

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

علاقة الإدارة الالكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية

The relationship of electronic management with the general principles governing the functioning of public facilities

بوعلام طوبال

tobalboualem@gmail.com

وليد زرقان

walidzorgane@yahoo.fr

كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة سطيف 02

Faculty of Law and Political Science, Setif University 02

مخبر مخبر دراسات وأبحاث حول المجازر الاستعمارية

تاريخ النشر: 2020/06/01

تاريخ القبول: 2020/05/02

تاريخ ارسال المقال: 2020/04/25

المرسل: بوعلام طوبال tobalboualem@gmail.com

بوعلام طوبال-وليد زرقان

علاقة الإدارة الالكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية

الملخص:

أصبح من الضروري التوجه نحو تجسيد الإدارة الالكترونية في الجزائر انطلاقا مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، ونظرا لما تتميز به الإدارة الإلكترونية من خصائص، ودورها المباشر في تعزيز وتدعيم المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، حيث تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المرافق العامة من خدمات، بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها، والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية؛ الخدمة العمومية؛ المرافق العمومية؛ مبدأ المساواة؛ مبدأ الاستمرارية.

Abstract :

It has become necessary to go towards the embodiment of electronic management in Algeria, based on what the communication and information technology provides as a tool to promote the activities and tasks of public service institutions, and in view of the characteristics of electronic management and its direct role in promoting and strengthening the principles that govern the functioning of public facilities, as it clearly contributes to Embodying service reforms for citizens and raising the level of individual control over all services provided by public utilities, allowing a high degree of quality for their jobs, foremost among which is the provision of public services.

Key words: electronic administration؛ public service؛ public utilities; The principle of equality؛ The principle of continuity.

مقدمة:

اتسمت الألفية الثالثة بالطفرة التقنية الكبيرة في عالم الاتصالات الحديثة في مقدمتها الشبكات الإلكترونية و الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، و أصبحت هذا التطور المعلوماتي الأداة الأکفأ والوسيلة المثلى في نقل البيانات وإيصال المعلومات، من دون أن تعيقها الحدود الجغرافية والتباعد الموجود، وصاحب هذا التطور التكنولوجي الهائل ازدهار الإدارة الإلكترونية كإحدى أهم معالم ومظاهر ثورة المعلومات التي اكتسحت النظم الإدارية لتكون عصباً من أعصاب الممارسات الإدارية، التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها والسرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء، حيث أصبح معيار التقدم والغنى هو قدرة الإدارات على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها، لذا أضحت موضوع عصرنة الإدارة العمومية وتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية، لاسيما في ظل الظروف الاقتصادية الخاصة التي تمر بها البلاد.

فالتوجه نحو تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية وما ترتب عنه من اتخاذ قرارات تهدف إلى ترشيد النفقات العمومية ووقف التبذير، من شأنه أن يجنب خزينة الدولة الملايير التي تصرفها في طباعة الوثائق ووضع حد لحالات التزوير والرشوة والمحسوبية التي كانت سبباً مباشراً في تعطيل كل المبادرات ومحاولات النهوض الاقتصادي، كذلك السعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة لعمومية بهدف تحقيق رضا المواطن، وتحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة.

فأهمية الموضوع تكمن في الدور الكبير الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية أداء الإدارات والمرافق العمومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية، لذا نسعى من خلال هذه الدراسة لمعرفة أهم خصائص الإدارة الإلكترونية ودورها في تجسيد المبادئ التي تحكم سير المرافق العمومية.

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة إشكالية كالتالي: **مامدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجسيد المبادئ التي تحكم سير المرافق العمومية في الجزائر؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية نوظف المنهج الوصفي التحليلي لطبيعة الموضوع، ويتجلى ذلك من خلال سرد مفهوم وتعريف الإدارة الإلكترونية وأهم خصائصها كما تم تناول هذا المنهج من خلال إبراز تطبيقات الخدمات العامة الإلكترونية عبر النماذج القطاعية، وتحليل مضامين التشريعات المتعلقة بهذه التطبيقات وأثرها على المبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية، كما كان تقسيم هذه الدراسة ثنائي كمايلي:

المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها،

المحور الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز وتدعيم المبادئ التي تحكم المرافق العامة.

المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها

الإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية وفي تسهيل اتصالها بالمواطن، وذلك من خلال ما تتميز به من خصائص، تجعل اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف، لذا سنتطرق في هذا المحور إلى مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية (أولا)، ثم إلى الخصائص التي تتسم بها اتجاه الخدمة العمومية (ثانيا).

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية يتحتم علينا أولاً وقبل كل شيء التعرف على الإدارة الإلكترونية ثم إلى ماهية الخدمة العمومية الإلكترونية.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، التي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، مما أحدث تحولا هاما في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أداؤها وجودة خدماتها.

عرفها البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طريق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن.¹

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية كذلك على أنها: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع".²

كما تعرف على أنها "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وانجاز العمل بها بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف".³

إذا يمكن إجمال تعريف للإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

2- تعريف الخدمة العمومية

قبل التطرق لتعريف الخدمة العمومية يجب توضيح المقصود بالخدمة الإلكترونية.

تعرف الخدمة الإلكترونية على أنها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً⁴، وهي كذلك "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارجية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.⁵

أما المقصود بالخدمة العمومية تعرف الخدمة بصفة عامة من طرف خبراء الإدارة العامة بأنها " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة 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.⁶

كما تعرف كذلك على أنها "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى... هو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء.⁷

ويعرفها Jaques Chevallier- بأنها "كوظيفة يكون أداؤها مضموناً و مضبوطاً و مراقباً من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين".⁸

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية

من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة للخدمات العامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان بشكل متميز يجعلها تضاهي في تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص، ولا شك في أن الإدارة العمومية الإلكترونية وباختلافها الجوهري والجدري عن الإدارة العمومية التقليدية لها خصائص نذكرها في العناصر التالية:

1- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات

لا شك في أن إنجاز المعاملات إلكترونياً لا يستغرق إلا دقائق معدودات ، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المهمة يدويا لذلك فإن الإدارة الإلكترونية توفر للمواطنين الخدمات بسرعة وفعالية⁹، من خلال الدخول على الخط وليس من خلال الدخول في الصف وانتظار الدور حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور من حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم القيام بإنجاز وتقديم الخدمة في وقت محدد وقصير جدا.¹⁰

2-زيادة الإتقان

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات، إذا فإن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية حيث أن

الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية، وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها.¹¹

3- تحقيق الشفافية الإدارية

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية ، على كل ما يقدم من خدمات ، " إذ تعرف الشفافية الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة بأكملها في الرؤية¹². حيث عملت جل الإدارات الحديثة على إتاحة ونشر معلوماتها وخدماتها على شبكة الانترنت وذلك بتوفيرها بصور مستمرة للمواطنين حيث " بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوع معين أو قضية بذاتها.¹³

4- تبسيط الإجراءات و تخفيض التكاليف

إن استخدام الكثير من المؤسسات والدوائر الحكومية لأساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد في أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها فيؤدي ذلك إلى تدمير المواطنين، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية وأساليبها التقنية ونماذجها المبتكرة ذات المرونة العالية تقدم حلولاً لمعظم هذه المشكلات ،ومن ثم فإن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومات وتقديم الخدمات بسهولة.

كما أن انتهاج نموذج الخدمات الإلكترونية في هذه الإدارات بعد ذلك يوفر ميزانيات ضخمة تخفف العبء عن هذه الإدارات، إذ أن الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية تستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات الكتابية من شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة. إن اعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيا الانترنت يساعد على بناء نظام إلكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة وبجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية.¹⁴

المحور الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز وتدعيم المبادئ التي تحكم المرافق العامة

نظراً لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء خدمات حيوية مثل استخراج الوثائق الرسمية من البلدية أو الاشتراك في خدمات الانترنت لدى مؤسسة اتصالات أو استخراج الوثائق الضريبية لدى مصالح الضرائب بصفة منتظمة أصبح من الواضح أن هذه المرافق العامة تقوم على قواعد أو مبادئ تضبط سيرها، منها مبدأ دوام سير المرفق العام، ومبدأ المساواة أمام الجمهور، ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير أو التعديل وفق مقتضيات المصلحة العامة، وعليه فاعتماد نظام فالخدمة العمومية الإلكترونية له أثر كبير في تعزيز وتدعيم هذه المبادئ كما يلي:

أولاً: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد

مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد ويعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد، حيث يتوقف عليها بشكل كبير

تنظيم شؤون حياتهم ومن تم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب حياة الجمهور ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة.¹⁵

ففي حالة إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة فإن الخدمات لا تتأثر حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول عليها حتى في حالة عدم وجود الموظفين أصلا من خلال دخوله إلى شبكة المعلومات ليلا أو نهار والحصول على الخدمة بطريقة آلية، كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك لكون الخدمة تؤدي إلكترونيا، إضافة لذلك في الحالات الطارئة مثلا فإن الخدمات العامة في المنظور التقليدي تتأثر وتتوقف، لكن في حالة الإدارة الإلكترونية فإن المرفق العام يحافظ على سيرورته بشكل عادي ومنتظم، وتستمر المعاملات بين الإدارة والأفراد، حيث يمكن للأفراد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء هذه المعاملات في أي وقت¹⁶، لأنه لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة لا يتوقف اللهم إذا حدث عطل في للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته.

كما يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة التلفون المبرمج الذي يعمل تلقائيا للرد على استفسارات العملاء في أي وقت، كما يستطيع الموظف أن يرد على استفسارات المواطنين من خلال الرسائل التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني وذلك دون تقييد هذا الموظف بأوقات العمل الرسمية.¹⁷

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام بشكل متواصل من خلال توفير البوابة الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت 24/24 سا، دون إجازات أو عطلات وتحرير الجمهور من مشاكل الطابور والصف والتجمع أمام الشبائيك، وتكون النتيجة النهائية سرعة للإنجاز بأقل تكلفة ممكنة¹⁸، ومثال ذلك قيام مرفق البريد والمواصلات بإنشاء الشبائك الإلكتروني وإصدار بطاقة السحب المغناطيسية الإلكترونية التي يمكن من خلالها للزبون الاستفادة من رصيده المالي من كل النقاط عبر الوطن على مدار 24 ساعة باستعمال الصراف الآلي.

ثانيا: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام

يتمثل أساس المساواة في الانتفاع بخدمات المرفق العام في أن مستعملي المرفق ليسو في مركز تعاقدية تحكمه قواعد العقد الإداري أو غير الإداري، ولكنهم في مركز نظامي تحكمه القوانين والأنظمة ويتحدد محتواه بطريقة موضوعية بصرف النظر عن شاغل هذا المركز النظامي، وعلى هذا الأساس يتحتم على المرفق أن يؤدي خدماته بنفس الشروط، حيث لا يجب أن يكون هناك تمييز غير مبرر بين المستعملين¹⁹، بغض النظر عن الشروط القانونية.

مما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جدا وذلك حيث تقديم الخدمة آليا أو إلكترونيا، وهذا من شأنه عدم التمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي تمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة ومن جهة أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد

وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد وطالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة موظف في هذا الشأن، ويعلق المواطنين آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية والقرابة والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يتطلبها حياد الإدارة.

وفي الجزائر قررت وزارة الداخلية التعامل بنظام الرسائل القصيرة (SMS) فيما يخص التسيير الإداري في الجماعات المحلية في محاولة لاستئصال ظاهرة البيروقراطية، حيث سيتم في هذا الصدد تبليغ المواطنين بكل المستجدات في الإدارة المحلية بواسطة الرسائل النصية القصيرة، والتعامل بواسطتها فيما يخص استخراج الوثائق الإدارية، ويتلقى المواطنين الذين يودعون ملفات الحصول على الوثائق الإدارية الحديثة من جوازات السفر وبطاقات تعريف بيومترية أو حتى البطاقات الرمادية، رسائل قصيرة عن طريق خدمة (SMS) للتقدم أمام المصالح الإدارية المختصة لسحبها، علما أن أصحاب الملفات يودعون أرقام ما يسهل عملية الاتصال بهم، فالإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساوون في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات²⁰، وتكرس مبدأ المساواة في الإدارة العامة الإلكترونية يتركز على عنصرين أساسيين وهما الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية وحياد المرافق العامة.

1- الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية

إن نجاح نظام الإدارة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الانترنت إلى المستفيدين يقتضي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وجعلها في متناول المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة ويمكن ذلك من خلال إقامة عدد من الأكشاك الإلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية يستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول على الخدمة، وبعبارة أخرى ينبغي إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول إلى شبكة الحكومة الإلكترونية والحصول على خدماتها.²¹ هذا بالإضافة إلى أنه يجب على الجهات الإدارية أن تعلن عن موقعها الإلكتروني بصورة دقيقة وواضحة الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، على أن تكون هذه الخطوات موجزة وموضحة برسوم جزافية، ويتعلق مبدأ المساواة والمعرفة الإلكترونية ضرورة وجود وعي إلكتروني، ويتم ذلك من خلال القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود نظام الحكومة الإلكترونية ومجالات الاستفادة منه.

2- حياد المرفق العام

إذا كانت مشكلة الأفراد تتمثل في عدم الإلمام بالدراية والمعرفة الإلكترونية فإن مشكلة المرافق بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الانترنت²²، ومن ثم فإن لنجاح الإدارة العمومية الإلكترونية نبذ الخلافات الشخصية أو الحزبية وذلك ما يؤدي في النهاية إلى رفع كفاءة هذه المرافق وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة ودون تحيز.

ثالثا: الإدارة الالكترونية ومبدأ قابلية المرفق العام الالكتروني للتغيير والتعديل

ويسمى أيضا بمبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتكييف، ويعني أن المرفق العام يمكن أن يتغير ويجري تعديله حسب الضرورات والمتغيرات المتصلة بالمصلحة العامة، في هذا الصدد ذهب الأستاذ الدكتور محمد بوسماح في هذا المجال إلى القول: "أصبح مبدأ تكييف المرافق العامة اليوم وأكثر من أي وقت مضى ذات أهمية أكبر بفضل سياسة الإصلاحات وبرامجها الرامية إلى تكييف مهام وهيئات الجهاز الإداري وكذا بسبب تفتن الإدارة والجمهور بأن فعالية المرافق العامة هي العمود الفقري الذي يقوم عليه كل النظام الاقتصادي والاجتماعي وأنها من متطلبات الدولة العصرية، والدول التي تتميز مرافقها العامة بالفعالية هي التي تكون حظوظها أكبر في مواجهة التغيرات الاجتماعية والمنافسة الدولية في الميدان الاقتصادي".²³

لما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات المكلفة للأفراد وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم وبالحالة النفسية لهم، ولا شك أن هذه الظروف كان يترتب عليها بطء الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة²⁴، وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزهم القانونية.²⁵، ونجد أن الجزائر تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية بهدف تطوير وعصرنة الخدمة العمومية في العديد من القطاعات والمرافق العمومية نذكر منها مايلي:

1- على مستوى قطاع الضمان الاجتماعي

من بين تطبيقات الإدارة الالكترونية على مستوى الضمان الاجتماعي إصدار بطاقة الشفاء الالكترونية والتي خففت على المرضى عناء التنقل إلى مصالح الضمان الاجتماعي بهدف الحصول على التعويضات اللازمة، حيث أصبح بإمكانه الاستفادة من التعويضات مباشرة لدى صرف الدواء بالصيديات وذلك بتقديم البطاقة الالكترونية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا، علما أنه تم تعميم الانترنت الخاص ببطاقة الشفاء في الجزائر بتاريخ 03 فيفري 2013، حيث أصبح أي مؤمن يستطيع الاستشفاء من أي مكان عبر القطر الوطني.²⁶

2- على مستوى قطاع التعليم العالي

كما يظهر أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي بشكل واضح حيث تم تفعيل جميع المواقع الالكترونية للمؤسسات الجامعية على المستوى الوطني، كما تم ربط الجامعات ببعضها من خلال برامج، حيث أصبح بإمكان الطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا التسجيل أوليا عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة إلكترونية، تمكنه من معرفة الميادين التي يمكنه التسجيل ضمنها كما تقوم بتنبهه إذا ما قام بأي خطأ في عملية التسجيل، وبعد إيداع الاستمارة الإلكترونية تخضع الاختيارات إلى نظام المعالجة

المعلوماتية الوطنية يتم من خلالها الترتيب والتوجيه، لتأتي بعدها مرحلة تأكيد التسجيل وتقديم الطعون إلكترونيا وهو ما يمثل توجهها فعليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجامعة.

بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي الكتروني خاص بكل طالب على المستوى الوطني، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر الملف الإلكتروني للطالب يحتوي على كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي، وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى أخرى يكون الأمر سهلا بدون تعقيدات على مسؤولي الجامعات، أيضا يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات ببعضها البعض.

3- على مستوى قطاع وزارة الداخلية

نجد على مستوى وزارة الداخلية تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن من ضمن الإصلاحات الكبرى التي شرعت فيها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية مجموعة من التدابير بهدف توفير خدمات ذات كفاءة وفعالية وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن أهم الإنجازات في هذا المجال:

- مشروع 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 أجل الشروع في هذه العملية، فيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجامعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير، يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين والجديد فيه أنه بإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتحسيد مشروع الجزائر الإلكتروني وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.²⁷

- كذلك مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية، حيث كانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010 و أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية جديدة تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل أو السفر لمراكز الحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادة الزواج و الوفاة، ثم السعي فيما بعد إلى تمديد العملية إلى كل الوثائق²⁸، كذلك إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون التنقل إلى ولاية التسجيل السابق.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة تم التطرق لمفهوم الإدارة الإلكترونية ثم إلى الخصائص التي تتسم بها اتجاه الخدمة العمومية، ثم إلى أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تعزيز وتدعيم المبادئ التي تحكم المرافق العامة، حيث ومكنتنا هذه الدراسة من التوصل إلى النتائج التالية

- تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة.

- أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب على الدولة أن تعمل على تطبيقها مواكبة للثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم، ويرجع ذلك إلى المزايا التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية فاقت بها الإدارة التقليدية.

- للإدارة الإلكترونية أثر واضح على المبادئ التي تحكم المرافق العامة من خلال تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها المرافق العامة، حيث ساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية على اختصار الوقت والجهد والمال، والمسافات على طالب الخدمات الإدارية والدولة في نفس الوقت، كما ساهم أيضا في القضاء على مظاهر الفساد المالي والإداري على مستوى الإدارات العمومية من رشوة، ومحسوبية، ومحاباة في تقديم الخدمات العمومية، لكن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في القطاع العام في الجزائر واجه عدة تحديات منها:

- بالأخص على مستوى العنصر البشري المتخصص، حيث يفتقر العديد من موظفي القطاع العمومي لتكوين متخصص في مجال التكنولوجيا والإعلام.

- افتقار بعض المرافق والإدارات العمومية للعتاد المخصص لهذه العملية، إضافة إلى نقص التغطية بشبكة الانترنت في بعض المناطق من البلاد، ومن أجل تجاوز هذه النقائص نقترح لها الحلول التالية:

- العمل على تكوين موظفي الإدارات العمومية وبشكل مستمر بهدف مواكبة التطورات، والتحكم الأمثل في الأجهزة والشبكات.

- توفير الأجهزة والآلات المتطورة في مقدمتها أجهزة الكمبيوتر الحديثة ذات البرامج المتطورة، بالإضافة إلى تعميم وإصلاح شبكة الانترنت التي تشكل إحدى العوائق الكبيرة في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لأنه يتم الاعتماد عليها في تقديم الخدمة السريعة للمنتفع بخدمات المرفق العام والموظف.

قائمة المصادر والمراجع

أولا- قائمة المصادر

- 1- قانون رقم 03-2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 05 أوت 2000، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، المؤرخة في 06 أوت 2000.
- 2- القانون 15/04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني المؤرخ في 01 فبراير 2015، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 60، المؤرخة في 10 فيفري 2015.
- 3- القانون 15/03 يتعلق بعصرنة العدالة المؤرخ في 01 فبراير 2015، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 60، المؤرخة في 10 فبراير 2015.

ثانيا: قائمة المراجع

*الكتب

- 1- أبو بكر محمد الهوش، المنظومات الرقمية في العالم العربي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ع 01، 2009.

- 2- أسماء حسين حافظ ، تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة ، ع 1 ، ط 1 ، 2008.
- 3- أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، ع 08، مصر، فيفري مارس 2007.
- 4- جعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داود، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط 2 دار وائل للنشر، الأردن، 2006 .
- 5- حمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2010.
- 6- رضا جنيح، القانون الإداري، ط 2، مركز النشر الجامعي، تونس، 2008، ص 300.
- 7- حمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2007 .
- 8- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 9- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009.

*الرسائل والمذكرات الجامعية

- 1- بوخنوفة عبد الوهاب ، مدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،رسالة دكتوراه ،(قسم الإعلام والاتصال) ،جامعة الجزائر ، 2007، ص 66.
- 2- ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة كتوراه في الحقوق، جامعة الجزائر، 2011/2012.
- 3- عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات- حالة دول مجلس التعاون الخليجي-، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009.
- 4- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في و .م أ والجزائر مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2010.
- 5- حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2008.
- 6- دعاء أنور سعيد الطائي، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة النهين، العراق، 2013.

*المقالات

- 1- بلقرع فاطنة وآخرون، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر و دورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، العدد 07، ديسمبر 2017.

2-غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق جامعة الشهيد حمة لخضر. الوادي. الجزائر، العدد12 جانفي 2016.

*المدخلات

1-جلال كريمة، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر، ملتقى حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية: حالة البلدان العربية، جامعة بومرداس، يومي 29 و30 أكتوبر 2014.

2-سليمان رحال، "موقع الحكومة الالكترونية من الحكم الراشد"، الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس سطيف، أفريل 2007.

ثالثا:قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- 1-EVANSCHITZKY. H, GOPALKRISHNAN R. I, E-services- opportunities and threats, Springer, USA, 2007.
- 2- Daniel Chavez (ed), Beyond the Market: The Future of Public Services, TNI Public Services Yearbook 2005..
- 3-0Lovelock.ch & wirtz. J: Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5Th edition, Prentice Hall, 2004.
- 4- Jaques Chevallier, le service public, 1er édition ,press universitaires de France, France, 1971..
- 5-Zhiyuan Fang, E – government in digital , concept, practice, PARIS 2002.

الهوامش:

- 1- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص25.
- 2- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص46.
- 3-سليمان رحال، "موقع الحكومة الالكترونية من الحكم الراشد"، الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس سطيف، أفريل 2007، ص 88.
- 4-EVANSCHITZKY. H, GOPALKRISHNAN R. I, E-services- opportunities and threats, Springer, USA, 2007, p. 16
- 5-جلال كريمة، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية: حالة البلدان العربية، يومي و 29 30 أكتوبر 2014، جامعة بومرداس، ص ص 14-15.
- 6- Daniel Chavez (ed), Beyond the Market: The Future of Public Services, TNI Public Services Yearbook 2005, p. 6.
- 7- 0Lovelock.ch & wirtz. J: Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5Th edition, Prentice Hall, 2004, p.9.-
- 8 - Jaques Chevallier, le service public, 1er édition ,press universitaires de France, France, 1971. p. 21.
- 9- عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها(الواقع والتحديات)-حالة دول مجلس التعاون الخليجي، -، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009. ص ص 92,93

- ¹⁰ - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في و.م أ والجزائر مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص35.
- ¹¹ - حمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، ط 01، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007، ص 19.
- ¹² - جعفر صادق الحسيني وسرحان سليمان داود، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط 2 دار وائل للنشر الأردن، 2006، ص 20.
- ¹³ - حمد قبال آل فطوح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2008، ص40.
- ¹⁴ - حمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص39.
- ¹⁵ - قانون رقم 2000/03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 5 أوت 2000، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد48، مؤرخة في 06 أوت 2000.
- ¹⁶ - دعاء أنور سعيد الطائي، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية وأثرها على المرافق العامة، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة النهدين، العراق، 2013، ص97.
- ¹⁷ - أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرة تكنولوجيا الإدارة، عدد 08 مصر، فيفري مارس 2007. صص 20-21.
- ¹⁸ - Zhiyuan Fang, E – government in digital , concept, practice, PARIS 2002.
- ¹⁹ - رضا جنيج، القانون الإداري، ط2، مركز النشر الجامعي، تونس، 2008، ص300.
- ²⁰ - بوخوفة عبد الوهاب، المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة دكتوراه، (قسم الإعلام والاتصال)، جامعة الجزائر، 2007، ص 66.
- ²¹ - أبو بكر محمد الهوش، المنظومات الرقمية في العالم العربي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ع 01، 2009، ص 95.
- ²² - أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ع 1، ط 1، 2008، ص 25.
- ²³ - ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة الجزائر، 2011/2012، ص216.
- ²⁴ - القانون 15/03 يتعلق بعصنة العدالة المؤرخ في 01 فبراير 2015، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 60، المؤرخة في 10 فبراير 2015
- ²⁵ - القانون 15/04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني المؤرخ في 01 فبراير 2015، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 60 المؤرخة في 10 فيفري 2015.
- ²⁶ - غنية نزي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق جامعة الشهيد حمدة لخضر. الوادي، الجزائر، العدد12، جانفي 2016، صص 176-192.
- ²⁷ - بلقرع فاطمة وآخرون، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر و دورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، العدد 07، ديسمبر 2017، صص 06-15.
- ²⁸ -: بلقرع فاطمة وآخرون، المرجع نفسه، صص 06-15.