أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة

بقلم
شهرزاد مناصر (*)

ملخص

يقصد بعصرنة الإدارة المحلية عملية التكيف مع التحولات من خلال وسائل وأساليب تسيير حديثة، وذلك بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري؛ لتحقيق رضا المواطن وبلوغ جودة الخدمة المقدمة. إن الاعتماد المتزايد على تقنيات نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في أسلوب عمل الإدارة حولها من إدارة محلية ورقية إلى إدارة محلية رقمية أو إدارة الكترونية، وحتى تدار الإدارة المحلية بالشكل الالكتروني فإنه يجب تطويع المبادئ العامة التي تحكمها حتى تتوافق مع نظام الإدارة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، إدارة محلية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مقدمة

إن التحول نحو التعاملات الالكترونية في القطاع الحكومي هدفه الرئيس خدمة المواطن من خلال تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة، وتحديث الدولة؛ فالتعاملات الالكترونية الحكومية وسيلة من وسائل جعل حياة المواطنين أيسر وأفضل.

جميع المرافق العامة مهما كانت طبيعة النشاط الذي تزاوله، ومهما كان المدى الإقليمي

(*)طالبة دكتوراه علوم، شعبة القانون تخصص تنظيم إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مخبر الحقوق والحريات العامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، البريد الإلكتروني: ch.droit@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2018/07/18 تاريخ القبول: 2019/05/22

لهذا النشاط، ومهما كانت طريقة إدارتها، ومهما كانت طبيعة النظام القانوني الذي ينظم ويحكم نشاطها، تخضع لمبادئ أساسية تحقق حدًّا أدنى من وحدة وتجانس النظام القانون للمرافق العامة، وتأتي في مقدمة القواعد المشتركة التي تسود جميع المرافق العامة مجموعةٌ من القواعد تسمى "القواعد التي تحكم سير المرافق العامة"، أو المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة. وحتى يدار المرفق بالشكل الالكتروني فإنه يجب تطويع المبادئ العامة التي تحكمه حتى تتوافق مع نظام الإدارة الالكترونية، ويجب أن يعزز التحول نحو الإدارة الالكترونية المبادئ التي تحكم المرافق العامة.

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في الأثر الذي يحدثه تطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمات العمومية ومدى توافقها مع تطلعات الأفراد وتحقيقها للهدف المراد منها، فالفرد يسعى للحصول على الخدمة العمومية في أي وقت يشاء وعلى مدار اليوم بدلا من أن ينتظر مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين، لذا على السلطات الإدارية أن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان الاستعمال المستمر للخدمات العمومية، كما أن عليها ضمان حيادية المرفق العام وتحقق شرط المساواة في الانتفاع بالخدمات ببذل جهد أكبر لحل مشكلة الوساطة والرشوة والتمييز بين الأشخاص لاعتبارات سياسية أو عرقية، كما أن عليها الأخذ بعين الاعتبار رغبات الأفراد المتجددة؛ وذلك بإحداث التعديلات اللازمة على الخدمات المرفقية وتحديثها وفقا للمستجدات، فاعتماد الإدارة الالكترونية في العمل الإداري يهدف إلى تحقيق المتطلبات التي ذكرت.

وعليه فإن **الإشكالية** التي تطرح هنا هي: هل استجابت الإدارة الالكترونية للمتطلبات التي تفرضها الخدمة العمومية؟ ومدى تأثير أداء الخدمات العمومية بالصيغة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العمومية؟

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، بالإضافة إلى المنهج التحليلي.

وتم دراسة الموضوع وفق الخطة التالية:

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية ومبدأ سير المرفق بانتظام واطراد

المطلب الأول: المقصود بمبدأ سير المرفق بانتظام واطراد

المطلب الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق بانتظام واطراد

المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة
المطلب الأول: مضمون مبدأ المساواة
المطلب الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة
المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل
الطلب الأول: مضمون مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل
الطلب الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل.

المبحث الأول
الإدارة الالكترونية ومبدأ سير المرفق بانتظام واطراد

باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون استعمالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع، فإذا كانت الخدمة العمومية المحلية المقدمة حقيقة ذات مصلحة عامة، فإنه من الضروري ضمان استمراريتها حتى وإن كانت الإدارة عاجزة.

المطلب الأول
المقصود بمبدأ سير المرفق بانتظام واطراد

ويعني هذا المبدأ استمرار النشاط الذي يقوم به المرفق العام وانتظامه دون توقف أو انقطاع، وذلك أن المرفق لم ينشأ إلا لإشباع حاجات عامة بلغت من الأهمية درجة جعلت السلطة العامة تعتبرها مرفقا عامة بصفة مستمرة ومنتظمة[1]، فالاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية[2]، ومن هنا تقرر مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد دون الحاجة إلى نص قانوني أو دستوري[3]، فالسلطات الإدارية يجب أن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان الاستعمال المستمر للخدمات العمومية.

فالغرض من إنشاء المرفق العام هو تقديم الخدمات الضرورية، والحاجات العامة التي لا غنى عنها، لذا يجب أن يتسم تقديم الخدمات العمومية بالاستمرارية والانتظام؛ وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في الحالات التي يتعذر على هيئات المرافق العمومية أن تستمر في تقديمها[4]، وضمان عدم توقف الحاجات الجوهرية التي لا

يستطيعون الاستغناء عنها، وإلا أحدث ذلك اضطرابا في حياة الناس اليومية[5].

ويترتب على إقرار مبدأ دوام سير المرافق العامة نتائج عدة تتمثل في[6]:

- تحريم الإضراب أو غياب الموظف المسؤول عن القيام بالخدمة.
- تنظيم استقالة الموظفين.
- نظرية الموظف الفعلي.
- نظرية الظروف الطارئة.
- الإدارات العمومية المحلية تكون مغلقة أيام العطل.

المطلب الثاني
تأثير الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق بانتظام واطراد

يساعد نظام الإدارة الالكترونية على تأكيد هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي؛ إذ يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها، وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة، فاللجوء إلى الخدمات الالكترونية يضمن عدم انقطاع الخدمات وتقديمها ليل نهار[7]، إذ يحقق حالة اتصال دائم بالجمهور خلال 24 ساعة في اليوم وعلى مدار 7 أيام في الأسبوع و365 يوما في السنة[8].

وهذا ما تم تحقيقه من خلال مجموع الخدمات الالكترونية التي طرحتها وزارة الداخلية عبر موقعها الالكتروني[9]؛ إذ يستطيع الشخص أن يعرف كل ما يتعلق بملف جواز السفر وتجديده دون التنقل إلى البلدية من أجل ذلك، بل يمكنه متابعة مراحل معالجة طلبه لجواز السفر فقط بالدخول إلى الانترنت، كما يمكن لأي مواطن راغب في التسجيل في الحج ملء طلب التسجيل إلكترونيا عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛ للتسهيل على المواطنين.

على عكس التسجيل المباشر في بلدية الإقامة؛ حيث يتم خلال أيام وساعات العمل الأسبوعية، بل إنه يمكن للمواطن طلب بطاقة التعريف الوطنية عبر الموقع الالكتروني للوزارة؛ إذ يكفي أن يكون له جواز سفر بيومتري حتى يتمكن من القيام بالعملية، ليتلقى بعد النظر في طلبه رسالة نصية على هاتفه النقال تحدد له مكان وتاريخ استلام.

ويترتب على إقرار المعاملات الالكترونية ضمان مبدأ دوام سير المرافق العامة من خلال النتائج التالية:

– **التقليل من خطورة الإضراب**[10]: يعد الإضراب من أخطر ما يهدد استمرارية المرافق العامة مما حدا بالمشرع إلى تحريمه في نطاق المرافق العامة الإستراتيجية، أو تنظيميه بشكل يكفل حقوق العاملين وحقوق المنتفعين من خدمات المرفق، خاصة إذا كانت تلك المرافق احتكارية[11].

وتكمن خطورة الإضراب في أنه يعطل سير المرفق العام رغم شرعيته بالنسبة للموظفين، ولذلك كثير ما ثارت إشكاليات قانونية تتعلق بالتوفيق بين استمرارية سير المرافق العامة بنظام وانتظام كمبدأ من المبادئ العامة للمرافق العمومية، وحرص العاملين بمرافق الدولة على ممارسة حق الإضراب كحق أصيل منصوص عليه دستوريا[12].

ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الإدارة الالكترونية وفق برامج معدة سلفا يقلل من خطورة الإضراب؛ وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين؛ حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين؛ وذلك من خلال الدخول على شبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الالكترونية في أي وقت، والسير بإجراءات الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها[13].

– **التخفيف من أثر الاستقالة**[14]: الاستقالة حق معترف به للموظف، وقد تدخل المشرع لتنظيمها لضمان استمرارية المرافق العامة، ويمارس ضمن الشروط المنصوص عليها في قانون 06-03 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

إن حالات الاستقالة في ظل الإدارة الالكترونية سوف لا تؤثر على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة؛ وذلك كون الخدمة تؤدى إلكترونيا[15].

– **انتهاء نظرية الموظف الفعلي**[16]: إن دور الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية الذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية؛ حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات المحلية[17].

نخلص إلى أن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام

واطراد، فالتعامل الالكتروني في الخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة المحلية يسعى لتقديم خدماتها للجمهور بلا انقطاع؛ إذ يستطيع هذا النظام تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور دون التقيد بالقيود الزمنية والمكانية للإدارة المحلية، فحصول المواطن على الخدمة يتم وقت ما يشاء في المكان الذي يشاء، وبذلك أعفي من التنقل إلى الإدارات المحلية والوقوف في طوابير طويلة، كما أن الخدمات الالكترونية تضمن سرعة إنجاز الخدمات كما أنها لا تستغرق زمنا طويلا.

المبحث الثاني
الإدارة الالكترونية ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة

يعتبر مبدأ المساواة بين الناس من أهم المبادئ الأساسية التي تتضمنها دساتير كل الدول، وقد نصت المادة 32 من الدستور الجزائري على أن: "كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يُتذرّع بأيّ تمييز يعود سببه إلى المولِد، أو العِرق، أو الجِنس، أو الرّأي، أو أيّ شرط أو ظرف آخر، شخصيّ أو اجتماعيّ "[18].

المطلب الأول
مضمون مبدأ المساواة

يقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة: تقديم خدمة مماثلة دون اعتبار الاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة؛ فالمواطنون متساوون أمام المرافق العامة سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها، أو تحمل أعبائها، بصرف النظر عن طريقة إدارتها، ويرتبط بمبدأ المساواة مبدأ حياد المرافق العامة بقيام تشغيلها على أساس المصلحة العامة وحدها دون اعتبار للاتجاهات السياسية أو المصالح الخاصة أو المحاباة، فمن حق كل مواطن تتوفر فيه الشروط القانونية والتنظيمية التي يفرضها قانون المرفق أن يحصل على الخدمات التي يقدمها[19].

المقصود بالمساواة هنا هي المساواة النسبية ولست المطلقة[20]؛ فالإدارة هي من تحدد من يستطيع الانتفاع أو تقرير الإعفاءات لبعض الأشخاص دون غيرهم، أو منح امتياز معين

لأشخاص محددين بصفاتهم.

وعند تحقق شرط المساواة في الانتفاع بالخدمات المقدمة من المرافق العامة فإن جملة من المزايا سوف تتحقق: أولها حيادية المرفق العام، من خلال القضاء على مشكلة الوساطة والرشوة والتمييز بين الأشخاص لاعتبارات سياسية أو عرقية، لذا فإنه من الواجب على الإدارات المحلية تقديم الخدمة لكافة قاصديها، وأن يحصلوا على الخدمات على قدرٍ من المساواة، دون تمييز بسبب الدين أو اللون أو العرق أو الانتماء السياسي، فالتزام الحياد مطلب أساسي من أجل دعم المساواة، غير أن الملاحظ أن أغلب الإدارات المحلية تعاني خرقا واضحا وصريحا لمبدأ المساواة؛ حيث إن فئة كبيرة من المرتفقين تتعرض لمظاهر التمييز واللامبالاة أثناء تلقي الخدمات، في حين تحظى فئة أخرى بالترحيب والمحاباة وتبادل المصالح[21].

المطلب الثاني
أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة

إن ظاهرة البيروقراطية في الإدارات المحلية تؤدي إلى انتشار ظاهرة تقديم الرشاوي للموظفين لتسهيل الخدمات للعملاء، مما يؤدي إلى إجبار المواطنين على هذه الظاهرة لكي يحصلوا على الخدمة العامة، ومعنى ذلك أن المواطن القادر ماديا فقط هو الذي يحصل على المنفعة العامة من المرافق، أما المواطن الفقير فلا يستفيد من خدمات المرفق العام مما يؤدي إلى إهدار مبدأ المساواة أمام المرافق العامة[22].

ومما لا شك فيه أن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة، وذلك بصورة كبيرة جدا؛ وذلك لأن تقديم الخدمة يتم آليا أو الكترونيا، فلا توجد علاقة مباشرة بين الأطراف المتعاملة[23]، وهذا يعني عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، فمن خلال قنوات الاتصال الالكترونية يتلاشى عنصر التمييز بين المواطنين[24].

تطبيقا لمبدأ المساواة تم إنشاء نظام البطاقية الوطنية[25] الذي تبنّته الدولة في مجال العمران للقضاء على المحسوبية وتحقيق المساواة؛ حيث إن هناك فئة استفادت من امتيازات الدولة

أكثر من مرة، في حين أن فئة أخرى لم تستفد شيئا[26].

في إطار تنفيذ الإجراءات المتعلقة بالإدارة الالكترونية، وتحقيقا للمساواة بين الأفراد، تقرر إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية؛ وذلك بموجب المرسوم مرسوم تنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية[27]، لذا فإنه يتعين على الإدارات العمومية والسلطات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية في إطار الإجراءات الإدارية التي تدرسها ألا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى السجل الوطني، وبهذا يتساوى جميع الأشخاص في الإعفاء من الوثائق مما يغلق الباب على الموظفين الانتهازيين.

كما أن إحداث الاستقبال الرقمي للطلبات من خلال الموقع الالكتروني، يساهم في القضاء على المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، كما يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين؛ إذ يتم استقبال طلبات المواطنين واحتجاجاتهم، والرد على طلباتهم، وتقديم وتوفير البيانات التي تخصهم[28]، فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام.

وتتضمن المساواة هنا:

- **مساواة المستعملين للخدمة العمومية:** ومعناها ضرورة أن تشتغل في نفس الظروف والشروط أمام كافة المستعملين بلا تمييز، فأصبح بالإمكان تطبيق قاعدة المساواة بصفة أكثر اتساعا؛ إذ أصبحت مختلف الوضعيات الممكن أن يتواجد فيها المستعملون تؤخذ بعين الاعتبار، وهذا يعني معالجة الوضعيات المختلفة للمرتفقين بكيفيات مختلفة، ولا يسمح في أي حال من الأحوال عمل تمييز بعذر المحافظة على المصلحة العامة[29]، مما يعني أن عنصر الدراية والمعرفة الالكترونية عنصر أساسي يجب أن يتمتع به الأشخاص المستفيدون من الخدمات الالكترونية، مما يضع على عاتق الدولة أمرا يجب أن تعالجه، وهو الأمية الالكترونية[30].

- **مساواة غير المستعملين:** مبدأ المساواة يعني المعالجة على قدم المساواة ليس

المستعملون فقط، وإنما كل أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط مصلحة الخدمات العمومية، ومن هنا أصبحت قاعدة مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية تعد اليوم قاعدة قديمة وتقليدية، عوضت بقاعدة أكثر اتساعا هي مبدأ المساواة الذي يمس سير الخدمات والذي يعني كل من لهم صلة بالخدمة العمومية[31].

نتهي إلى أن استخدام هذا النظام الالكتروني في العمل الإداري يساعد في القضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، مما يضمن مساواة فعلية بين المواطنين، غير أنه من أجل ضمان تحقيق مبدأ المساواة أمام الإجراءات الالكترونية فإن الإدارة المحلية ملزمة بتوفير المعلومات بشكل متساو من خلال الحرص على زيادة دقة البيانات[32]، كما يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلوماتية بسيطة وواضحة ومزودة برسوم توضيحه؛ لأن السهولة تعتبر عنصرا أساسا لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس.

ومن مستلزمات الحصول على خدمات إدارية الكترونية بشكل متساو وجعلها في متناول أيدي جميع المواطنين توفير شبكة الانترنت وبأسعار رمزية، والعمل على تأمين امتلاك أكبر عدد من المواطنين لأجهزة كمبيوتر، أو العمل على توفير المقاهي الالكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية، وكذا العمل على تعليم استخدام أجهزة الكمبيوتر.

المبحث الثالث
الإدارة الالكترونية ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل

تتطور المصلحة العامة والحاجات العامة بتطور الزمن، وطالما أن المرافق العامة وجدت لإشباع حاجات عامة، فعلى الإدارة أيضا أن تقوم بتطوير مرافقها بما يتوافق مع هذه الاحتياجات[33]؛ لكي تستطيع تقديم الخدمات التي أنشئت من أجلها على أكمل وجه، ولهذا وُجِدَ مبدأ قابلية المرفق العام للتغير والتعديل، ويعتبر هذا المبدأ من المبادئ العامة والمسلم بها من جانب الفقه والقضاء، فهو يمنح للسلطة الإدارية حق تعديل النظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة بما يتناسب مع التطورات التي تمس النشاطات المختلفة للمرافق العامة.

إذن هذا المبدأ يتضمن تنظيم وتسيير المرافق العامة للدولة حسب الاحتياجات المتزايدة والمتغيرة والتكيف مع الظروف والمستجدات.

المطلب الأول
مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل

يقصد بمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير أن للإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرافق العامة حتى تتفق وتحقيق المصلحة العامة على أفضل وجه؛ ذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في الظروف القائمة[34].

حيث تستطيع الإدارة أن تعدل في أي وقت قواعد تنظيم المرفق العام وعمله[35]، تماشيا مع الظروف والمتغيرات التي تطرأ على المجتمع، ومسايرة لحاجيات الأفراد المتغيرة باستمرار[36]، وذلك بإرادتها المنفردة ودون أن يكون لأحد المنتفعين الحق في الاعتراض على ذلك والمطالبة باستمرار عمل المرفق بأسلوب وطريقة معينة ولو أثر التغيير في مركزهم الشخصي[37]؛ ذلك أن القواعد القانونية المنظمة لسير المرافق العامة إنما توضع بقصد تمكين المرافق من تحقيق المنفعة العامة بأفضل الطرق الممكنة، فإذا ما تطورت الطرق والوسائل أو استجدت ظروف جديدة، فإن من واجب الإدارة العامة أن تقوم بتعديل القواعد القانونية لتتلاءم مع الأوضاع الجديدة[38].

وقد كرس المشرع الجزائر هذا المبدأ من خلال عدة نصوص نذكر منها: المادة 06 من المرسوم التنفيذي 88-131 الذي ينظم علاقات بين الإدارة والمواطنين بنصها: "تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة"[39].

ويتجسد مبدأ التغيير في:

- التنمية الإدارية والتحسين المستمر من خلال حرص الإدارة المحلية على مجاراة واستيعاب كل ما هو حديث ومتطور من التطبيقات الإدارية المتجددة.
- خدمة الجمهور والتواصل معه للتعرف على متطلباته ورغباته، واستخدام آليات متطورة للتواصل معه[40].
- التعامل مع الظروف والمستجدات التي تتصف بالتغير السريع، والتوأمة مع طبيعة

العصر ومنتجاته التكنولوجية.

المطلب الثاني
أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل

تميزت الإدارة المحلية التقليدية بالاستعانة بعدد كبير من الموظفين؛ وذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد، وكان يتم استخدام الكثير من الورق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستندات المطلوبة، مما ترتب عليها بطء الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة.

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني، فالاعتماد على أسلوب الإدارة الالكترونية يمنح عدة امتيازات للعمل الإداري، مما ينعكس بالإيجاب على تحقيق الخدمة العمومية؛ ذلك أن انتهاج الإدارة المحلية لبرنامج الإدارة الالكترونية بغرض مواكبة التطور العلمي من جهة، وسرعة إيفاء حاجات الجمهور من جهة أخرى، فالتغيير مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود[41]، وتحل محل الأساليب التقليدية التي لم تعد قادرة على مواكبة التطور دون التقيد بحقوق الأفراد الخاصة التي قد تتأثر بهذا التعديل، ولا يحد من حريتها في هذا المجال سوى اعتبارات المصلحة العامة[42]، وتجسدت مظاهر تغيير وتطوير الإدارة المحلية بعد تبني نظام الحالة المدنية في:

– إنشاء سجل وطني للحالة المدنية[43]؛ حيث يمثل هذا الإنجاز نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية، والذي أدى إلى القضاء على معاناة المواطنين في التنقل إلى بلديات ميلادهم الأصلية لاستخراج وثائقهم، كما ساهم هذا الإجراء في تخفيض تكلفة إنجاز العملية، وتسريع وقت الإنجاز، وتقليل الأخطاء التي كانت تقع في التحرير اليدوي لوثائق الحالة المدنية.

– استحداث بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكترونيا[44] بواصفات تقنية، بعد أن كانت تصدر في نموذج ورقي، وتم توقيف إصدارها وفق النموذج القديم، على أن يتم تحديد تاريخ السحب النهائي لها.

– تم تحويل إصدار جوازات السفر وكذا بطاقات التعريف الوطنية من الدائرة إلى البلدية، مما ساهم في تقريب الإدارة إلى المواطن.

– استحداث السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم دون تحمل عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية؛ إذ يتم على مستوى هذه المصلحة شطب البطاقة الرمادية التي يحوزها بائع المركبة وإصدار أخرى باسم المشتري بغض النظر عن ولاية تسجيل هذه المركبة، وذلك بالاعتماد على السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.

– تتولى مصالح التعمير على مستوى البلدية استحداث بطاقة إلكترونية متفاعلة مع الطلبات المودعة والردود المخصصة لها، وكذا القرارات المسلمة التي تمون قاعدة المعلومات الخاصة بالوزارة المكلفة بالعمران[45].

نخلص في الأخير إلى أن التحول من نظام الإدارة المحلية التقليدية إلى نظام الإدارة المحلية الالكترونية يعد استجابة لضرورات المصلحة العامة التي تقتضي تطوير وتحديث المرافق العامة؛ فالإدارة الالكترونية هي التطبيق العلمي لمبدأ مواكبة الإدارة العامة للتطورات، والموافق للمستجدات والتغيرات، دون أن يملك الموظفون أو المستفيدون حق رفض هذا النظام بدعوى استقرار مراكزهم القانونية.

الخاتمة

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بجملة من المجهودات التي هدفت إلى طرح مجموعة من الإجراءات الإدارية في الشكل الالكتروني، كما قامت برقمنة البلدية والولاية وفق ما يسمى بالبلدية والولاية الالكترونية.

إن جل الخطوات المتخذة في سبيل تعميم الإدارة الالكترونية حولت الأداء الإداري المحلي من النظام الكلاسيكي البيروقراطي إلى نظام رقمي متطور، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة إنجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية المحلية؛ وذلك حتى تكون المحصلة النهائية هي تقديم خدمة ذات جودة عالية وبسرعة في الإنجاز وبأقل تكلفة.

وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

– إن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، والخدمات الالكترونية هي خدمات متاحة للجمهور بلا انقطاع.

– إن التحول إلى النظام الالكتروني يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها؛ وذلك لأنه ييسر سبيل الحصول هذه الحقوق بدقة عالية مع سرعة الإنجاز.

– إن التوجه نحو إلى التعامل الالكتروني في الخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة المحلية يدعم مبدأ المساواة؛ كونه يعمل على القضاء على البيروقراطية والرشوة والمحسوبية وكل مظاهر الفساد الإداري.

– تملك الإدارة الالكترونية القدرة على التكيف مع حاجات وطلبات مستخدمي المرافق العامة الفعليين والمحتملين.

– تتسم الخدمات الالكترونية بالمرونة والقابلية للتغيير والتحولية في نطاق المعلومات التي تضعها على مواقع الانترنت العامة.

– الحصول على الخدمة بسيط ومنظم كلما زادت نسبة وإقبال المواطنين على نظام الإدارة الالكترونية.

– إن نجاح تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة يعتمد بصفة أساسية على تحقيق المعرفة والدراية الالكترونية الصحيحة.

– إن نحاج الإدارة الالكترونية مرهون بمدى استفادة المواطنين منها.

التوصيات:

– لضمان دوام استمرارية المرافق العمومية وسيرها بانتظام، يجب على الإدارة المحلية اقتناء برامج الكترونية فعالية، واقتناء الأجهزة والمعدات الالكترونية التي تفي بالغرض.

– وحتى لا تكون المساواة نظرية بعد إدخال نظام الإدارة الالكترونية ينبغي تعميم المعارف الالكترونية من خلال مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر.

– لضمان تحقيق مساواة فعلية في الخدمات الالكترونية، يجب توفير الأجهزة الالكترونية بسعر مدعم حتى يتمكن الكل من الاستفادة من الخدمات المرفقية الالكترونية.

– يجب على المواقع الالكترونية المنشأة لتقديم خدمة عامة أن تلبي طلبات وحاجات مستخدمي هذه المرافق؛ بالتكيف والتغير مع حاجيات المواطنين واستيعاب كافة طلباتهم؛ لتحسين وإثراء ما هو موجود، والتطوير وفق ما هو متوقع.

– إن تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية يتطلب من المرافق العامة أن تواكب كل جديد في عالم الإدارة؛ لذا يقع على عاتق الإدارة تحديث طرق وأساليب إدارة المرافق العامة.

– القيام بحملات دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الإدارة الالكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالات هذه الاستفادة.

الهوامش:

1- القانون الإداري، نواف كنعان، الأردن: دار الثقافة، الطبعة الأولى، الكتاب الأول، 2008، ص 335.

2- التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر: عبد القادر براينيس، (أطروحة دكتوراه)، تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2007، ص 124.

3- الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة: حنان محمد قيسي، مجلة الحقوق، جامعة المستنصرية، المجلد4، العدد16، 2012، ص 32.

4 René CHAPUS, Droit Administratif Général, Tome I, 15éme édition, ed Montchrestien, Paris, 2001, p608.

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

6- القانون الإداري: ماجد راغب الحلو، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 350.

7- الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني: عبد الفتاح بيومي حجازي، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، الكتاب الأولى، 2004، ص 242.

8 الحكومة الالكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية: التجربة الإماراتية نموذجا، سارة بهلولي، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، العدد 12، 2017، ص 43.

9- الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية interieur.gov.dz تاريخ الاطلاع: 2018/12/27.

10- يقصد بالإضراب توقف الموظفين عن العمل بصفة مؤقتة عن تأدية المهام والالتزامات الوظيفية في المرفق العمومي بهدف إلزام وإجبار الإدارة على الاستجابة لمتطلبات المهنية للمضربين، وأغلب المطالب المهنية تنحصر في رفع الأجور أو المطالبة بتحسين ظروف العمل.

11- حق الإضراب في المرافق العامة: محمد الأعرج، المجلة القانونية للمحكمة الابتدائية بمكناس، تصدر عن المحكمة الابتدائية بمكناس، الرباط، عدد مزدوج الثاني والثالث، 2008، ص 93.

12- حق الإضراب في المرافق العامة: محمد الأعرج، ص 89.

13- أثر الإدارة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري: عمر موسى جعفر القريشي، لبنان، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2015، ص 174.

14- الاستقالة هي إنهاء خدمة الموظف بناء على رغبته، وهي حق للموظف، وتؤثر الاستقالة في سير المرافق العامة خاصة إذا حدثت في وقت غير مناسب وقبل أن تستعد الإدارة لشغل الفراغ الذي ينتج عنها، لذلك وجب تنظيمها على نحو يوفق الحفاظ على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد وحق الموظف في ترك الخدمة. القانون الإداري: ماجد راغب الحلو، ص357.

15- الحكومة لالكترونية بين النظرية التطبيق: عصام عبد الفتاح مطر، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 91.

16- يؤخذ بنظرية الموظف الفعلي في الظروف العادية حماية لمصلحة الأفراد ما دام ظاهر الحال والوضع لا يسمح لهم بإدراك بطلان قرارا تعيينه، كما هو الشأن في حالة انتحال السلطة أو الوظيفة، ولقد تم تسويغ سلامة وصحة القرارات الإدارية الصادرة عن الموظف الفعلي ضمانا لمبدأ استمرارية المرفق العام ليسير بانتظام واطراد. الالتزام باستمرارية الخدمة العمومية المحلية: محمد الصغير بعلي مداخلة مقدمة في ملتقى الإدارة المحلية والخدمة العمومية واقع وآفاق 12 – 13 مارس 2013، جامعة المسيلة، ص 5.

17 – أثر الإدارة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري: عمر موسى جعفر القريشي، ص 175.

18 – دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16-01، المؤرخ في 06 مارس 2016 المتضمن التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية عدد 14، المؤرخة في 07 مارس 2016، ص 10.

19- المرفق العام في الجزائر، محمد أمين بوساحة، ترجمة رحال بن أعمر ورحال مولاي إدريس، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص 112.

20- الوجيز في القانون الإداري، سليمان الطماوي، القاهرة، دار الفكر العربي، 1992، ص 278.

21 – الإدارة الالكترونية في المغرب، آسية الحراق، الرباط، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015، ص 46.

22– أثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية: أمل لطفي حسن جاب الله، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ص 56.

23– الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية: محمود عبد الفتاح رضوان، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014، ص 20.

24 – ملامح وأبعاد نجاح التحول إلى الحكومة الالكترونية في الدول النامية: شافية جاب الله، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، جامعة الجزائر 3، المجلد 05، عدد02، 2016، ص 561.

[25] نشأت البطاقية الوطنية للقرارات التعمير والمخالفات المتعلقة بها بموجب القانون رقم 08-15 المؤرخ في 20 جويلية 2008، المحدد لقواعد مطابقة البنايات وإتمام إنجازها، الجريدة الرسمية عدد44 المؤرخة في 03 أوت 2008، وتطبيقا لذلك صدر المرسوم التنفيذي 09-276 المؤرخ في 30 أوت 2009، المتعلق بالبطاقية الوطنية لقرارات التعمير والمخالفات المتعلقة بها وكيفيات مسكها، الجريدة الرسمية عدد 50، المؤرخة في 02 سبتمبر 2009.

[26] عصرنة الإدارة العمرانية في الجزائر، البطاقية الوطنية لقرارات التعمير والمخالفات المتعلقة بها نموذجا: سهيلة بوخميس، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، العدد07، 2018 ، ص 311.

27– مرسوم تنفيذي رقم15-204 المؤرخ في 27 جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 41، المؤرخة في 29 جويلية 2015.

[28] الاستقبال والتوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الأولى في تحسين الخدمة العمومية: عمار بريق، وحنان بن زعبي، مجلة آفاق للعلوم، جامعة الجلفة، العدد 8، الجزء الأول، 2017، ص 330.

[29] التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر: عبد القادر براينيس، ص 122.

[30] الحكومة الالكترونية في مواجهة الفساد الإداري: سرمد رياض عبد الهادي وسلمى طلال عبد الحميد، مجلة كلية المأمون الجامعة، كلية المأمون الجامعة، عدد23، 2014، ص 191.

[31] التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر: عبد القادر براينيس، ص 123.

[32] الحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية: بدور دخيل سعد احمد الأحمدي، جدة، خوازم العلمية، الطبعة الأولى، 2015، ص 110.

[33] القانون الإداري: خالد خليل الظاهر، عمان، دار ميسرة للنشر والتوزيع، 1998، ص 5.

34 - القانون الإداري: ماجد راغب الحلو، ص370.

35- القانون الإداري: جورج قوديل بيار دلقولقيه، ترجمة منصور القاضي، لبنان، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الجزء الثاني، 2001، ص 94.

36- تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة: نادية ضريفي، الجزائر، دار بلقيس، 2010، ص 39.

37- مدخل القانون الإداري: علاء الدين عشي، الجزائر، دار الهدى، 2010، ص 27.

38- المبادئ الأساسية للقانون الإداري: حسن محمد عواضة، ص 93.

39- المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد27، المؤرخة في 06 جويلية 1988.

40- تجربة بلدية مسقط في تحسين الخدمات والتنمية الرقمية المتكاملة: عبد الحكيم بن أحمد الفارسي، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، العدد 127، 2011، ص 144.

41- الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية: العربي بوعمامة وحليمة رقاد، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 9، 2014، ص 40.

42- الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة: حنان محمد قيسي، ص 36-37.

43- لقد كانت البادرة الأولى لإنشاء هذا السجل بإصدار وزير الداخلية والجماعات المحلية لتعليمة تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2014/1435 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية، والتي حددت تاريخ 15 فيفري 2014 للشروع في تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على هذا السجل، ليأتي بعد ذلك تعديل قانون الحالة المدنية عن طريق القانون 14-08 المؤرخ في 13 أوت 2014، يعدل ويتمم الأمر 70-20 المؤرخ في 20 فيفري 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 49 المؤرخة في 20 أوت 2014 ويستحدث قسما خاصا من أقسامه للنص على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يحدث لدى وزارة الداخلية ويربط بالبلديات وملحقاتها الإدارية.

44- المواد 6 و8 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أفريل 2017، يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 25، ص 25.

45- المادة 58 من المرسوم التنفيذي 15-19 المؤرخ في المؤرخ في 25 جانفي 2015، يحدد كيفيات تحضير عقود التعمير وتسليمها، الجريدة الرسمية العدد 07، المؤرخة في 12 فيفري 2015، ص 18.

The impact of electronic administration on the principles governing public utility

Chahrazad MENACER
Faculty of Law and Political Science - University of biskra – Algeria

Abstract:
Modernization of local administration is a process of adapting to transformations through modern means and methods of governance by introducing information and communication technology in the administrative work; to acquire citizen satisfaction and high quality services.

The increasing reliance on information Technology and e-communication in the management approach has transformed it from local paper management to electronic management. In order to manage the local administration electronically, the general principles governing it have to be adapted with the electronic management system.

Key words: electronic management, local administration, Information and Communication Technology