

د.يوني حفيظة التحول نحو تطبيق مفاهيم ونظم الحكومة الالكترونية

المخلص: الحكومة الإلكترونية، هي دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع العمليات، بهدف تعزيز قدرة الحكومة على تلبية احتياجات عامة للمواطنين، والغرض الأساسي للحكومة الإلكترونية هو تبسيط العمليات للجميع، أي الحكومة والمواطنين والأعمال التجارية وما إلى ذلك على الصعيد الوطني وعلى مستوى الولايات والمستوى المحلي.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، إصلاح إداري، تحديث إصلاح قطاع العدالة.

Younsi Hafida

The shift towards applying e- government concepts and systems

Abstract :E- governance, expands to electronic governance, is the integration of information and communication technology (ict) in all the processes with the aim of enhancing government ability to address the needs of the general public. The basic purpose of e – governance is to simplify processes for all, i.e. government, citizens, businesses, etc, at national, state and local levels.

Keywords: The electronic government; administrative repair ; justice sector reform update.

التحول نحو تطبيق مفاهيم ونظم الحكومة الإلكترونية

the shift towards applying e- government concepts and systems

د. حفيظة يونس (*)

أستاذ محاضر (أ)، كلية الحقوق – جامعة امحمد بوقرق بومرداس

مقدمة:

يمر العالم بمرحلة انتقالية تموج بتحولات جذرية وشاملة في كل المجالات مرحلة تلغى فيها الحدود وتنكسر القيود وتنتفح الأسواق وتطلق الشعارات "الحكم الصالح" "Good Gouvernance" ويتعاضم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إحداث التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الإلكترونية والعلوم الإدارية تشكل في ظل العولمة والمعلوماتية عاملا رئيسيا في تطوير الاقتصاد والمجتمع والدولة.

ولقد بلغت المرافق العامة درجة من الأهمية جعلت العميد ليون دوجي Léon duguit يعتبر الدولة نفسها مجموعة من المرافق العامة لا تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة إلا في إطار هذه المرافق.

وتخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها والقوانين التي ترعاها لمجموع من المبادئ العامة وهي: مبدأ استمرارية المرفق العام. مبدأ المساواة أمام المرافق العام، مبدأ قابلية المرفق العام للتطوير والتغيير، مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرفق العام،

(*) البريد الإلكتروني: «h.younsi@univ-boumerdes.dz»

والتي يستطيع المواطنون من خلال هذه المبادئ المشاركة في الشؤون العامة من خلال توجيه انشغالاتهم وأسئلتهم وملاحظاتهم من خلال الانترنت.

لذا فإن التحول من إدارة تقليدية ورقية إلى إدارة إلكترونية ليس مجرد " قضية تقنية " بل هو في المقام الأول " قضية إدارية " فهذا التحول لا يستلزم فقط تزويد تلك الإدارة الجديدة بالحسابات الآلية وربطها بشبكات الاتصالات والانترنت، بل يقتضي إصلاحا إداريا جذريا للإدارة، وهذا يستتبع إصلاحا تشريعيًا يتزامن معه، فتطبيق الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى عدد من القرارات التي تؤدي إلى تغيير في التشريعات القائمة على مستوى القوانين والمراسيم، كما يستلزم إعداد كوادر المؤهلة واقتناء المستحدث من تقنيات الاتصال، فليس من المعقول مثلا أن يتم الاتصال بين المواطن طلب الخدمة والمسؤولين عبر الانترنت، ثم يقوم المسؤولون بمراجعة المعلومات يدويا بالأسلوب التقليدي، لذا واجب الأخذ بمستلزمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة في بنية التحتية مؤسسية، قانونية تكنولوجية من أجل إعادة النظر في كثير من التشريعات لحماية المعاملات الإلكترونية¹.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية: فيم يتجلى دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق إصلاح إداري شامل يتم داخل دائرة صنع القرار الحكومية؟ وعليه سوف نتطرق إلى محورين أساسيا.

الأول: الحكومة الإلكترونية وتحقيق الشفافية في التعاملات الحكومية.

الثاني: الحكومة الإلكترونية وتحقيق التفاعل بين مؤسسات الحكم والمواطنين.

المحور الأول: الحكومة الإلكترونية وتحقيق الشفافية في التعاملات الحكومية

تسهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية إسهاما غير مسبوق حيث تفتح الباب لتصورات مستقبلية عن طبيعة وأسلوب التعامل سواء كانت الجهات الحكومية بعضها

¹- طارق مجذوب الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى سنة 2005، ص 924، 925.

البعض أو بين الجهات الحكومية ومؤسسات الأعمال أو بين الجهات الحكومية والمواطنين.

ويعتمد الدور المتزايد للحكومة الإلكترونية في المجال الحكومي على حقيقية الإدارة الحكومية التي تعمل في الواقع على أداء خدمات غير مادية، وان جميع ما تقوم به من أعمال أو مهام بتبادل الوثائق والمستندات أو إتاحة وتوفير المعلومات وهي المناطق التي تلعب فيها الإلكترونية دورا رائدا، ولقد تعاضم دور الحكومة الإلكترونية في المجالات الحكومية حيث تصل في نهاية تطبيقها إلى إمكانية تحويل المعاملات الحكومية مع مؤسسات الأعمال أو المواطنين إلى الصورة الإلكترونية المتكاملة، وفي هذا الإطار يمكن للحكومة الأخذ بمفاهيم الحكومية في الإلكترونية تحقيق ما يلي:

أولاً: إتاحة المعلومات عن الأنشطة الحكومية، حيث استخدمت العديد من الدول الانترنت في ترويج لخططها المستقبلية ومشروعاتها التنموية وذلك لتوفير هذه المعلومات بصفة مستمرة للمواطنين والمستثمرين.

ثانياً: إتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت¹ وذلك حتى يتم تسهيل والتعرف الكامل على كافة القوانين بصورة تحقق الصالح العام.

ثالثاً: إتاحة معلومات المشتريات الحكومية عبر شبكة الانترنت وذلك لضمان استمرارية الإعلان من خلال قدرة كافة المؤسسات من دخول على مقر معلومات المشتريات الحكومية والاطلاع على صورة الإعلان كاملة في أي وقت ومن أي مكان.

رابعاً: الحكومة الإلكترونية والتعاملات بين الجهات الحكومية والمؤسسات الافراد.

امتد مفهوم الحكومة الإلكترونية بين قطاعات الأعمال ليشمل المعاملات بين الجهات الحكومية ومؤسسات الأعمال والمواطنين وذلك من خلال تحقيق إمكانية الحصول على الخدمة دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر أداء الخدمة وبالتالي يتم

¹ - مجلة العلوم الإدارية، تقرير العلاقات العامة في مجال الإدارة العامة، دور المواطنين في تسيير الإدارة العامة مع استبعاد حق الانتخاب، العدد الثاني سنة 1992.

القضاء على جزء كبير من مشكلة سوء الاداء الحكومي والناج عن شكوى المواطنين من التعامل مع الموظف العام.

كذلك باستخدام الانترنت يمكن وضع كافة إجراءات ومتطلبات للحصول على الخدمة بصورة بسيطة وميسرة تمكن أي مستفيد من التعرف على الإجراءات والخطوات والنماذج المطلوبة مما يمكن من استكمال متطلبات أداء الخدمة قبل الذهاب إلى مركز أداء الخدمة وبالتالي تقليل عدد مرات التردد.

إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة من خلال تحسين مستوى الخدمة بإتاحة كافة المعلومات المتعلقة بإجراءات الحصول على خدمة معينة وكذا الرسوم المقررة على كل خدمة والنماذج المطلوبة وهو ما يتيح للمواطن التعرف على كل ما هو مطلوب منه قبل التوجه إلى مكان إجراء المعاملة.

الاجراء الكامل للمعاملات الحكومية على الانترنت¹.

ينقسم هذا الإجراء إلى نوعين:

أ – الخدمات الحكومية المرتبطة بسداد الالتزامات ويشمل ذلك دفع الضرائب والرسوم وسداد الاشتراكات وما إلى ذلك وهي الخدمة التي يمكن أن يقوم بها الشخص نفسه أو يقوم بها أي شخص نيابة عنه.

ب – الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة عامة والخاصة. وذلك يتيح القدرة للمؤسسات والأفراد من الحصول على نسخ من الوثائق ذات طبيعة العامة مثل شهادة القيد في السجل التجاري بمعنى أن يقوم المواطن بتقديم طلبه من خلال شبكة الانترنت² لموقع معلومات الجهة المؤدية الخدمة ثم تقوم الجهة بعد ذلك بإرسال الوثائق بالبريد العادي.

¹- د. محمود حلبي، دور المواطن في المساهمة العمل الإداري، مجلة العلوم الإدارية، العدد الأول 1969، ص 213.

²- زيادة بارود، حق المواطن في الاطلاع: الطريقة إلى المساءلة الألية.

أما ذات طبيعة خاصة يشمل هذا النموذج إمكانية قيام جهة الخدمة لتوفير الوثائق ذات الطبيعة الخاصة لطلابها فور طلبها بناء على معايير تأمين معينة مثل.

شهادة الميلاد، جوازات السفر، بطاقة تعريف الوطنية... إلخ.

ويتطلب هذا النموذج ضرورة تحقيق من شخصية طالب الخدمة وذلك للحفاظ على خصوصية البيانات ودرجة التأمين التي كفلها القانون لتداول مثل هذه الوثائق¹.

المحور الثاني: الحكومة الإلكترونية وتحقيق التفاعل بين مؤسسات الحكم والمواطنين

تتجه كافة الدول المتقدمة إلى تعزيز نظم الحكومة الإلكترونية في مجال شفافية المعلومات المتعلقة بإدارة الشؤون العامة، ويعتبر من مستلزمات قيامها، ضرورة وجود هيكل تنظيمي للمعلومات بكل منظمة خاضعة لمبدأ الشفافية، ويستلزم ذلك إنشاء وحدة إدارية، مركز معلومات مركزي يعمل على تجميع كل المعلومات المتعلقة بإدارة كافة أنشطة وأعمال المنظمة وفهرستها حسب المجالات المختلفة وحفظها وإتاحتها مرة أخرى لكافة إدارات التنظيم الإداري وأيضاً إتاحتها للجمهور مع ربط هذا الهيكل التنظيمي للمعلومات بشبكة الإنترنت للتطبيق الفعال لمفاهيم الحكومة الإلكترونية²

وعليه فالحكومة الإلكترونية هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها ببعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلف علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة.

¹-WWW.elsehof.com / tahkeeratz.html.elsehof.com

²-WWW.elsehof.com / tahkeeratz.html.elsehof.com.

أولاً: تحقيق الجودة.

لقد اشار Bradley Gall إلى أربع مستويات للجودة والتي تجعل منها القوة استراتيجية تتمثل في.

✓ جودة المطابقة: أي مطابقة الجودة المنتج للخصائص والمواصفات المحددة سلفاً.

✓ إرضاء الزبائن: وذلك من خلال الاقتراب منهم وتلبية حاجياتهم.

✓ القيمة المطلوبة في سوق المنافسة: وذلك من خلال دراسة السوق وتحليل متغيراته.

✓ إدارة القيمة للزبون: من خلال استعمال أدوات القياس ومؤشرات تحليل العلاقة مع الزبون.

وقد عرف كل من M. Longlois, G.Tocquer على أن جودة الزبائن يعتمد على ذلك الفرق بين رغبات الزبون تجاه الخدمة وإدراكه للجودة بعد استعمال الخدمة، فهي مقابلة بين المزايا المحققة وراء الاستعمال والفوائد المنتظرة، فمستوى جودة الخدمة يتحدد عن طريق المقارنة بين مستوى الخدمة المتوقفة وإدراك الخدمة الفعلية.

ثانياً: مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية.

✓ رفع مستوى الأداء عند العاملين في المنظمات الحكومية.

✓ تحسين نوعية الخدمات.

✓ تنمية مهارات العاملين من خلال إشراكهم في تطوير أساليب وإجراءات العمل في المنظمة¹

✓ التركيز المستمر على تحسين العملية وزيادة الكفاءة من خلال تقليل الأخطاء.

✓ تقليل حجم الشكاوي المستفيدين من الخدمة وما يعني من تقليل الضغوط الرأي العام، إلا أن هذه المزايا لتخلو من المعوقات في تطبيقها ومن بينها.

¹ - محمد عوض الترنوري، أغادير عرفات بوجان، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن 2006 ص 14.

- ✓ يحتاج تطبيق الجودة لقيادة إدارية فعالة إلى ثقافة تنظيمية إلا أن الوضع الحالي للمنظمات الحكومية لا يلائم التطبيق وذلك لغياب التشجيع والابتكار.
- ✓ شعورهم بالخوف من الوقوع في خطأ وتقيدهم بالأنظمة والقواعد المقررة.
- ✓ عدم وجود المنافسة في القطاع العام، فالتنافس يدفع دوماً إلى تقديم الأفضل لإرضاء زبائنهم.
- ✓ عجز العاملين على تفهم الأدوار الجديدة المنوطة بهم وشعورهم بأن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ستفقد قوتهم في إنجاز العمل.

ثالثاً: تجربة الجزائر في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

تحتل العلاقة بين الإدارة والمواطن مكانة معتبرة في أي مجتمع من المجتمعات ومن بينها الجزائر، ويظهر ذلك جلياً من خلال المجهودات التي بذلتها الدولة الجزائرية في جملة من الإصلاحات الإدارية التي انتهجتها بهدف التكفل بخدمة الإدارة للمواطن وإعادة خلق الثقة بين الطرفين.

وبتجسيد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام الجزائر ضمن برنامج التنموي لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة وذلك من خلال برنامج تطوير التشريعات، تطوير البيئة المالية، برنامج التطوير الفني، برنامج تنمية الكوادر البشرية، برنامج الإعلام والتوعية.

وفي هذا الإطار تعمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر الحكومية في الإجراءات الجديدة لمعالجة الطلبات المتعلقة.

-بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية.

-جواز السفر الإلكتروني البيومتري وذلك طبقاً لمواصفات التي حددتها المنظمة الدولية للطيران المدني تاريخ الأول من أفريل 2010 كأخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني البيومتري لمجموع أعضائها وكذا أفق سنة 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني وغير البيومتري عبر العام.

كما وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر¹.

كذلك تعمل وزارة العدل على تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال آليات تقريب العدالة من المواطن من خلال:

1- نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية:

وهو النظام الذي سمح بمتابعة مسار الملف القضائي منذ تسجيله إلى غاية الفصل فيه، كما يمكن للمواطنين الحصول على المعلومات الخاصة بقضاياهم عبر الشباك الإلكتروني دون عناء، كما عمل قطاع العدالة في هذا المجال على إيجاد سيولة أكثر في تسيير المنازعات، وذلك بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم ويدخل هذا في إطار الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا.

2- انجاز جدول تحليلي:

يهدف إلى تنظيم القطاع من خلال إعداد خريطة قضائية وطنية بالاعتماد على التكنولوجيات الجديدة التي تسمح بإضفاء عقلانية أمثل على اختيار مواقع البناءات الجديدة.

3- انجاز أرضية الانترنت (ISP):

التي تم تزويد القطاع بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذات نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، تلبى الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وتحسين نوعية أداء القضاء بغية وصول إلى عدالة أكثر فعالية وأكثر سرعة.

4- استحداث موقع الإلكتروني:

وتم إنشائه في أواخر 2003 وبدء العمل به في الإدارة المركزية قبل أن يعم كل الجهات القضائية في 2005.

¹ - WWW.interieur.gov.dz C20/03/2010.

بالإضافة إلى فتح بريد إلكتروني @ m justice. dz خاص بالإجابة على الأسئلة المواطنين بخصوص خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق القضائية رقم (03) عبر الانترنت.

وهذا ما نص عليه قانون رقم 03-15 المؤرخ في أول فبراير 2015 في مادته الأولى يهدف القانون إلى عصرنه سير قطاع العدالة من خلال:

-وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.

-إرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية.

-استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية وفي هذه النقطة الأخيرة نشير أن وزير العدل حافظ الأختام كشف عن مشروع استراتيجي يتمثل في القضاء على الاكتظاظ في المحاكم الجزائرية وذلك من خلال تطبيق المحاكمة عن بعد وستكون محكمة القليعة التجربة النموذجية في هذا الإطار فهذا الإجراء سيسمح للمواطنين بالبقاء في ولاياتهم دون التنقل إلى المحكمة التي وجهت له الاستدعاء.

5-إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية.

تم استلامه في 06 فيفري 2004 الذي يشكل مرجعية حقيقة لمفهوم إصلاح عصرنه العدالة. في نظر المواطنين هدفه الرئيسي أداء خدمة عمومية هامة، إعداد ومنح البطاقة رقم 03 السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة الفعالية كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف في أن واحد ومن بينها السرعة في معالجة القضايا العالقة في المحاكم بصفة منتظمة لا يتعدى أجلها بثلاثة (03) بالنسبة للجنائي وستة (06) أشهر بالنسبة للمدني باستثناء القضايا التي تتعلق بالأشخاص مقيمين بالخارج¹

ودائما في إطار تحسين خدمات مرفق القضاء، قصد التكفل الامثل بانشغالات المواطنين تم إنشاء مركز للنداء (centre d'appel) على مستوى وزارة العدل، وذلك بوضع رقم أخضر تحت تصرف المواطنين لأجل طرح مختلف الانشغالات سيما المتعلقة

1- جريدة المساء العدد 6067 بتاريخ 2016/12/24.

بالخدمات المقدمة عبر الواب (الاشكالات التقنية المتعلقة بكيفيات استخدام كلمة السن أو حالة ضياع...) أين سيتم التكفل بهم من طرف موظفين مؤهلين.
-كما سيشرع في ادخال تقنية جديدة، تسمح للمواطنين تتبع مسائل قضاياهم بواسطة رسائل قصيرة.(SMS)

وكل هذه الإجراءات تندرج ضمن مسعى وزارة العدل، الرامي إلى تقريب العدالة من المواطن وتقديم خدمة ذات نوعية وفي أحسن الظروف كما تم توظيف الموقع الالكتروني لوزارة العدل www.mjustice.dz لاعتماد الخدمات التوقيع وتسليم الأحكام القضائية واستخراج صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية وذلك باللجوء مباشرة للمركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية وربطه آليا بجميع الهيئات القضائية كانت كما تم تطويره مؤخرا ليشمل المواطنين المولودين في الخارج.
ملاحظة:

استخراج صحيفة السوابق القضائية بعد ملاً استمارة من طرف أمين الضبط لدى المحكمة عبر الانترنت بعد التأكد من أن المعني غير مسبق قضائيا.
ومن هنا يمكن القول أن استحداث موقع الالكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس في جميع المجالس والمحاكم وعلى مستوى المركزية إلى جانب عملية الحصول على صحيفة في بضع ساعات وفي أي نقطة من تراب الوطني إلى جانب سرعة في الحصول على معلومات مباشرة من المحكمة.

-تحديث الإدارة القضائية وجودة خدمات العدالة:

لقد أصبح الحديث عن الإدارة القضائية أو إدارة المحاكم¹ أو إدارة العدالة هدفها توفير السلم الاجتماعي والمساهمة في التنمية الاقتصادية عن طريق حل النزاعات.
فالمفهوم الإدارة القضائية هو مجال واسع يشمل جميع مكونات العدالة من جهاز قضائي ومهن قضائية مختلفة تعمل في قضاء واحد. ولكن هذا التنوع في القطاع

¹ - http://local/aps_ouest/spip.php?article/2654 Boit a outils.

من أولى الصعوبات التي تواجه عملية التحديث¹(11) وعلى سبيل المثال إعادة تأهيل المهن القضائية منها قانون المحاماة التوثيق الذي يلعب دورا هاما في مجال استقرار المعاملات التعاقدية لما يوفره من ضمانات للأطراف المتعاقدة.

وقد عملت وزارة العدل على تنفيذ مجموعة من البرامج يمكن إجمالها فيما يلي.

تحديث وسائل العمل واستعمال التكنولوجيا الحديثة للرفع من جودة الخدمات القضائية حيث تم تعزيز التجهيزات والبنية التحتية المعلوماتية وإعداد برامج لإدارة القضايا والإجراءات والسجل التجاري ومواكبة عمل المراكز الجهوية للاستثمار، توسيع مجال الخريطة القضائية وتنفيذ برنامج للمحاكم ومجالس القضائية وذلك لتدارك النقص الحاصل في بعض المرافق المحاكم وخاصة ما يتعلق بحسن أداء الخدمة القضائية بشكل يحافظ على مصالح المجتمع.

- ✓ تحديث بنى المحاكم وتوسعها وزيادة في عددها من أجل تحسين ظروف العمل.
- ✓ ضمان استقلالية القضاء عن طريق تكريس مسؤولية القاضي من جهة وإخضاعه للقانون فقط من جهة ثانية.
- ✓ تسهيل اللجوء إلى العدالة وذلك بجعل الإجراءات القضائية أكثر مرونة، وإعادة توزيع أحسن للشبكة القضائية بطريقة تضمن المساواة للمواطنين عند اللجوء إلى العدالة.
- ✓ تأمين عدالة فعالة وذات مصداقية تضمن الفصل في النزاعات وتحسين نوعية الأحكام.
- ✓ توثيق الصلة بين فعالية العدالة واحترام حقوق الإنسان الذي يحمله برنامج الحكومة الإلكترونية.

ويمكن القول في الأخير أن أهداف النهائية لتحديث الإدارة القضائية وتحسين جودة تكمن في تقوية ثقة المواطنين في العدالة، عدالة رفيعة في أدائها بسيطة في

¹–Rapport pour la conférence nationale sur le reforme de la justice Alger le 28/23 Mars 2005.

إجراءاتها تستجيب لتطلعات المواطنين لعدالة أكثر إصلاحا وأكثر تكييف مع الواقع الاجتماعي والاقتصادي.

الخاتمة:

ان الحكومة الإلكترونية مشروع مهم يستلزم إمكانات ضخمة ولا يمكن تنفيذه في مرحلة واحدة، وحتى لو توافرت الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لإقامة هذا النظام دفعة واحدة، فإن علينا أن نعلم أن خباياه لم تنكشف بعد، فقد تظهر تطبيقاته العملية عيوباً تحتم إعادة النظر فيه خاصة وأنه يعتمد على عنصر غير ثابت وسريع التطور (تكنولوجيا الاتصالات).

كما أن الهدف العام لتحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين هو إعادة النظر في أدوار الدولة وهيكله المصالح الإدارية ولا تركزها وترشيد الموارد البشرية وتحفيزها وتبسيط وتخفيف من الإجراءات الإدارية واعتماد التكنولوجيات الحديثة للتواصل والإعلام بالإجراءات العمومية.

بالإضافة إلى خلق إدارة تنتهج سياسة مساهميتية وإعطاء مبادرات تتخذ بمشاركة وتوافق وتحت مسؤولية جميع الأطراف والفاعلين على المستوى التنظيمي والقانوني أو المؤسسي وتحسين جودة الاستقبال والإرشاد وفق معايير الجودة المعتمدة.

وعليه من المقترحات المستقبلية:

- ✓ الاعتراف للمرتفق بدور أكثر فعالية في علاقته بالإدارة العمومية.
- ✓ الابتكار لأجل تطوير العلاقات بين الإدارة والمرتفقين.
- ✓ تنمية كفاءات وقدرات ذاتية بإعادة النظر وملائمة وتقوية أنماط إنتاج الخدمات العمومية المقدمة للمرتفقين.
- ✓ إعادة بناء الهياكل التنظيمية وتصميم الوظائف بشكل يلي متطلبات التغيير وإعادة تخطيط الموارد البشرية العاملة.
- ✓ مراجعة الأنظمة واللوائح وإعادة صياغتها وتهيئتها.

- ✓ توفير الاعتمادات المالية اللازمة والإمكانات المادية لتطبيق الفعال.
- ✓ وضع خطط وبرامج توعوية وتثقيفية لجمهور المتعاملين مع الإدارات العمومية.
- ✓ وضع الخطط البديلة للإدارات الإلكترونية لاستخدامها مباشرة في وقت الحاجة.