما في ذلك الجزائر بإجراءات روتينية طويلة وبيروقراطية وبط شديد في طريقة تقديم الخدمات للمواطنين، لذا أصبح من



الضروري استخدام أحدث الأساليب الإدارية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والتفاعل معها ومن بين هذه الأساليب الإدارة الإلكترونية والذي أصبح توجها عالميا، فهو كنهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود، هذا النموذج يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة والشفافية في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات. لهذا استند هدف هذا البحث على إلقاء الضوء على الإدارة الإلكترونية وأثرها على المجتمع في الجزائر، والجهود التي بذلت في هذا المجال والعقبات التي تحول دون تطبيقها.

2. ماهية الإدارة الإلكترونية:

1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، وظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيدا عن المعاملات الورقية فتناوله الباحثون في الإدارة عبر عدة تعريفات منها:

فهي تعرف بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا". (السالمي ع.، 2005)

وتعرف أيضا بأنها: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاءة في استخدام مواردها".

كما يمكن تعريفها بأنها: "تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات أو هي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المؤسسة مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال

والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى". (السالمي و السيلطي ، 2008) ص32

ويتم تعريفها بأنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية". (الكريم، 2010)

وهي أيضا البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين وإستعلاماتهم كما، تتحقق فيها الأنشطة الحكومية للجهة المعنية بذاتها، أو فيما بين الجهات الحكومية المختلفة، باستخدام شبكات المعلومات والإتصالات عن بعد. (كافي، 2011)

في ضوء التعريفات السابقة نرى أن الإدارة الإلكترونية: "هي استخدام كافة التقنيات الحديثة من نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ويسر ودقة عالية وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات".

وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

2.2 دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

هناك الكثير من المبررات التي جعلت كثير من الدول والمؤسسات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها، ومن بين أهم العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية ماييلي: (حسين الوادي ومحمود الوادي، 2011)

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- القرارات والتوجهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال؛

• حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
ليس فقط ما سبق، بل هناك أسباب ودواعي كثيرة أدت إلى التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية منها: التقدم والتطور النوعي في تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الحاسب الآلي، التقدم السريع في شبكة الأنترنت والانصالات، العولمة والحاجة إلى تقليل كلفة الإجراءات الإدارية.

3. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المقومات أو المتطلبات والتي يجب توافرها من أجل ضمان تطبيق ناجح إلا أن هذه المتطلبات لا تكتمل إلا من خلال وضع خطوات كفيلة بضمان عملية التحول ونجاحها والتي يجب أن تكون بدورها مدروسة بعناية، نذكر منها:

1.3 المتطلبات التشريعية: ذلك بوضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفرغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية (الكريم، 2010).

إذ لا بد على الدول من إصدار تشريعات وما يتعلق منها بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، فالبد بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها سيفتح المجال لبعض الأشخاص للقيام بعمليات غير مشروعة قد تؤدي إلى القشاء على ثقة العاملين في الإدارة والمستفيدين من خدماتها بهذا النوع من التعامل. (السميري، 2009)

كما تم إلزام الإدارات العمومية علي تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في المجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الأنترنت، إضافة إلى مجالات التصريح



المالية والضرورية بحيث تلزم الشركات التجارية، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونياً وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية (الكريم، 2010).

2.3 المتطلبات السياسية: حيث ترجمتها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على إجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث إنطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت إلى واقع ملموس عبر برامج عمل يقوم على نقاط منها: (السميري، 2009).

- ✓ إعتقاد قناة موحد لخدمة العملاء بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.
- ✓ تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية إعتقاداً على أحداث التقنيات.
- ✓ إبتكار خدمات حكومية جديدة وربط بينات العمل في الدوائر الحكومية إعتقاداً على أحدث التقنيات.
- ✓ إبتكار خدمات حكومية جديدة وربط بينات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ بالأوراق وبدون طابور.
- ✓ تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.
- ✓ توعية المجتمع بدون التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

3.3 المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشرية ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها، وتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية في مجموعة الخبرات العلمية

والفنية القادرة على تسير الأعمال الإلكترونية (عبان، 2015-2016)، إن توفر الكادر البشري القادر على التعامل الإداري الإلكتروني يعد العنصر الفاعل والاهم في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهم يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري ويتولون التخطيط الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها وتغلب على مشكلاتها، الإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب وطرق إدخال البيانات وإسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية..

هذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر التنظيمات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية مما لا شك فيه إن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية مما يسهل من عملية القيادات العليا عند إعداد إستراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفي الرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواء حديثي التعيين أو الموجودين سابقا على رأس العمل مما يجعلهم يتقبلون فكرة الإدارة ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاوماتهم للتغيير وبدون هذا العنصر البشري لن تتمكن الإدارات من تحقيق أهدافها حتى وان إمتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة الإلكترونية.

4.3 المتطلبات التقنية: ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك الكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الإتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة وتمثل رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الإستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الإجتماعية والإقتصادية والتحول إلى إقتصاد المعرفة، والإستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والإهتمام بإصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية.

تختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية بأخرى، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الأمتة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية. (حماد، 2007)

4. آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

على الرغم من كون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية هو قفزة نوعية من شأنها تطوير أداء هذه الأخيرة والمساهمة في تحسين خدماتها نحو المواطنين إلا أن لهذا التطبيق العديد من الآثار السلبية التي تعود على المرافق العامة في حد ذاتها علاوة على تلك الآثار المنصرفة إلى الموظفين والمواطنين، كما تعترضها العديد من المعوقات التي تحول كثيراً دون التطبيق السليم لها وفق المنهج المرسوم لها والمنتظر منها.

4.1.1. الآثار على المرفق العام

يترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية العديد من الآثار الإيجابية ويمكن حصر أهم هذه الآثار في النقاط التالية: (سمية، 2017)

- التخلص من الوثائق الورقية والمشاكل المترتبة عنها كالضياع والتلف؛
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين المؤسسات والهيئات الإدارية والمواطنين المستفيدين من الخدمات الإدارية؛
- التحول من الانحصار في الظروف والمحددات المحلية والإقليمية إلى العولمة والمزج بينها وبين المحلية؛
- الانتقال من العمليات الإدارية التقليدية والمنفصلة عن بعضها البعض إلى العمليات الإلكترونية التقنية والرقمية؛
- التقليل من التأثير السلبي للعلاقات الشخصية والحد من المظاهر السلبية البيروقراطية الإدارية؛
- توسيع مجال الشفافية والمساءلة، الأمر الذي من شأنه الحد من نطاق الفساد الإداري؛



- توسيع نطاق مشاركة التجارب الإدارية الناجحة وما يترتب عنه من إيجابيات في حالة تعميم هذه التجارب على المستويين المحلي والوطني؛
- التركيز على المجالات الإدارية الحديثة والمساهمة في نطاق المشاركة في إتخاذ القرار؛
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة الإدارية فنعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والمؤسسات الإدارية؛
- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية على مستوى المرافق العمومية المحلية ومختلف الهيئات والمؤسسات الإدارية التابعة للجماعات الإقليمية.

2.4 الآثار على المجتمع

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الأساس هدفه الرئيسي خدمة المواطن وتعزيز مكانته كأحد ركائز الدولة الحديثة، وعليه فتطبيقها يترتب عليه: (أمال، 2015)
- خدمة أفضل للمواطن: حيث تصصف الخدمات الإلكترونية بالمرونة وسهولة الوصول إليها واستخدامها، إذ أن كل فرد يريد أن يعامل بشكل فردي، وفي نفس الوقت تبسيط الخطوات التي ينبغي اتخاذها في الإجراءات الإدارية.
- التفاعل مع مختلف الأجهزة الحكومية دون الحاجة إلى طواري الإنتظار.
- إمكانية دخول مباشر من قبل المواطن لملفه الإداري من خلال مواقع الانترنت.
- الاتقان في انجاز الخدمة فالخدمة الإلكترونية اثبتت عبر العالم أنها تتميز بدقة واتقان أكثر من الخدمة اليدوية.
- العدالة والمساواة في تقديم الخدمات بين كل أفراد المجتمع.
- توفير الوقت: حيث يؤدي اعتماد نظام معلوماتي إلكتروني إلى ربح الوقت اسنادا إلى سرعة تدفق البيانات والمعلومات من الحواسيب بخصوص الخدمة المطلوبة بين عدة مديريات ومؤسسات.
- خلق مجتمع معلوماتي: حيث يفرض تطبيق الإدارة الإلكترونية على الفرد تعلم مختلف العمليات للحصول على الخدمة عبر الانترنت، مما يسمح بتقليل الأمية عامة والأمية الإلكترونية خاصة



5. أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

على اعتبار ان تطبيق الإدارة الإلكترونية هو توجه جديد لم تكتمل معاملة لحد الان ولم تتحد اطره فإن تطبيقها لا يزال يشهد العديد من المعوقات خاصة على مستوى المرافق العامة وذلك لطبيعة المهام الموكلة لهذه الاخيرة وحساسيتها لكونها الرابط الاساسي بين الادارة المركزية والمواطن وسنحاول من خلال هذا المطلب بيان المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة بالوقوف على تلك التي تعترض المرافق العامة ومن ثم المعوقات التي تعترض الموظفين والمواطنين.

أ-المعوقات التي تعترض المرافق العامة

على الرغم من الأهمية الكبرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة إلا أن هذا التطبيق يعترضه العديد من المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرسومة على وجه المأمول ويمكن حصر هذه المعوقات في: (سمية) (فرطاس، 2016)

-عدم إقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية.

-الإشكالات التقنية الناجمة عن عدم وجود بنية تحتية إلكترونية على مستوى الدولة الأمر الذي يترتب عنه عرقلة تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة؛

-إنعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة وضعف الإهتمام بتقييم ومتابعة تطبيقها؛

-غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة تضمن الإنتقال السليم للإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة خاصة أمام تشعب وتعقد المهام الموكلة لهذه الاخيرة وحساسيتها كونها المتعامل المباشر مع المواطنين؛



-المخاطر الأمنية المرتقبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة خاصة مع تحويل أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني الأمر الذي يعرضه لمخاطر كبيرة في حالة التجسس على الوثائق الإدارية وكشفها ونقلها وحتى إتلافها؛

-قلة الموارد المالية المتاحة للمرافق العامة خاصة أمام ضعف التمويل المحلي وعجز الحكومة عن تغطية كافة الموارد أمام كثرة الإدارات المحلية وإتساع دائرة متطلباتها.

ب-المعوقات التي تعترض الموظفين والمواطنين

تعتبر المعوقات البشرية سواء المتعلقة بالموظفين أو المواطنين من أكثر المعوقات التي تحول دون التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة ويمكن حصر هذه المعوقات في: (الوافي، 2015) (نزلي، 2016)

- أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛

-غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني؛

-إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض التحول الإلكتروني خوفا على منصبه؛

-عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها؛

-غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل وما يتعلق بعصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية؛

-التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات العامة؛

-نقص عدد المواطنين المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية والتعامل معها؛

-عزوف الكفاءات المؤهلة لتسيير التعاملات الإلكترونية عن العمل في المؤسسات والإدارات العمومية خاصة المحلية منها لقلة الحوافر؛

-قلة الموظفين المدربين والقادرين على التعامل مع الإدارة الإلكترونية والتصدي لأي طارئ يعترضها سواء على مستوى التشغيل أو الصيانة؛

-مقاومة الموظفين للتغيير والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية خوفا من فقدان وظائفهم وتنامي شعور الخوف لدى المسؤولين الإداريين من كون الإدارة الإلكترونية تشكل تهديدا لسلطاتهم؛

- عدم ثقة المواطنين في خصوصية التعاملات الإلكترونية وتخوفهم من إنتهاك سرية معاملاتهم ووثائقهم الشخصية؛

- نقص تشجيع المواطنين على التعلم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات.

6- الإدارة الإلكترونية في الجزائر: أمثلة عن المجهودات المبذولة

1.6 الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية

لتسهيل الإجراءات وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تنمي بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الانجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الانجازات في هذا المجال ما يلي: للاطلاع أكثر زر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية [/https://interieur.gov.dz/index.php/ar](https://interieur.gov.dz/index.php/ar)

-رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الانجاز من:

-تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل؛

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية او القنصلية المخجل فيها؛

-إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

وفي هذا السياق أكد السيد /عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية: وانه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الالكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة. وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية الكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية ، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وتم إلغاء العديد من الوثائق والانتقال من 22 إلى 7 وثائق.

كما تم التأكيد من طرف الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية السيد /محمد الغازي من خلال مضمون البرقية رقم 82:و.م.إ.خ.ع /وبتاريخ 11.11.2013، والموجهة إلى أعضاء الحكومة والى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر ، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني...) وذلك من اجل تجنيب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية.

وأكد وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ: 31.10.2013 والتي تحمل رقم 2013 / 3138:والموجهة إلى جميع مسؤولي

الجماعات المحلية من ولاية، وولاية منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية... والتي أكد فيها إلزامية إصدار وثائق: رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترفيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني.

وكأخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريبها من المواطن: فقد تم إنشاء ولأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراءات " والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

كل هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وذلك ما أكده وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد /نور الدين بدوي من خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية بباب الزوار (الجزائر) بتاريخ 14 نوفمبر 2017 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصرنة الإدارة، ولهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرنة التي يقوم بها القسم ولاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميمها.

أولاً: استصدار الوثائق المؤمنة وتقريب الإدارة من المواطن

جواز السفر الجزائري هو واحد من أهم الوثائق التي تسلمها السلطات الجزائرية للمواطنين الجزائريين، للتمكن من السفر خارج الجزائر بسهولة، وفي أواخر عام 2010، تم إصدار جواز السفر البيومتري الجزائري الجديد ليتماشى مع المعايير العالمية الجديدة حيث توفر تلك الجوازات المزيد من الأمان ومكافحة التزوير.

ولقد خصصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية جانبا

خاصا في موقعها الإلكتروني <http://passeport.interieur.gov.dz/Ar> يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، ويتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب،

الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة

أما فيما يخص النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بجواز السفر البيومتري فهي:

-قانون رقم 03-14 المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 24 فيفري سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر؛

-قرار مؤرخ في 09 ذي القعدة عام 1431 الموافق لـ 17 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر؛

-قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني؛

-قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني؛

-قرار مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق لـ 25 ماي سنة 2011، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

وللإشارة فإن من يملك جواز السفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية.

وللاستفادة من هذه الخدمة يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

-أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعتها على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري؛

-يجب تحديد عنوان الإقامة الحالية؛

-يجب إدخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرة sms تعلمه عن تاريخ ومكان بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

تم اطلاق ثالث وثيقة بيموترية في أفريل 2018 ألا وهي رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية، هذه الوثيقة تنتج عبر نظام أمني عصري (شريحة الكترونية، بيانات بيموترية، ومعايير دولية) مما يسمح باستعمالها طبقا لشروط العصرنة.

أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج 25.000 جواز سفر بيموتري الكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيموتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف وهذه الأخيرة التي تميزت تأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في الصناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من اجل الوصول إلى بلدية وولاية إلكترونية.

2.6 عصرنة قطاع العدالة

لقد تمكّن قطاع العدالة من قطع أشواط معتبرة، في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتحول نحو العالم الرقمي، إذ تم تجسيد عديد المشاريع بغية الوصول إلى عدالة عصرية بالمعايير الدولية، لاسيما في مجال تسهيل اللجوء إلى القضاء لكافة شرائح المجتمع، تبسيط وتحسين الإجراءات القضائية، ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري وكذا توفير وتطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضي ومساعدتي العدالة.

إذ سمحت الجهود المبذولة في هذا المجال، بإنجاز وتطوير شبكة اتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة، تربط الإدارة المركزية بكافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية وكذا الهيئات تحت الوصاية بواسطة الألياف البصرية، والتي تعد بمثابة بنية تحتية وقاعدة مادية ضرورية لاستغلال مختلف الأنظمة المعلوماتية المطورة من طرف كفاءات القطاع. زر موقع وزارة العدل

[/https://www.mjjustice.dz/ar/modernisation-2-2-2](https://www.mjjustice.dz/ar/modernisation-2-2-2)

أ- نحو تجسيد عدالة رقمية



- اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، وفقا للقانون رقم 03-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، من خلال استحداث مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع، من إصدار الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق، بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد.
- تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا، عبر الإنترنت.
- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج من الحصول على شهادة الجنسية، ممضاة إلكترونيا، وذلك عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج.
- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج والأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر من الحصول على القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية، ممضاة إلكترونيا، وذلك عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج.
- إتاحة إمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا، عبر الإنترنت.
- توفير خدمة سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة موقعة إلكترونيا انطلاقا من المجالس القضائية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر الجهة القضائية المصدرة لها.
- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية، لتمكين المواطنين من تقديم طلبات التصحيح والوثائق المرفقة بها، عبر الإنترنت أو على مستوى أقرب محكمة أو بلدية وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصليات بالخارج.
- مواصلة رقمنة الملف القضائي في جميع مراحل، بما في ذلك التبادل الإلكتروني للعرائض خارج الجلسات.
- توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل.

-فتح عناوين إلكترونية لاستفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونياً والمسحوبة عبر الإنترنت.

-تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الاطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 2)، ممضاة إلكترونياً.

-تحسين وسائل التحصيل من خلال اعتماد آلية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من طرف الجهات القضائية، التي تستند على نظام آلي متكامل وقاعدة معطيات وطنية، مع إقرار التحفيزات في مجال تنفيذ الأحكام القضائية، بتمكين المعنيين من الاستفادة من نظام الدفع بالتقسيط ومن نسبة تخفيض المبالغ المستحقة في حالة التسديد الطوعي.

-إنشاء أرضية للتكوين عن بعد.

-إنشاء أرضية النيابة الإلكترونية "e-nyaba" لتمكين الأشخاص الطبيعية أو المعنوية (الإدارات والمؤسسات، الشركات الخاصة والجمعيات، ...) من تقديم الشكاوى أو العرائض أمام النيابة عن بعد.

-تمكين المواطن من التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد، لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3)، للمدانيين وغير المدانيين.

-استحداث فضاءين بالموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل:

• "انشغالات" لتلقي انطباعات وتطلعات وانشغالات المواطنين عن بعد، بخصوص مختلف خدمات مرفق العدالة.

• "أقترح" لتلقي اقتراحات ومساهمات المواطنين عن بعد، بخصوص تحسين نوعية خدمات مرفق العدالة.

ب- اعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي

-استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع لضمان انسجام وتوافق المعطيات بغرض تسهيل استغلالها وتفاذي تكرار البيانات.



—اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد، على الصعيدين الوطني والدولي، ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات القضائية والتسريع من وتيرة الفصل في القضايا، من خلال سماع الشهود والأطراف والخبراء عن بعد واجتناب تحويل المحبوسين.

—استخدام ذات الآلية، لتنظيم جلسات العمل والمحاضرات والدورات التكوينية.

ج- تطوير أساليب تسيير الإدارة القضائية

—اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى المجالس القضائية، قصد الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية.

—إرسال الوثائق وتبادل المعلومات باستخدام البريد الإلكتروني الداخلي للقطاع.

—تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونيا وتبادل الوثائق بصفة الكترونية، بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية.

—اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، قصد تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونيا، عوضا عن إرسالها بالطرق القانونية التقليدية، وإعلام المتقاضى بمآل قضيته، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسائل نصية قصيرة.

د- تدعيم الحقوق والحريات الفردية

—استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية، يديرها قاض وتساعدته خلية تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات الوراثية، وفقا لأحكام القانون رقم 03-16، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، وذلك لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.

—استحداث نظام معلوماتي بيومتري، يقوم على استغلال خصائص البصمة البيومترية، وقاعدة معطيات بيومترية وطنية لتشمل جميع بصمات المتابعين قضائيا ونزلاء المؤسسات العقابية، من أجل المساهمة في التعرف على الهوية في وقت قياسي وإضفاء



المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وكذا تسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتفادي حالات انتحال الشخصية.

—استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال، يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام، قصد النشر الواسع للمعلومة بصفة آنية وعن بعد، وكذا المساعدة في إجراءات البحث والتحري من طرف كافة شرائح المجتمع.

4. خاتمة:

يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في ذات الوقت.

كما أن التطبيق الغير الدقيق لمفهوم وإستراتيجيات الإدارة الإلكترونية والإنتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي إلى الإدارة الإلكترونية دون إعتماذ التسلسل والتدرج في الإنتقال من شأنه أن يؤدي إلى الشلل في وظائف المؤسسة الحديثة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل مما يؤدي إلى تعطيل أنشطة تلك المؤسسات أو إيقافها ريثما يتم الانجاز الشامل والكامل لنظام الإدارة الإلكتروني.

هذا دون إغفال جانب المعوقات والتي تعتبر السبب الرئيسي لفشل مشروع الإدارة الإلكترونية وتقف حائلا أمام نجاحه مما يجعل الدولة التي تسعى إلى تبني المشروع تفشل من الأول نظرا للتحديات سواء كانت تحديات لغوية، أو ثقافية، مالية، تكنولوجية، تشريعية، لذلك كان لابد من البحث على الحلول الكفيلة بالحد من هذه المعوقات أو الإنقاص منها .

✚ التوصيات

- توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم هذا النموذج؛



- ضرورة توفير خدمة الانترنت لكافة الإدارات والأقسام في المؤسسات والمراكز الحكومية مما يسهل عمل الإدارة الالكترونية؛
- ضرورة وجود التشريعات والنصوص القانونية مع توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية للمؤسسات الخدمية؛
- العمل على إزالة غموض مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال عقد الندوات واللقاءات لإزالة المخاوف لدى بعض المتعاملين؛
- العمل على رفع المستوى التعليمي ونشر الثقافة الالكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية؛
- ضرورة توفير أجهزة الكمبيوتر وتوصيل الشبكة عبر كل أنحاء ومناطق الوطن المختلفة، مع العمل على خفض من تكاليف استخدام شبكة الانترنت لتعميم استخدامها لكل فئات المجتمع؛
- زيادة تفعيل التحول إلى ممارسة الإدارة الالكترونية من خلال تشجيع العاملين المتميزين في استخدامها بالحوافز المادية والمعنوية؛
- العمل على تدريس هذه التقنية في مختلف الأطوار التعليمية وتطويرها في المجتمع.

✚ قائمة المراجع:

1. السالحي، ع. (2005). شبكات الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
2. السالحي، ع. &، السيلطي، إ. (2008). الإدارة الالكترونية. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
3. السميري، م. ع. (2009). درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير. مذكرة ماجستير في أصول التربية. 86،
4. الكريم، ع. ع. (2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة.

5. المحلية، و. ا. (s.d.). Récupéré sur <https://interieur.gov.dz/index.php/ar/>
6. الوافي، ر. (2015). محاولة إرساء الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية) دراسة حالة دائرة سيدي عيسى. (رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال. 81، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند أولحاج-البويرة.
7. أمال، ب. (2015). التحول الإلكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية. المجلة الجزائرية للسياسات العامة. 41-20، (8)
8. حسين الوادي، م. & محمود الوادي، ب. (2011). المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
9. حماد، م. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي الإداري. كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة بن يوسف بن خدة.
10. سمية، ب. (s.d.). تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية. مجلة المفكر. 744-745، (16).
11. عبان، ع. (2015-2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر. أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع. جامعة محمد خيضر بسكرة.
12. فرطاس، ف. (2016). عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الإقتصاد الجديد. 320، (15)، 2
13. كافي، م. (2011). الإدارة الإلكترونية. الردن: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر.

14. نزي، غ. (2016). دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. مجلة العلوم القانونية والسياسية 189-12.