

## المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة

E - public utility for effective public service

والي عبد اللطيف\*<sup>1</sup><sup>1</sup> أستاذ محاضر أ ، جامعة محمد بوضياف المسيلة - الجزائر -

تاريخ الإرسال : 2019-01-30 ، تاريخ القبول: 2019-07-09 ، تاريخ النشر: 2019-09-28

الملخص:

يلعب المرفق العام دورا مهما في خلق البيئة المناسبة للنمو الاقتصادي والاجتماعي والحفاظ عليها فالمرافق العامة تعتبر إحدى الآليات التي تجسد بها الدولة سياساتها على أرض الواقع وفي جميع الميادين، وتعتبر الخدمة العمومية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام والرفع من ديناميكيته لتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة، ومجال الخدمة العمومية مجال واسع اتساع القطاعات المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، فقد أفرزت التحولات التي مسّت مختلف النظم في المجتمع ظهور متطلبات جديدة للتسيير بما يواكب ما وصلت إليه التكنولوجيا الحديثة وما أفرزه ذلك من تحولات على مستوى المرافق العامة وصولا إلى الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية الحديثة التي تستعمل وسائل التكنولوجيا المتطورة طفرة نوعية ساهمت في ترقية المرافق العامة من خلال التسيير الأمثل والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية، فكلما زاد استعمال الوسائل العلمية التكنولوجية في المرفق كلما تحسنت الخدمة وزادت الجودة.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام ، الإدارة الإلكترونية ، الوسائل العلمية التكنولوجية في المرفق العام ، متطلبات التسيير الجيد ، تحسين الخدمة العمومية.

ABSTRACT:

Public services play an important role in creating and maintaining an environment conducive to economic and social growth Public services are one of the mechanisms by which the state incorporates its policies on the ground and in all areas. The public service is one of the most important strategies to activate the general installation and increase its dynamism to bring closer the administration of the citizen and to improve the service.

\*Corresponding author, e-mail: ouali.latif@yahoo.fr

The public service domain covers various economic, social and administrative sectors. Modern means and the resulting changes in the level of electronic administration of public services

Keywords: public services, electronic administration, scientific and technological means of public service, good governance, improvement public service.

مقدمة:

مثلت الإدارة الالكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق تقديم الخدمات المختلفة للجمهور، في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات توحى بنهاية التعقيدات والمعوقات التي تعترض الخدمة العمومية.

وتعتبر الجزائر من بين البلدان التي رفعت التحدي للتحول والتوجه نحو الإدارة الالكترونية لمواكبة التطور بحيث كان إدخال الإدارة الالكترونية في المرفق العام ليس هدفا بذاته بل وسيلة للوصول إلى خدمة في متناول المواطن بأكثر فعالية وسرعة بجهد اقل وتكلفة اخفض .

إن إدخال هذه التكنولوجيات وخاصة الإعلام الآلي بالإدارة أو المرفق العام في الجزائر لم يكن فقط بإدخال الآلية في الأعمال والإجراءات بل افترض الأمر بالضرورة أن تصاحبه جهود منظمة لمراجعة وإعادة النظر في الهيكله والمناهج المتبعة بالمفهوم التقليدي، لتمكن فعلا من إعطاء أكثر فعالية لهذه التعزيزات التكنولوجية الحديثة وتفترض وتشترط على الخصوص في نفس الوقت بروز عقلية جديدة تتناسب مع هذا التزاوج بين المعرفة والإعلام الآلي وذلك في ظل الشفافية وحسن سير المرفق العام ويضاف هذا التوجه إلى الجهود المبذولة من قبل. هذه الجهود المبذولة والمسعى الحثيثة والإرادة الجادة التي تبنتها الحكومة الجزائرية كرهانات ضرورية جديدة، لاعتقادها بأنها ضرورة حتمية، تم تجسيدها فعلا على أرض الواقع بمباشرة العديد من الإصلاحات كان أبرزها عصرنة العمل الإداري في الإدارة الجزائرية من خلال العديد من المرافق العامة ، نذكر منها قطاع العدالة، قطاع البريد والمواصلات، قطاع الداخلية، قطاع البنوك، وعلى ضوء ذلك ومن هذا المنطلق تنحصر الإشكالية في التعرف على التأثير الايجابي لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وعلى هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية: كيف ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين وعصرنة خدمة المرافق العمومية في ظل سياسة الإصلاح الإداري المنتهجة من طرف الدولة الجزائرية ؟

وسنجيب على هذه الإشكالية من خلال مبحثين الأول نخصه للإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية أما الثاني فنتناول فيه تطبيق الإدارة الالكترونية على بعض المرافق العامة في الجزائر (دراسة حالة لبعض القطاعات).

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

لقد سمح التطور السريع في أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال إلى تطور أنظمة التسيير الإداري والمالي للمؤسسات الحكومية، حيث تم التحول من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية حيث يتم استعمال

وسائل الاتصال الحديثة، مما ساهم في تفعيل وتطوير أداء الإدارة حيث تم تجاوز الحيز المكاني والإمكانيات البشرية المحدودة لتقوم بإيصال خدماتها للمواطنين في أماكن تواجدهم عوض انتقالهم إليها، وانطلاقاً من ذلك سنتطرق لتعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها ثم مبادئها وأهدافها وفي الأخير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوماً إدارياً حديثاً، ظهر نتيجة الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات حيث أحدثت نقلة نوعية في عمل المرافق العمومية وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في أداء الوظائف المنوطة بها، والتي على رأسها تقديم الخدمة العمومية لذلك ومن أجل الإحاطة بمدلوله وجب التطرق لتعريفه ثم التطرق بعد ذلك لخصائصه.

### الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الإدارية الحديثة وهذا نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الهائلة والتي أحدثت تحولاً هاماً في أداء المنظمات وأصبحت تسير على معطيات النقلة، وإن عدد كثير من الأنشطة الإدارية تتعرض الآن لتحولات عميقة، ولذلك عرفت بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم<sup>1</sup>، وعرفت أيضاً بأنها « منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة »<sup>2</sup>.

ويعرفها البعض على أنها «فن وانجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية»<sup>3</sup>.

ومع تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات فرضت ضرورة تحويلها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الإلكترونية الحديثة، لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتسارعة وصولاً، إلى اختصار الإجراءات التي تبعد الوقت والجهد والنفقات، فإن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الأخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

مما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: «الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي

المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.<sup>4</sup> وعرفت أيضا على أنها: قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن، وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدئين هما:

- الأول تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات الكترونيا وتناقلها عبر شبكة الإنترنت، وضمن دقتها وسريتها.
  - الثاني إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.<sup>5</sup>
- من خلال ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم فهي تعمل على تحقيق أفضل الخدمات للمواطنين مع استغلال أمثل لمصادر للمعلومات المتاحة، وهذا عن طريق توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد و تحقيقا لمختلف المطالب، وأنها الإدارة الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لها وتقديم خدماتها لزبائنها بفعالية أكثر وجهود وتكلفة اقل بما يعزز روح المنافسة لديها مقارنة بالمؤسسات المماثلة ويجعل كفة المنافسة راجحة لها وتحقق رضا الجمهور المتعامل لها مما يمدّها بأسباب التطور والنمو المتسارع الذي يشهده العالم من حولنا.

#### الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

إذا كانت الإدارة في نمطها التقليدي تتسم بكونها تنظيمات جامدة لها مكان محدد، تعمل في زمن محدد البداية والنهاية وتعتمد في الأول والأخير على الأوراق فإن نموذج الإدارة الإلكترونية المبني أساسا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتميز بعدة خصائص أهمها:

اعتماد الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات: تمتاز الإدارة الإلكترونية بعدم وجود مقر محدد لها حيث يمكن المواطنين الحصول على البيانات والخدمات الضرورية من خلال وسائل الاتصال والمعلومات الحديثة، عكس الإدارة التقليدية التي لها مقر مستقر ومحدد على الأفراد الذهاب إليها لقضاء مصالحهم.

إن إتمام المعاملات بالشكل الإلكتروني ودون اتصال مباشر بين المواطن والموظف المختص يساعد على إضفاء الشفافية والتقليل من مجال الرشوة والمحسوبية.

اعتماد نظام الأرشيف الإلكتروني: تعتمد الإدارة الإلكترونية على نظام الأرشيف الإلكتروني إلا أن ذلك لا يعني انعدام استخدام العمل الورقي والكتابي بصورة نهائية بل يبقى العمل الكتابي جزءا بسيطا من العمل الإداري إضافة إلى العمل الإداري الإلكتروني.<sup>6</sup>

التقليل من التعقيدات الإدارية وتبسيط الإجراءات: تعتبر هذه الخاصية أساس التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية مما يساهم في تبسيط الإجراءات واختصار وقت إنجاز

المعاملات الإدارية مما ينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

إن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا كبيرا في القضاء على مظاهر البيروقراطية المرتبطة بالإدارة حيث تقلل من التعقيدات الإدارية التي يتعرض لها الأفراد جراء معاملاتهم مع الإدارة وذلك باختصار الخطوات التي يمر بها إنجاز العمل الإداري والتقليل من المصالح المتدخلة في قضاء مصالح المواطنين توفير الخدمة بشكل مستمر: إذا كان الفرد في النمط التقليدي للإدارة يتعرض للإجراءات الإدارية الروتينية والوقوف في طوابير من أجل قضاء مصالحه مما يؤدي إلى هدر وقته فإن الإدارة الإلكترونية المعتمدة على الحاسب الآلي الذي حل محل النظام اليدوي التقليدي، أحدثت تطورا في طريقة تقديم الخدمة للجمهور من خلال إنجاز العمل في وقت قصير ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات من الحاسب الآلي مما يجنب المواطن البحث عن الموظف المختص وانتظار الدور لقضاء مصالحه.<sup>7</sup>

ومن مظاهر استمرار الخدمة أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير وفعال في انتقال الإدارة إلى المواطن، فبعدما كان الأفراد ينتقلون إلى مقرات الإدارة للاستفسار عن قضاياهم وقضاء مصالحهم فإن الإدارة الإلكترونية تمكنهم من الإطلاع على البيانات من بيوتهم عبر شبكة الانترنت ودون الحاجة إلى الانتقال لمقر الإدارة، وهذا ما عبر عنه بيل ليندزوزير الخدمات الإدارية بولاية فلوريدا الأمريكية بقوله «إن علينا أن ندعم المواطنين بالسلطات والصلاحيات التي تمكنهم من التصرف بأنفسهم دون الحاجة إلى المرور على جهة بيروقراطية»<sup>8</sup>. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها إلكترونيا وامتدادا بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، وإذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.

#### المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

تنطلق فلسفة الإدارة الإلكترونية من كون الإدارة هي مصدر الخدمات وأن الأفراد والشركات هم زبائن أو عملاء يتقدمون للاستفادة من هذه الخدمات وعلى ذلك فإن للإدارة الإلكترونية مبادئ تنطلق منها لتحقيق أهداف في إطار التعامل مع هؤلاء العملاء

#### الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهم المبادئ التي ترتكز عليها الإدارة الإلكترونية فيما يلي<sup>9</sup>:

تقديم أحسن الخدمات للمواطن: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهمة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.

التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار

إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

**تخفيض التكاليف:** ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف. ومنه تستجيب عصرنة الإدارة لمتطلبات وتحديات إدارة عصرية وفعالة تسهر على الاستعمال الجيد للمال العام وعلى توفير أحسن نوعية خدمات ممكنة.

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

### الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة في يومنا هذا لم تكن تسعى إلى تحقيق الكفاية فحسب كما كان متبعاً في أوائل القرن وإنما ترمي إلى أبعد من ذلك بمعنى أن تحقيق الفاعلية وذلك عن طريق المساهمة في التخطيط وفي رسم السياسات الرئيسية<sup>10</sup> ، لذلك تسعى لتجسيد جملة من الأهداف أهمها:

محاربة البيروقراطية الإدارية والتقليل من تعقيدات الأعمال الإدارية وتقسيم العمل والتخصص به خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية من خلال إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة الوثيقة عوضا عن كتابتها

إضفاء الشفافية على العمل الإداري وشفافية المعلومات المقدمة للمواطن والعملاء

التخفيف من العلاقة المباشرة بين العملاء والإداريين مما يقلل من تأثير العلاقات الشخصية والمحسوبية حفظ التعاملات في الأرشيف الإلكتروني والاستغناء عن الأرشيف الورقي المعرض لسهولة التلف والتزوير .

تقليل ساعات العمل داخل المنظمات والهيئات الإدارية وزيادة كفاءة عملها وتعاملاتها مع المرتفقين.

خلق تواصل بين الإدارات على المستوى الأفقي بشكل يسمح بتقديم خدمات أفضل وتبادل الخبرات

### المطلب الثالث : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الإداري الإلكتروني يعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات، فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحتة يمكن غرسها في أي بيئة ثم انتظار ثمارها حاليا، بل إنها عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات عديدة<sup>11</sup> .

### الفرع الأول : مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

إذا كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق، كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية

الإدارة الإلكترونية بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات، والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني.

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث ترى إحدى هذه الإسهامات، أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية والتي تشمل ما يلي:

1- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية، ومحاولة تنميتها وتطويرها، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخلص معاملاته، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو ممانعة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي، أو عبر الأكشاك، الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة، وتعبئتها لإنجاز أي معاملة<sup>12</sup>.

2- مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، والذي يوفر خدمات بشكل معقول، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها، وفي هذه المرحلة يكون أغلب الأفراد، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة، قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الإلكترونية.

3- مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه، والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب، سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين، مما يتيح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت، وأقل جهد، وأقل تكلفة ممكنة، وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة)، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية قبلها، وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها<sup>13</sup>.

والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الإلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه، يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة

الإلكترونية بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري، ومفاجئ في الأساليب الإدارية.

مما سبق يمكن اقتراح بعض الخطوات التي يمكن أن تعبر عن عملية انتقال سلسلة، وناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي يمكن حصرها في هذه النقاط:

1- إحداث تحول نوعي ليس بمكننة الوظائف الحكومية فحسب، بل بالتأسيس المجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية.

2- خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات، بما فيها المؤسسات العامة، والخاصة التي يجب أن تتقاسم عمليات التحضير، والإعداد لمرحلة التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

3- ضرورة خلق البنية التقنية والتحتية مع مراعاة عنصر الأمن المعلوماتي، والخصوصية أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4- تبويب المعلومات: إذ يكتمل هذا العنصر بإيجاد محتوى معلومات كامل مع تيسير الوصول الجماهيري لمختلف تلك المعلومات، وإقامة نظام تصنيف واضح على مواقع خدمات الإدارة الإلكترونية (مثل تحديد الشرائح المستهدفة بالخدمة، وهو ما يعرف بالعملاء)، والتبويب الدقيق والواضح لأنواع الخدمات المدنية.

5- التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الإلكترونية من مخاطر البيئة الإلكترونية مثل (مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني)، بهدف إزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني وما يمكن أن يلحقه من أضرار على مصالحهم أثناء انجاز تعاملاتهم مثل (تهديد أمن البيانات والمعلومات الشخصية التي يقدمها كل عميل وطالب للخدمة على شبكات الإدارة الإلكترونية المختلفة).

وتمثل مراحل الانتقال أنفة الذكر نقطة أساسية، وهامة في تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي يولى لها قادة مبادرات التحول الإلكتروني اهتماما بالغا، وهو ما يجعل العديد من تلك المبادرات تركز مسبقا على توفير كل الشروط اللازمة، لتحقيق الأهداف المسطرة في برامج ومخططات مشروع الإدارة الإلكترونية.

#### الفرع الثاني: المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي.

1- المتطلبات الإدارية: تنحصر المتطلبات الإدارية والواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

أ- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع



الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة<sup>14</sup>.

ب- القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية<sup>15</sup>.

ج- الهيكل التنظيمي: أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات<sup>16</sup>، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية<sup>17</sup>.

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

هـ- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة. كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصدقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

2- المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية،

فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من و إلى العنصر البشري<sup>18</sup>، ويرى البعض أن الاهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز أدوات التدريب، وميادين التكنولوجيا إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات<sup>19</sup>.

3- المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن<sup>20</sup>، وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى:

أ- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.

ب- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية<sup>21</sup>.

ج- شبكات الاتصال: أهم هذه الشبكات:

- شبكة الانترنت: (INTERNET) وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة. تمكن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب<sup>22</sup>.

- الشبكة الداخلية أو الانترنت: (INTRANET) هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

- الشبكة الخارجية أو الأكسترنات: (EXTRANET) وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح مجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالإطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت. وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الإنترنت والأكسترنات تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية. ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترنت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الأكسترنات تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.

4- المتطلبات الأمنية: إن بروز مفهوم الحكومة الإلكترونية، وانتشار تقنيات المعلوماتية في كل قطاع من قطاعات الأنشطة البشرية، وتغلغلها المستمر فيها، بات يؤكد أهمية موضوع الأمن المعلوماتي الوطني لها، بوصفه

الأداة الفعالة لضمان حماية الحكومة الالكترونية، وضمان نجاح تطبيقها في الواقع هذا من جهة، ومن جهة أخرى، فإن تطور المعرفة لدى مستخدمي الحاسوب بشتى مستوياتهم، وانتشار نظم الشبكات، وسيادة شبكة الإنترنت، أضحي يشكل تهديدا إضافيا، وعلى هذا الأساس فإن الأمر يستدعي ضرورة تأمين البيانات والمعلومات لبعث الثقة والأمان في التعامل، في البيئة الرقمية المفتوحة التي نعيشها اليوم، والتي تعد المعلومات من أهم ركائزها ومقوماتها<sup>23</sup>.

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها حيث يجب توفير الأمن الإلكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البرتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور.

وبعد استطلاعنا في الجزء الأول من هذه الورقة البحثية كل ما تعلق بالمرفق العام الإلكتروني والإدارة الإلكترونية نتناول في الجزء الثاني تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر مع التركيز على بعض القطاعات التي قطعت شوطا كبيرا في هذا المجال .

### المبحث الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية على بعض المرافق العامة في الجزائر (دراسة حالة لبعض القطاعات)

تُلخص رهانات العصرية في الجزائر في إدخال التكنولوجيات وتحويل المعرفة والتكوين إلى خدمات نوعية وفعّالة لمواكبة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، وذلك لنيل رضا الزبون (المواطن) وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج، وكنظرة واعية للدولة الجزائرية بأن عصرية الإدارة العمومية سيكون الباب المؤدي إلى تحديث سياسي وتبني دولة الحق والقانون، وبالتالي تم اعتماد عدة إصلاحات مست ميادين كبرى وحساسة في عدة قطاعات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، واخترنا كدراسة حالة قطاعات العدالة، الداخلية والجماعات المحلية .

#### المطلب الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة

قطاع العدالة في الجزائر كان من القطاعات السبّاقة في اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية بغرض تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية، ووضع آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق، وكذا تطوير الخدمات عبر الانترنت.

#### الفرع الأول: اعتماد الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة لتحسين أداء الخدمة العمومية

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية تؤسس في النهاية على مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله نوعية في

نموذج الخدمة العمومية<sup>24</sup>، وتجدر الإشارة إلى أن قطاع العدالة في الجزائر كان من القطاعات السباقة في اعتماد أسلوب الإدارة الالكترونية بغرض تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية، ووضع آلية التصديق الالكتروني على صحة الوثائق، وكذا تطوير الخدمات عبر الانترنت.

#### أولا : تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية

إن التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومة أصبحت احد محددات النجاح لأي قطاع، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية<sup>25</sup>، وقد تجسد هذا الطرح من الناحية التطبيقية في قطاع العدالة من خلال جهود الدولة الجزائرية في مجال العصرية كوجه لإصلاح القطاع الأمر الذي جعل هذا القطاع نموذجا في مجال التسيير الالكتروني للمرفق العام، ومن أهم المكتسبات في هذا المجال القيام تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية.

بحيث تتصل هذه العملية بالرقمنة واستخدام الإعلام الآلي في استحداث عدة قواعد معطيات سواء تلك الخاصة بالأشخاص المتابعين بجرائم، أو تلك الخاصة بصحيفة السوابق العدلية، وأخرى خاصة بشهادة الجنسية وغيرها بما يسهل من عمل الموظفين وتوفير خدمة سريعة وأفضل للمواطن ومن بين الانجازات في هذا المجال وضع نظام التسيير الآلي للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الذي يسمح لمختلف الأجهزة الأمنية بالاطلاع الفوري على هذه الأوامر والإخطارات.

هذا ويرتبط الأمر كذلك باستحداث المصلحة المركزية للبصمات الوراثية التي سيكون مهامها إنشاء قاعدة المعطيات المركزية الخاصة بالبصمات الوراثية وتزويدها بجميع العينات البيولوجية المتحصل عليها من طرف المخابر المؤهلة طبقا للقانون.

#### ثانيا : وضع آلية التصديق الالكتروني على صحة الوثائق.

في إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات التي شهدتها قطاع العدالة فيما يتعلق بالعصرية، بادرت وزارة العدل بعدة مشاريع تهدف إلى ترقية أداء مرفق القضاء وتحسين الخدمة العمومية وكذا تقريب العدالة من المواطن وذلك باستعمال تقنيات تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال الحديثة، وفي هذا السياق تم إصدار ترسانة من القوانين نذكر منها: قانون 15/03 المؤرخ في 02-01-2015 المتعلق بعصرية العدالة، والقانون 15/04 المؤرخ في 02-02-2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني وغيرها من النصوص، كما تم إنشاء هياكل وأجهزة على غرار المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل، ومركز شخصية شريحة الإضاء الإلكترونيين والنظام الآلي للتسيير الالكتروني للوثائق اعتمادا على التوقيع الالكتروني<sup>26</sup>.

هذا وقد عرفت المادة 01/02 من القانون 15/04 التوقيع الإلكتروني العادي بأنه بيانات الكترونية في شكل الكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات الكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق<sup>27</sup>، وأضافت المادة 07 من نفس القانون التوقيع الإلكتروني الموصوف على التوقيع الإلكتروني العادي والذي ينشأ على أساس شهادة تصديق الكتروني موصوف<sup>28</sup>، كما تم إنشاء سلطة التصديق الإلكتروني لدى وزارة العدل، الأمر الذي يسمح بسحب الوثائق القضائية وشهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية ممضاتين الكترونيا عبر الانترنت<sup>29</sup>. وللمتطلبات أعلاه أنشأت وزارة العدل مركز شخصنة شريحة الإيماء الإلكتروني والذي يعمل كجهة مصادقة تصدر شهادات رقمية لتوقيعات الكترونية تسمح بتحقيق معاملات على الانترنت<sup>30</sup>.

### ثالثا : تطوير الخدمات عبر الانترنت

يهدف تحسين الخدمة العمومية في مجال عصنة قطاع العدالة تم إطلاق خدمة الشباك الإلكتروني لتطوير القطاع وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية، التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشككة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل<sup>31</sup>. إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأماكن المتخصصة في ذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري والقوانين والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتهى يتم في إطاره تنظيم نقاش عام دوري حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، كما يتيح موقع وزارة العدل فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن مسابقات وغيرها..(DZ.MJUSTICE.WWW)<sup>32</sup>.

كما تم إنشاء تطبيق آلي على مستوى الانترنت لطالبات الحصول على الجنسية الجزائرية بالتجنس عن طريق الانترنت<sup>33</sup>، هذا بالإضافة إلى خدمة طلب صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية عبر خدمة الانترنت، وهو الأمر الذي انعكس بشكل ايجابي على تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

### الفرع الثاني : اعتماد الإدارة الإلكترونية لتحسين العمل القضائي

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل القطاع إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين إدارات مختلفة واستخدام تلك البيانات والمعلومات لتحسين العمل على مستوى القطاع المعني، وعلى رأسها قطاع العدالة وذلك من اجل تحقيق الأهداف المنشودة وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق الأهداف<sup>34</sup>.

وهو ما سوف نتطرق إليه من خلال اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية، واستحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية، وكذا اعتماد نظام المراقبة الالكترونية.

### أولاً: اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية

ويقصد باعتماد الأنظمة الحديثة في تسيير الموارد البشرية اعتماد أسلوب التسيير الإلكتروني في إعداد الخريطة القضائية، وكذا الجدول التحليلي، بحيث تمثل الأولى نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه وزارة العدل على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط، ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية أما الجدول التحليلي فهو يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع والتي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية، كما يتم اعتماد أسلوب الإدارة الالكترونية في تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين بهدف الوصول إلى تجسيد التسيير العملي للموارد البشرية.<sup>35</sup>

هذا وقد تم استحداث نظام الكتروني لتسيير ملفات مساعدي القضاء يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء بمختلف أصنافهم من خبراء وموثقين ومحامين ومحافظي للبيع بالمزايدة والمترجمين، وذلك للتعرف على تعييناتهم وحركة تنقلهم وأماكن الممارسة للنشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية،<sup>36</sup> ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة، وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل تنفرد بممل لخدمات الانترنت يشمل مؤسسات قطاع العدالة، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضين من خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدالة في الجزائر أن يصبح من اهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي، بهدف عصرنه القطاع، والتحول للخدمة الالكترونية لرعاية وحماية مصالح المواطن.<sup>37</sup>

### ثانياً: استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية

لقد أدى التطور في خدمة العدالة الجزائية على ظهور ما يسمى بالجلسات الالكترونية، أو ما يصطلح عليه بتقنيات المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية، وهي آلية حديثة لمباشرة إجراءات التحقيق أو المحاكمة عن بعد كما يتم الاستعانة بها في بعض الحالات لسماع شهادة الشهود والمتعاونين مع العدالة، وكذلك لمحاكمة المتهمين رغم تواجدهم داخل المؤسسة العقابية أمام محكمة بعيدة عن هذه المؤسسة العقابية، وبالتالي فهي خروج عن الأصل والقاعدة العامة في جلسات التحقيق والحاكمة التي تتم في مكان واحد أو نطاق جغرافي واحد، وباستخدام هذه التقنية أصبح من الممكن امتداد النطاق الإقليمي لجلسة التحقيق أو المحاكمة داخل الدولة.

هذا وقد تم اعتماد أنواع من تقنيات الاتصال الحديثة في مختلف النظم، كأن يتم الاتصال مباشرة بين قاعة المحكمة ومكان آخر يوجد فيه الطرف المراد سماعه أو محاكمته وهو أبسط الأنظمة المستخدمة

في آلية المحادثة عن بعد، أو قد يستخدم نظام السويتش والذي تتعدد حسبه أماكن الاتصال ويتطلب درجة عالية من الجودة بحيث يبدو الأطراف وكأنهم في مكان واحد وتظهر شاشة العرض صورة واحدة فقط وهي صورة المتحدث وفي حالة تكلم أكثر من شخص في وقت واحد فإن الاتصال يتم آليا مع المكان الذي يوجد فيه صاحب أعلى صوت، كما قد يتم اعتماد نظام الحضور المستمر الثابت والذي يتم فيه الاتصال بين خمسة أماكن مختلفة وبعيدة جغرافيا وفي كل مكان توجد شاشة عرض تتميز بدرجة عالية من الجودة لسماع ورؤية واضحة، كما قد يتم اعتماد نظام الحضور المستمر المتقدم من خلال الاتصال بين القاعدة الرئيسية وعدد كبير من الأماكن الأخرى بحيث يتم تقسيم شاشة العرض.

ولاستعمال هذا النظام في أثناء سير التحقيقات أو المحاكمات نص القانون 15/03 المؤرخ في 02-01-2015 والمتعلق بعصرنة العدالة في المادة 14 منه على شروط استعمال هذه الآلية وهو أن يستدعي استعمالها بعد المسافة أو ما يتطلبه حسن سير العدالة، كما يجب احترام ومراعاة الحقوق والقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية، كما يجب أن تتضمن الوسيلة المستعملة سرية الإرسال وأمانهم وأن يتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها وترفق بالملف، كما يجب أن تدون التصريحات كاملة وحرفيا على محضريوقع من طرف القاضي المكلف بالملف وأمين الضبط<sup>38</sup>.

#### ثالثا: اعتماد نظام المراقبة الالكترونية

إن الزيادة في عدد المساجين وارتفاع تكلفة إدارة السجون وما يترتب عنها من آثار سلبية نتيجة اختلاط السجناء على اختلاف خطورتهم حتم على المشرع الجزائري البحث عن طرق بديلة لتقليص مساوئ العقوبات السالبة للحرية قصيرة المدة، والتخفيف من الاكتظاظ في المؤسسات العقابية، أو حتى الرقابة عليه أثناء التحقيق، وهذا بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي بحث أصبح من الممكن رصد المحكوم عليه في أي مكان يتواجد فهم عن طريق جهاز الكتروني يسمى بالسوار الالكتروني، ويعد هذا التدبير الجديد مستعملا ليس في مجال الرقابة قبل الحكم وإنما من احد بدائل العقوبة السالبة للحرية التي لجأت إليها الجزائر بموجب القانون 18/01 المعدل والمتمم للقانون رقم 04-05 والمتضمن قانون تنظيم السجون واعدة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين<sup>39</sup>، هذا وقد نص القانون الجزائري على شروط يجب توافرها لتطبيق المراقبة الالكترونية، أو ما يعرف بالسوار الإلكتروني وذلك بموجب القانون 18-01 بأن يطبق على الأشخاص الطبيعيين، وأن يكون بالنسبة للأشخاص البالغين 19 سنة كاملة ن أما القصر فلا يستعمل في مواجهتهم إلا بعد قبول ممثلهم القانوني، كما تم تحديد الحالات التي يطبق فيها نظام الرقابة الالكترونية<sup>40</sup>.

أما الجهة المختصة بتنفيذ المراقبة الالكترونية كبديل للعقوبة السالبة للحرية فقد أوكل إلى قاضي تطبيق العقوبة الذي يعمل على إجراءات المتابعة والتنفيذ المتعلق بالوضع تحت المراقبة الالكترونية بعد التأكد من أن المحكوم عليه قد لا يتعرض غلى أي أضرار صحية تمس سلامته نتيجة ارتداء السوار الالكتروني،

وتعمل المصالح الخارجية لإدارة السجون المكلفة بإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين بمراقبة المحكوم عليه عن بعد وعن طريق الزيارات الميدانية، وعن طريق الهاتف، وترسل بذلك تقارير دورية لقاضي تطبيق العقوبات حسب نص المادة 150 مكرر<sup>41</sup>.

### المطلب الثاني : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرتها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية؛ اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن<sup>42</sup>. وتساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتطبيق هذه الأخيرة للإدارة الإلكترونية وفي أهداف وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2009-2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، ولا احد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في<sup>43</sup>:

- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها. وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية.

- جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات من بينها:

- قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

- قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصنة وثائق الهوية والسفر، حيث تكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماماً ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية. وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آلياً، ومطابق للمعايير المعملة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

- التسجيل الإلكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج



سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شبك البلدية.

- مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الالكترونيتين: تعمل وزارة الداخلية على استحداث بطاقة رمادية الكترونية للمركبات و رخصة سياقة بيومترية، إذ تم بتاريخ أول أبريل 2018 إصدار أول رخصة سياقة بيومترية في الجزائر العاصمة، ثم يتم تعميم هذا الإجراء في كل القطر الجزائري قبل نهاية 2018.

- تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت، والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها. - إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، هذه البطاقة الإلكترونية لترقيم المركبات التي يعتبر تاريخ صدورها بداية سبتمبر 2018 .

- تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات، إذ أن من البرامج التي تم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات، والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى، ثم كمرحلة ثانية من الدوائر إلى الولايات، وفي الأخير تجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة، وهو ما أدى إلى توفير الكثير من الجهد، خاصة فيما يتعلق بإيصال المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير يسجل<sup>44</sup>.

- ربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية وهذا ما يسمع بإلغاء طلب وثائق الحالة المدنية في تكوين جميع الملفات أو القيام بإجراءات إدارية تطلبها الإدارة المعنية يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى السجل الآلي للحالة المدنية، وهذا ما يمثل تخفيف في الإجراءات ويشجع التضامن الإداري بين القطاعات. - وضع برمجيات على مستوى كل البلديات للتبليغ عن الأخطاء المحتملة في شهادات الميلاد للمواطنين والتي تعالج عن طريق مقارنة الصور المسووحة ضوئيا للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية<sup>45</sup>.

وتعد هذه الإجراءات خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، ويتمحور هذا البرنامج حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا تم إعداد تقييم لكل محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى والخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها، شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات، وبين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية، من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة وكذا إدراج بعض الخدمات في الشبكة لصالح المواطن، وينجم عن تطبيق هذا المحور تغيير هام لأنماط التنظيم وعمل الإدارة العمومية وحملها على تبسيط نمط سيرها وخدمة المواطن بالطريقة الملائمة لاسيما من خلال إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت . ويترجم هذا المحور الاستراتيجي أيضا إرادة سياسية واضحة لتطوير الخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية

في صالح المواطنين والمؤسسات أو الإدارات الأخرى<sup>46</sup>.

خاتمة:

أصبحت الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة ذكية، تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية، ولا تتخلف عن نهضة المعلومات العالمية، ويحتاج تطبيق نظام الإدارة الالكترونية إلى توفير الأعداد الكافية من العاملين المؤهلين المدربين على ممارسة هذه النوعية الجديدة من العمل، وتجهيز الأجهزة والمعدات الالكترونية المتطورة اللازمة لوضع هذه الإدارة العصرية موضع التنفيذ وذلك فضلا عن سن التشريعات المناسبة التي تضع النظام القانوني الكفيل بالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وتحقيق هذه الأخيرة أهدافها المرجوة.

ولنظام الإدارة الالكترونية من المزايا والحسنات ما يجعل التحول إليها حقيقة من الضرورات، وذلك لأنه من شأنها سرعة الانجاز، وزيادة الإتقان، وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية ومكافحة الفساد الإداري.

والجزائر قد حققت نجاحا نسبيا على مستوى المرافق العمومية المحلية، وساهمت في تحسين العديد من خدماتها، ومن الصعب القول أن الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية بصفة عامة فاشلة، لأن الدولة الجزائرية لا تزال مبتدئة في هذا المجال وفي طريقها لتحويل الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية كما في الدول المتطورة، سواء على مستوى الوطن العربي أو على مستوى العالم، حيث عرفت الخدمات العمومية عدة تطورات مقارنة بالسنوات السابقة رغم العوائق التي تعرقل تجسيد الخدمة الإلكترونية تجسيدا كاملا. وفي ختام هذه الورقة البحثية يمكن استنتاج ما يلي:

- أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية فرضتها التوجهات الجديدة في عالم الإصلاح الإداري الرقمي.
  - الإدارة الالكترونية توجه جديدة لبسط السيطرة الإدارية وتفعيل مساهمة المواطنين فيها في صناعة واتخاذ القرار.
  - الإدارة الإلكترونية تعمل على زيادة الشفافية والقضاء على البيروقراطية مما يتيح للأفراد سهولة الحصول على معاملاتهم.
  - إن الوظائف الإدارية عبر شبكة الانترنت لا تتم إلا بمراعاة جملة من الشروط من تخطيط وتنظيم ورقابة وقيادة حتى يتسنى لها مواكبة التطورات الخاصة في الإدارات الرقمية الجديدة.
  - إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا بمجموعة متطلبات إدارية وإجراءات تشريعية وبشرية وأمنية.
  - تلعب الإدارة الإلكترونية دورا كبيرا في سير وإدارة المرفق العام وذلك لتماشيا مع المبادئ المكرسة للمرفق العام وخاصة في ما يتعلق بمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل والتبديل.
- ووفق لهذه الاستنتاجات يمكن وضع التوصيات التالية:

- ضرورة الأخذ بنظام الإدارة الالكترونية وتكريس الجهود المكرسة لتطبيقه.
- عقد دورات تدريبية في مجال المعاملات الالكترونية في الإدارات والمعاهد.
- الاستعانة بالتجارب الدولية التي تأخذ بهذا النظام.
- وضع قواعد تشريعية تتماشى مع هذا التوجه في إطار الإصلاحات الإدارية.
- العمل على تعزيز وتشجيع الإستراتيجية الجديدة للإدارة الإلكترونية في كل المؤسسات، من أجل مساهمة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إعداد الكوادر البشرية القادرة على الإبقاء بمتطلبات الإدارة الإلكترونية.
- تضاعف وتكثف الجهود بين كافة قطاعات الدولة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية تحقيقا للمصلحة العامة للمجتمع والدولة.
- تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة.

#### قائمة المراجع والمصادر:

#### أولا/ الكتب:

- 01- محمد الطعمنة، طارق العلوش«الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي» المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004.
- 02- علاء عبدالرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، داروائل. عمان، 2008.
- 03- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دارالجامعة الجديدة جمهورية مصر العربية 2008.
- 04- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دارالغرب الإسلامي، بيروت 2006.
- 05- عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، القاهرة، 2003.
- 06- جاسم مجيد، الإدارة الحديثة والنظم الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- 07- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، «الإدارة: الأصول العملية والتوجهات المستقبلية»، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة، جمهورية مصر العربية.
- 08- عبود نجم، الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
- 09- رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، رئاسة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، مصر.

#### ثانيا/ المقالات :

- 01- زرزار العياشي، « أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية»، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، تصدر عن جامعة القادسية، العراق، مجلد 15، عدد 1، 2013.



الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين 2009.

03- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري- قسنطينة 2009/2010.

04- لمياء خزار، الحكومة الالكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم ، تخصص: قانون إداري وإدارة عامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة 01، السنة الجامعية: 2017-2018.

05- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيذر بسكرة 2015/2016.

#### خامسا/ المواقع الالكترونية:

01- ش- يسين، التوقيع الالكتروني والمحاكمة عن بعد كوسيلتين جديدتين لعصرنة العدالة في ظل القانون 15/04، موقع جديد القوانين الجزائرية، مدونة تهتم بنشر القوانين الجزائرية حسب آخر التعديلات، مقال منشور بتاريخ 28 أفريل 2018، موقع: [com.blogspot.pocketlaws//lhttps](http://com.blogspot.pocketlaws//lhttps).

#### الهوامش:

1/ محمد الطعامنة، طارق العلوش، «الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي» المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004 ص 11.

2/ زرزار العياشي، « أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية»، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، تصدر عن جامعة القادسية، العراق، مجلد 15، عدد 1، 2013، ص.30.

3/ علاء عبدالرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل. عمان، 2008، ص 43.

4/ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، «الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية –رهانات ترشيد الخدمة العمومية-» مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 19، ديسمبر 2014، ص.40.

5/ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة جمهورية مصر العربية 2008، ص 35.

6/ أحمد باي، رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة الحاج لخضر باتنة العدد الحادي عشر، جوان 2017، ص ص 122، 121.

7/ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006 ص 189.

8/ عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، القاهرة، 2003، ص 136

9/ انظر عمار بوحوش، المرجع السابق، ص ص 189-191

10/ جاسم مجيد، الإدارة الحديثة والنظم الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 10

11/ المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، «الإدارة: الأصول العملية والتوجهات المستقبلية»، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة، جمهورية مصر العربية ص ص 242-245.

12/ عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، « دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية»، المجلة الجزائرية للمالية العامة



29/ السياسة الحكومية في مجال العدالة والحقوق، مطبوعة صادرة عن وزارة العدل للجمهورية الجزائرية، سبتمبر 2015، ص 06.

30/ <https://pocketlaws.blogspot.com> ش-يسين، المرجع السابق،

31/ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد

خيندر بسكرة 2015/2016، ص 101.

32/ عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 101.

33/ السياسة الحكومية في مجال العدالة والحقوق، مطبوعة صادرة عن وزارة العدل، المرجع السابق، ص 06.

34/ رأفت رضوان، المرجع السابق، ص 03.

35/ عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 100.

36/ المرجع نفسه، ص 100.

37/ المرجع نفسه، ص 100.

38/ راجع المادة 14 من القانون رقم 15/03 المؤرخ في 01/02/2015 والمتعلق بعصنة العدالة الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 10/02/2015

ص 05 .

39/ عباس طاهر، عامر جوهر، السور الإلكترونية إجراء بديل للعقوبة السالبة للحرية في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 16

مارس 2018، ص 177.

40/ راجع المواد 150 مكرر 01 وما بعدها من القانون 04-05 المؤرخ في 06/02/2005 المتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي

للمحبوسين المعدل والمتمم بالقانون 01-18 المؤرخ في 30/01/2018 الجريدة الرسمية رقم 05 المؤرخة في 30/01/2018 .

41/ عباس طاهر، عامر جوهر، المرجع السابق، ص 191.

42/ غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية»، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمة

لخضر- الوادي- العدد 12، جانفي 2016، ص 187 .

43/ إلياس شاهد، الحاج عراية، وعبد النعيم دفرور، «تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر»، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية

والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد الثالث، 2016، ص 133 .

44/ عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 154 .

45/ أحمد باي، رانية هدار، المرجع السابق، ص 136 .

46/ العربي بوعمامة، ورقاد حليلة، المرجع السابق، ص ص 43-44 .