

تطبيق نظام إدارة الجودة 2019: ISO/TS54001

آلية لتعزيز أداء السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر

Implementation of the quality management system ISO/ TS 54001: 2019 as a mechanism to enhance the performance of the independent national electoral authority in Algeria.

أحمد سعود

يمينة دحمري*

جامعة الوادي -الجزائر-

جامعة الوادي -الجزائر-

ahmedsaoud52025@yahoo.com

dahmri-yamina@univ-eloued.dz

تاريخ الاستلام: 2021/08/21 تاريخ القبول للنشر: 2021/11/03 تاريخ النشر: 2021/12/31

ملخص:

تناقش هذه الورقة البحثية اشكالية تتمثل في: هل يمكن للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر تطوير أدائها ورفع مستوى نزاهة العملية الانتخابية من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019؟، وخلصت هذه الدراسة باستعمال المنهج التحليلي إلى عدة نتائج، أهمها أن تطبيق نظام إدارة الجودة من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر تفرضه عدة أسباب، ويمثل حلا فعالا لتطوير أدائها ورفع مستوى نزاهة ومصادقية العملية الانتخابية. الكلمات المفتاحية: انتخابات، فساد انتخابي، عزوف انتخابي، إدارة انتخابية، الإشراف، الرقابة.

Abstract:

This research paper discusses a problem represented in: Can the Independent National Electoral Authority in Algeria develop its performance and raise the level of integrity of the electoral process through the application of the quality management system ISO/TS54001: 2019?, This study using the analytical method, concluded to a number of results, the most important of which is the application of the quality management system by the Independent National Electoral Authority in Algeria is imposed by several reasons, and represents an effective solution to develop its performance and raise the level of integrity and credibility of the electoral process.

key words: Elections, electoral corruption, electoral reluctance, electoral management, supervision, oversight.

* المؤلفة المراسلة

مقدمة

إن اجراء انتخابات عامة تتسم بالشفافية والنزاهة في أية دولة من دول العالم هو ضرورة تتطلبها شرعية المؤسسات التي تمارس السلطة، ونقطة البداية في تحقيق هذا الهدف تكمن في وجود إدارة انتخابية تتمتع بالاستقلالية والحياد، إلا أن مجرد وجود هذه المنظمات لا يعد كافيا لتحقيق انتخابات خالية من العيوب، فالمسألة باتت متوقفة على كيفية أداء هذه المنظمات لعملها، فلا بد من اتباع نظام محكم يقلص مجال ارتكاب الأخطاء ويعمل على تحسين مستوى فعالية المنظمات الانتخابية، وفي هذا السياق عملت المنظمة الدولية للتقييس على تطوير نظام إدارة جودة خاص بالمنظمات الانتخابية بناء على معيار إدارة الجودة ISO 9001، وتولت هذه المهمة اللجنة الفنية ISO / TC 176، وكانت أول نسخة من نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية على جميع مستويات الحكومة هي ISO/TS17582:2014، ثم تم تطويرها تماشيا مع تطوير نظام إدارة الجودة ISO9001:2015، فكانت النسخة الحالية من نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية ISO/TS54001:2019.

إن تطبيق نظام إدارة الجودة على مستوى المنظمات الانتخابية له من الأهمية الشيء الكبير نظرا للنتائج والأهداف التي يحققها، لذا سعت العديد من المنظمات الانتخابية على مستوى العالم بتبني هذا النظام وتطبيقه، ولا تزال العديد من المنظمات الانتخابية الأخرى لم تبادر بعد إلى تبني هذا النظام لأسباب مختلفة، وتعد السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر من بين المنظمات الانتخابية التي لم تبادر بعد بتطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية، على الرغم من حاجتها الملحة للميزات التي يوفرها تطبيق مثل هذا النظام، فهل يمكن للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر تطوير أدائها ورفع مستوى نزاهة العملية الانتخابية من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019؟

هذه الاشكالية ستكون محل معالجة من خلال هذه الورقة البحثية باستخدام المنهج التحليلي، بهدف تسليط الضوء على المكاسب التي يحققها تطبيق نظام إدارة الجودة للمنظمات الانتخابية من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات وما يتوجب القيام به لتطبيقه، في شكل دراسة نظرية تمهد لتوضيح أهمية تطبيق هذا النظام في سبيل الوصول لانتخابات نزيهة ذات مصداقية تعيد الثقة العامة للشعب في العمليات الانتخابية ومؤسسات الدولة، وقمنا بتقسيم الموضوع إلى محورين رئيسيين، الاول يتضمن الاطار المفاهيمي لنظام إدارة الجودة

ISO/TS54001:2019، والثاني حول امكانية تطبيق السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر لنظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية.

المبحث الأول

ماهية المواصفة الدولية ISO/TS 54001:2019 لنظام إدارة الجودة للمنظمات الانتخابية

يتطلب الخوض في موضوع تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019، الخاص بالمنظمات الانتخابية على جميع مستويات الحكومة التطرق أولاً لتحديد ماهية هذا النظام من خلال تعريفه وتعريف المصطلحات المرتبطة به وبيان متطلباته ومراحل تطبيقه، وهذا ما سنتناوله ضمن مطالب هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم نظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019

تحديد مفهوم نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019، يتم من خلال تعريفه كمصطلح وكذلك تعريف المصطلحات ذات الصلة به، والتي لا يمكن توضيح مفهومه دون توضيحها، ثم تطرق للمتطلبات البنود التي يتضمنها هذا النظام وتشكل الدعامة التي يقوم عليها.

أولاً: تعريف مصطلح ISO/TS 54001:2019 والمصطلحات ذات الصلة

إن التعريف المواصفة الدولية ISO /TS 54001:2019 يتطلب منا تحديد عدة مصطلحات ومفاهيم مرتبطة به وتمثل في:

أ/ الجودة:

تتعدد التعاريف اللغوية والاصطلاحية للجودة، ومن بينها التعريف الوارد في موقع شركة إيزوتك لاستشارات نظم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات، والذي عرف الجودة على أنها: هي أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات، عن طريق بناء ثقافة خاصة بالجودة، وأنها إنشاء وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم أن الجودة هي الهدف الأساسي للمنشأة⁽¹⁾.

وعرفت المنظمة الدولية للتقييس ISO "الجودة" من خلال المواصفة الدولية ISO/9000:2000 على أنها قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على تلبية المتطلبات، وعرفتها كذلك المنظمة الأوربية للرقابة على الجودة بأنها مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج أو خدمة معينة تحدد قدراته لتلبية حاجة الزبائن⁽²⁾.

ب/ نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008، المحدث بـ ISO 9001:2015

المقصود بنظام إدارة الجودة Quality Management System، يعني نظام إدارة ومراقبة لدى أي مؤسسة بالنسبة للجودة في عملياتها وأنشطتها المختلفة وفقا لمبادئ وأسس محددة⁽³⁾، والمعيار ISO 9001 هو مجموعة من مبادئ إدارة الجودة تم تطويره من طرف منظمة المعايير الدولية - مقرها بجنيف - وكان آخر تحديث له سنة 2015، والهدف منه هو انشاء هيكل لإدارة جودة المؤسسات دون تجربة أساليب التجربة والخطأ من خلال انشاء هيكل منضبط في المؤسسة، وهذا المعيار يمكن استخدامه من قبل أية منظمة كبيرة أو صغيرة كانت وبغض النظر عن نشاطها، ويمكنها الحصول على شهادة ISO 9001 عند النجاح في تطبيق شروط هذا المعيار، هذه الشهادة تثبت أن المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة مطابقة للمعايير الدولية⁽⁴⁾.

ج/ معيار ISO/TS 54001:2019

هو نظام إدارة الجودة يتضمن متطلبات خاصة لتطبيق ISO 9001: 2015 للمنظمات الانتخابية على جميع مستويات الحكومة⁽⁵⁾، تم إعداد هذه الوثيقة من قبل اللجنة الفنية ISO / TC 176، وهذا الإصدار يلغي ويحل محل الإصدار السابق لنظام إدارة جودة الإدارة الانتخابية ISO/TS 17582: 2014، حيث تم تنقيحه تقنياً من خلال إنشاء هيكل جديد على اساس بنود ISO9001:2015 العشرة، ووضع المحتوى الانتخابي المحدد تحت بنود الهيكل الجديد⁽⁶⁾.

ثانياً: متطلبات وبنود نظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019

صمم نظام إدارة الجودة للمنظمات الانتخابية ISO/TS 54001:2019 مميزات تقنية للعمليات التي تقوم بها هذه المنظمات، وتمثل هذه العمليات في تسجيل الناخبين؛ تسجيل المنظمات السياسية والمرشحين؛ اللوجستيات الانتخابية؛ التصويت؛ فرز الأصوات وإعلان

النتائج؛ التثقيف الانتخابي؛ الإشراف على تمويل الحملات؛ حل الخلافات الانتخابية⁽⁷⁾، وحتى تنجز هذه العمليات وفقا لمعايير الجودة العالمية لابد من أن تراعى في ذلك المتطلبات والبنود الواردة في المعيار ISO/TS 54001:2019 والمتمثلة في الآتي⁽⁸⁾:

أ/ النطاق (المجال):

المقصود به هو أن يطبق المعيار على جميع العمليات المرتبطة بالانتخابات سواء في مرحلة ما قبل الانتخابات أو أثناءها أو بعدها، كما يشمل أيضا جميع المؤسسات والهيئات المتدخلة في العملية الانتخابية سواء مؤقتة أو دائمة، بهدف اظهار القدرة على إدارة انتخابات موثوق بها وشفافة تعزز الثقة من طرف المواطنين والجهات السياسية.

ب/ المراجعة المعيارية:

يعتمد فيها على نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 على اعتباره الوثيقة الرئيسية للمعيار الانتخابي ISO/TS 54001:2019.

ج/ المصطلحات والتعاريف:

تحدد التعاريف الرئيسية المتعلقة بنظام إدارة الجودة الانتخابية والعملية الانتخابية وفقا لما ورد في المعيار الدولي في آخر تحديثاته.

د/ سياق المنظمة:

يتمثل في أربعة عناصر رئيسية وهي فهم المنظمة وسياقها من خلال تحديد الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنشاط المنظمة وتوجهاتها الاستراتيجية التي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المراد تحقيقها من نظام إدارة الجودة بها، وفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة، وتحديد مجال ونطاق نظام إدارة الجودة مع التأكيد على التوثيق، وتحديد عمليات نظام إدارة الجودة من خلال انشاء نظام إدارة الجودة وتنفيذه وصيانه وتحسينه باستمرار.

هـ/ القيادة:

تتعلق بالإدارة العليا للمنظمة، حيث يتوجب على هذه القيادة التحلي بالالتزام فيما يخص تطبيق نظام إدارة الجودة وتبني سياسة الجودة وتنفيذها والمحافظة عليها ونشرها، وتولي

الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات لضمان تطبيق نظام إدارة الجودة وفقا للمعايير الدولية المطلوبة وتحقيق المخرجات المرجوة من تطبيقه، واعداد التقارير اللازمة في هذا الشأن.

و/التخطيط:

يشمل اجراءات التعرف على المخاطر والفرص، وتحديد أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها، والتخطيط للتغييرات.

ز/المساندة:

تشمل الموارد بما فيها المالية والبشرية والبنى التحتية التي تحتاجها المنظمة، كذلك الكفاءة، حيث يجب على المنظمة أن تحدد الكفاءات الضرورية لمستخدميها وتتأكد من توفرها وتعمل على اكتسابها وتطويرها، إضافة إلى الوعي حيث لا بد أن يكون أفراد المنظمة يتمتعون بالوعي الكافي بسياسة الجودة، وأهدافها وضرورة مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة والمخاطر المترتبة عن عدم تطابق نشاط المنظمة مع نظام إدارة الجودة، كما يجب على المنظمة تحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة، وتوفير المعلومات الموثقة التي تتطلبها المواصفة الدولية والتي تراها المنظمة ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.

ح/ العملية(التشغيل):

يجب على المنظمة أن تخطط وتضبط العمليات الضرورية لتقديم الخدمات، من خلال تحديد المتطلبات ووضع المعايير وتحديد الموارد اللازمة والمراقبة اللازمة والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول العمليات، والتحكم في التغييرات المخططة ومراجعة آثارها واتخاذ الاجراءات اللازمة للتخفيف من الاثار السلبية.

ي/ تقييم الأداء:

يكون من خلال الرصد والقياس والتحليل والتقييم، والمراجعة الداخلية والادارية.

ك/ التحسين:

يجب على المنظمة أن تختار فرص التحسين وتنفذ الاجراءات اللازمة، للتوافق مع متطلبات العملاء وتعزيز ثقتهم، من خلال تحسين الخدمات وتصحيح ومنع الأثار غير المرغوب فيها من خلال تحديد مواضع عدم التطابق واتخاذ الاجراءات التصحيحية والتحسين المستمر.

المطلب الثاني: تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019

سننظر في هذا المطلب إلى بيان مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019، وسنستعرض تجارب بعض الدول العربية في تطبيق هذا النظام كمؤجهد بهدف تبيان إمكانية تطبيق هذا النظام في أنظمة قانونية مقارنة للنظام القانوني الجزائري.

أولاً: مراحل تطبيق وتقييم نظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019

يتطلب تطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخائية المرور عبر عدة مراحل متكاملة كغيره من أنظمة إدارة الجودة ISO، ويمكن تلخيص هذه المراحل في ما يلي⁽⁹⁾:

أ/ المرحلة الصفرية(الاعداد):

الهدف من هذه المرحلة هو تهيئة الاجواء وإعدادها لتطبيق نظام إدارة الجودة، وهي مرحلة تسبق مرحلة بناء نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمة، ويقع عبء القيام بها على عاتق السلطة العليا بالمنظمة ممثلة بالمديرين التنفيذيين الرئيسيين بمساعدة مدرب محترف في هذا الشأن، حيث يتم خلال هذه المرحلة وضع الأهداف وتوضيح الرؤية المستقبلية ورسم لاسراتيجيات، واتخاذ قرار تطبيق نظام إدارة الجودة بالمنظمة وتأسيس مجلس للجودة وتدريب المدراء التنفيذيين الرئيسيين.

ب/ المرحلة الأولى(التخطيط):

يتولى هذه المهمة مجلس الجودة فيقوم باستعمال البيانات التي تم جمعها وتنظيمها خلال مرحلة الاعداد لوضع خطة التطبيق التفصيلية.

ج/ المرحلة الثانية(التقدير والتقييم):

يتم في هذه المرحلة توفير المعلومات الضرورية لتقييم المرحلتين السابقتين، ومعرفة مدى جاهزية المنظمة لمباشرة مرحلة التنفيذ.

د/ المرحلة الثالثة(التنفيذ):

في هذه المرحلة يتم التنفيذ الفعلي للخطط الموضوعة من طرف فرق العمل بإحداث التغييرات اللازمة لتحقيق الاهداف المرصودة.

هـ/ المرحلة الرابعة(تبادل ونشر الخبرات):

هي مرحلة تهدف للتحسين والتطوير، حيث يقوم فريق الجودة والعاملين بالمنظمة الذين شاركوا في تنفيذ نظام إدارة الجودة مناقشة النتائج المحققة في التطبيق الأولي واتخاذ الاجراءات اللازمة، واستثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها بهدف الاستفادة منها ودعوة الآخرين من الأطراف المهمة للمشاركة في عملية التحسين.

ثانيا: تطبيقات بعض الدول العربية لنظام إدارة الجودة للمنظمات الانتخابية

اعتمدت دول مجلس تعاون دول الخليج نظام إدارة الجودة للمنظمات الانتخابية منذ نسخته السابقة ISO/TS 17582:2014 المبني على نظام إدارة الجودة ISO9001:2008، وأصدرت بناء عليه مواصفة قياسية خليجية اعتمدت فيها المعايير الدولية السالفة الذكر سنة 2015⁽¹⁰⁾، وعملت هيئة التقييس لدول مجلس تعاون دول الخليج العربية على التشجيع وحيث جميع المنظمات لتبني نظام إدارة الجودة ISO 9001 بكل تحديثاته، بما في ذلك المنظمات الانتخابية المعنية بتنفيذ نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019، حيث عملت من خلال موقعها الالكتروني على نشر مختلف المعلومات التي تبسط تطبيق نظام إدارة الجودة⁽¹¹⁾.

وتعتبر التجربة الاردنية في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO /TS 54001:2019 من التجارب الرائدة عربيا، حيث اعتمدت الهيئة المستقلة للانتخابات للملكة الاردنية هذا النظام وأعدت بناء على بنوده ومتطلباته دليل الجودة الذي فصلت من خلاله كل مقتضيات التطبيق خلال جميع مراحل العملية الانتخابية التي تم ضبطها وتسييرها وفقا للمعايير الدولية، ويتكون هذا الدليل من 10 أجزاء تتطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة، وهي النطاق والمراجع

المعيارية والسياق المؤسسي والقيادة والحوكمة، وتخطيط نظام الإدارة، والدعم والعمليات وتقييم الأداء والتحسين⁽¹²⁾.

وبالاطلاع على العناصر التي تضمنها دليل الجودة الصادر عن الهيئة المستقلة للانتخابات تتضح لنا مختلف التدابير والاجراءات التي تطبقها هذه المنظمة، ونأخذ فكرة عن كيفية تطبيق معيار إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية، وقد تكللت التجربة الاردنية بحصولها على شهادة الايزو كدليل على نجاحها في الالتزام بالمعايير العالمية في إدارة العملية الانتخابية حسب ما أعلنه الهيئة على موقعها الرسمي بتاريخ 2019/10/30⁽¹³⁾.

المبحث الثاني

امكانية اعتماد نظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019 من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر

إن مناقشة إمكانية اعتماد نظام إدارة الجودة من طرف السلطة المستقلة للانتخابات يكون من خلال استعراض الدوافع التي تبرر الحاجة لتطبيقه، وكذلك فهم البيئة التي سيطبق فيها من خلال بيان المؤهلات التي تتمتع بها السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات وتمكنها من تطبيق هذا النظام بسلاسة، إلى جانب تحديد المعوقات التي تقف حاجزا أمام تبني هذا النظام إلى الوقت الراهن.

المطلب الأول: دواعي اعتماد ISO/TS 54001:2019 من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر

إن مسألة اعتماد المواصفة الدولية ISO/TS 54001:2019 من طرف الإدارة الانتخابية في الجزائر أصبح ضرورة ملحة لمجابهة العوائق التي تعترض إدارة عملية انتخابية تتسم بالشفافية والنزاهة وتعكس نتائجها الإرادة الشعبية بعيدا عن كل تأثيرات الفساد الانتخابي، وهذا هو الهدف الرئيسي من وراء تطوير هذا المعيار الدولي، وعند التدقيق في وضع الإدارة الانتخابية في الجزائر والتي تتولاها السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، وكذلك حالة العمليات الانتخابية وما يحيط بها من معرقلات، نجد أنه من الدواعي الرئيسية التي تجعل السلطة المستقلة للانتخابات في الجزائر تعتمد ISO/TS 54001:2019 لتطوير أدائها في إدارة العملية الانتخابية الظروف والمسائل التالية:

أولاً: تفشي مظاهر الفساد الانتخابي

إن العملية الانتخابية في الجزائر ليست في منأى عن تأثيرات مظاهر الفساد الانتخابي المختلفة مثل العنف الانتخابي الذي نتج عنه في الكثير من الحالات تحطيم الصناديق الانتخابية، وعرقلة سير عمليات الاقتراع، وكذلك عمليات التزوير، والدعاية الانتخابية الكاذبة، وتأثير المال الفاسد والتمويل غير المشروع للحملات الانتخابية، ناهيك عن احتكار الترشيحات الحزبية للانتخابات واستعمال التمييز وخطاب الكراهية في الحملات الانتخابية، وغيرها من مظاهر الفساد الأخرى التي تمس مختلف مراحل العملية الانتخابية، الأمر الذي يقوض نزاهتها ومصداقية النتائج المترتبة عنها، فكان لزاماً على الإدارة الانتخابية لمواجهة هذه المسائل وتأثيراتها تبني نظام صارم ونجاح في تسيير مختلف مراحل العملية الانتخابية والرقابة عليها، وهذا ما يدعو السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات تبني نظام إدارة الجودة المتعلق بالمنظمات الانتخابية كونه نظام محكم ومبني على دراسات معمقة.

ثانياً: ظاهرة العزوف الانتخابي

هي ظاهرة يعبر عنها بوضوح ضعف المشاركة في الاستحقاقات الانتخابية الأخيرة حيث بلغت نسبة المشاركة في الانتخابات التشريعية لسنة 2021 23%⁽¹⁴⁾، وهي نسبة متدنية؛ وترجع أسباب ذلك لأمرين مهمين وهما إما نقص الوعي واللامبالاة أو المقاطعة المتعمدة للعملية الانتخابية، ففي الحالة الأولى يكون الناخبين إما جاهلين بالعملية الانتخابية وينقصهم الجانب المعرفي بذلك أو لا مبالاهم بالانتخابات نظراً لنقص وعيهم بدورهم فيها وعدم اهتمامهم بالمشاركة السياسية، وفي الحالة الثانية تكون المقاطعة مبنية على موقف سياسي معين ويراد من وراء المقاطعة إيصال هذا الرأي للقائمين على السلطة وقد يكون من بين أسباب اتخاذ هذا الموقف هو انعدام الثقة في الإدارة الانتخابية⁽¹⁵⁾.

وبناء عليه يتوجب على الإدارة الانتخابية المتمثلة في السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات تبني برنامج تثقيفي للناخبين يهدف تعريفهم بحقوقهم وواجباتهم الانتخابية، وأهمية دورهم في إدارة الشأن العام من خلال المشاركة الانتخابية، وهذا الدور المتمثل في التثقيف الانتخابي هو من بين العمليات التي تضمنها نظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019، إلى جانب التثقيف الانتخابي تضمن كذلك هذا النظام عدة متطلبات وبنود تهدف في أساسها رفع مستوى ثقة الأطراف المشاركة في الانتخابات بنزاهة وشفافية ومصداقية العملية الانتخابية،

ولذا كان لازماً على أي منظمة تتولى إدارة الانتخابات تبني نظام إدارة الجودة المتعلق بالمنظمات الانتخابية لمحاربة ظاهرة الغش في الانتخابات والحد من تأثيراتها السلبية على شرعية السلطات.

ثالثاً: حالة عدم الاستقرار السياسي في الجزائر

شهدت الجزائر ابتداء من شهر فيفري 2019 حركة احتجاجية واسعة عرفت باسم الحراك الشعبي كانت نتيجة لعدة أسباب سياسية واقتصادية واجتماعية، ومن الأسباب السياسية تراجع مصداقية وأداء المجالس المنتخبة وتعطيل الأطر الوسيطة وتمييع الفضاء السياسي وانتشار الخطاب السياسي الاستفزازي والتهريجي⁽¹⁶⁾، وكان ترشح الرئيس السابق للعهد الخامسة الشراة التي فجرت الوضع المحتقن، فأدت الاحتجاجات إلى إسقاط النظام القائم وإلغاء الانتخابات الرئاسية التي كانت مبرمجة شهر جويلية 2019، وبذلك أصبحت الانتخابات حلقة مهمة لإصلاح الوضع وعودة الاستقرار، ويظهر ذلك جلياً عندما تم استحداث السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات خارج الإطار الدستوري؛ حيث استند المجلس الدستوري في رأيه رقم 19/01 المؤرخ في 2019/09/14 حول دستورية القانون العضوي رقم 07/19 المتعلق بالسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات⁽¹⁷⁾، إلى قراره السابق رقم 19/20 المؤرخ في 2019/06/01⁽¹⁸⁾، هذا القرار كان مضمونه حول استحالة إجراء الانتخابات الرئاسية في موعدها المقرر 4 جويلية 2019.

بناءً على ما سبق فإن استحداث السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في خضم الوضع السياسي غير المستقر سنة 2019 كان يهدف ضمان إجراء انتخابات تشرف عليها وتديرها هيئة مستقلة ومحيدة، تكفل نزاهة ومصداقية العملية الانتخابية، وقد ساهمت هذه الهيئة في استقرار الوضع السياسي بعد نجاحها في تنظيم الانتخابات الرئاسية 12 ديسمبر 2019، وستبقى وسيلة من وسائل ضمان الاستقرار السياسي متى استمرت في أداء مهامها باستقلالية وحيادية ونزاهة، ولا شك في أن اعتماد السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات لنظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019 سيعزز من مصداقيتها وبالتالي سيساهم ذلك بشكل غير مباشر في استقرار الوضع السياسي في الجزائر.

المطلب الثاني: مؤهلات ومعيقات اعتماد ISO/TS 54001:2019 من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر

تطبيق نظام إدارة الجودة من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر هو فرضية تحقيقها يتطلب النظر في ما تمتلكه هذه الهيئة من مؤهلات تدعم هذا الطرح، وتحديد العوائق التي قد تقف في سبيل ذلك، وهذا ما سنتطرق له من خلال هذا المطلب.

أولاً: مؤهلات السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات لتطبيق ISO/TS 54001:2019

عند النظر في الاطار المنظم للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، سواء ما ينص عليه الدستور أو قانون الانتخابات الساري المفعول، يتبين لنا أن هذه الهيئة كمنظمة انتخابية تتمتع بالعديد من المقومات المطلوبة ضمن معيار الجودة العالمي المتعلق بإدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية ISO/TS54001:2019، الأمر الذي يسهل عليها مسألة تبنيه وتطبيقه مستقبلاً، وفي ما يلي بيان هذه المؤهلات:

أ/ السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات هيئة مستقلة مدسّرة:

أن السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر هيئة مدسّرة بموجب التعديل الدستوري لسنة 2020، وتنص المادة 200 منه على أن هذه الهيئة مؤسسة مستقلة، هاتين الخاصيتين يضيفان عليها جانباً من الحيادية التي تدعم شفافية ونزاهة العملية الانتخابية، وهذا الشكل من أشكال الإدارة الانتخابية هو الشكل المدعوم وفقاً للمعايير الدولية لأشكال الإدارة الانتخابية⁽¹⁹⁾، وهو كذلك الأمر المطلوب في شكل الإدارة الانتخابية وفقاً لمعيار نظام إدارة الجودة.

ب/ السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات لها نظام قانوني يحدد صلاحياتها:

يحدد الأمر رقم 01/21 المتعلق بالقانون العضوي للانتخابات النظام القانوني للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الباب الأول منه من المادة 7 إلى المادة 49، حيث تنص هذه المواد على الأحكام العامة المتعلقة بالسلطة وتنظيمها هيكلياً وبشرياً وامتداداتها على المستوى المحلي والممثلات بالخارج⁽²⁰⁾، ووجود هذا النظام القانوني الواضح والمحدد لصلاحيات السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات إلى جانب ما نص عليه الدستور يجعل نطاق ومجال الهيئة محدداً وهو من أول المتطلبات التي يتضمنها نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019، كما ذكرنا سابقاً، وهذا يعد عاملاً إيجابياً في سبيل تطبيق هذا النظام.

ج/ السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات تعتمد على التوثيق ومشاركة المعلومات وتقوم بالتثقيف الانتخابي:

تصدر عن السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات قرارات تتضمن مواقفها من المواضيع المطروحة عليها وكذا تنظيمها للمسائل التي تدخل في مجال اختصاصها، وتأخذ هذه القرارات الشكل المكتوب والمرقم وفقا للنظام المعمول به ويتم حفظ هذه القرارات والاستناد لها في ما تنطبق عليه من وضعيات، كما أن مختلف نشاطاتها الادارية الأخرى تتم وفقا للأشكال المتعارف عليها في النشاط الاداري، مما يعني تشكل رصيد موثق يتعلق بمختلف جوانب إدارة العملية الانتخابية وهو من بين المتطلبات التي يستجوبها نظام إدارة الجودة.

فضلا عن ذلك أسس السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات موقع الكتروني رسميا لها على شبكة الأنترنت تنشر من خلاله مختلف قراراتها، كما يتضمن أيضا عدة خدمات منها الخدمات الاعلامية كالإحصائيات المتعلقة بالانتخابات ونشاطات الهيئة، والنصوص القانونية، كما يضم أيضا خدمات إلكترونية تتم عن بعد في خمسة أيقونات وهي: "حفاظ الأمانة" ومن بين استعمالاتها التسجيل في تشكيلة مكاتب الاقتراع عند الاستحقاقات الانتخابية، " أين أنتخب" أيقونة يتمكن من خلالها الناخب من التعرف على مكتب الاقتراع الذي سجل فيه، " التسجيل لأول مرة في القوائم الانتخابية" وهي أيقونة يتمكن من خلالها المواطنين التسجيل في القوائم الانتخابية وتتاح خدماتها مع فترة مراجعة القوائم العادية والاستثنائية، " تغيير الإقامة" أيقونة يتمكن من خلالها الناخبون الذين غيروا محل إقامتهم من شطب أسمائهم من قوائم المنتخبين في محل إقامتهم السابق والتسجيل في القوائم محل الإقامة الجديد، " طلب نسخة من بطاقة الناخب" أيقونة يتمكن من خلالها الناخبون من طلب نسخة عن بطاقة الناخب⁽²¹⁾؛ هذه الخدمات الرقمية التي يوفرها موقع السلطة تعد مكسبا مهما يتماشى مع متطلبات التطور ورقمنة القطاعات العامة وعصرنتها، ويسهل على المواطنين الاستفادة من الخدمات، ناهيك عن الدور التثقيفي الذي ينجزه هذا الموقع عن طريق المعلومات التي يتيحها ويمكن أي زائر للموقع الاطلاع عليها دون تعقيدات.

كل ما ذكر أعلاه بخصوص مسألة التوثيق ومشاركة المعلومات والخدمات الإلكترونية التي يوفرها الموقع الرسمي للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات يعد تحقيقا لكثير من المتطلبات التي يستجوبها نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية ISO/TS54001:2019 .

د/ السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات تتولى القيام بجميع مراحل العملية الانتخابية المحددة في ISO/TS 54001:2019 وفقا لنظام قانوني محكم:

يحدد الأمر رقم 01/21 بشكل مفصل كل المسائل المتعلقة بصلاحيات السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات وكذا كل ما يتعلق بالعملية الانتخابية ومراحلها ابتداء من تحديد وتعريف بعض المصطلحات، وتسجيل الناخبين والمرشحين وتنظيم الحملة الانتخابية وتشكيله مكاتب الاقتراع وسير عملها وعملية الادلاء بالأصوات وفرزها والاعلان عن النتائج الأولية وكذلك الرقابة على العملية الانتخابية والطعون المتعلقة بكل مرحلة أو اجراء من الاجراءات، كل هذه المسائل تدخل ضمن مراحل العملية الانتخابية التي نص عليها معيار نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019 .

ثانيا/ المعوقات التي تحول دون تطبيق السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات لنظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019

تواجه المنظمات عموما عدة عوائق تقف أمام تطبيق نظام إدارة الجودة تتمثل أساسا في معوقات متعلقة بالقيادة ومعوقات تنظيمية ومعوقات تتعلق بالعنصر البشري أي العاملين، ومعوقات تتعلق بالعملاء وأخرى تتعلق بكيفية التطبيق⁽²²⁾، ويتفحص وضع السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر نجد أن معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية على مستواها تتمثل في الآتي:

أ/ إرادة الإدارة العليا للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات:

إن قرار تبني وتطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية هو قرار منوط بالإدارة العليا للهيئة المستقلة للانتخابات، فما دامت لم تبادر باتخاذ هذا القرار فإن لا مجال للكلام عن تطبيق نظام إدارة الجودة في المنظمة المكلفة بإدارة الانتخابات في الجزائر.

ب/ حداثة تأسيس السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات:

تعد السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات حديث العهد حيث تم تأسيسها في نهاية سنة 2019 في ظروف تميزت بعدم الاستقرار السياسي وكلفت بأداء مهمة تسيير العملية الانتخابية في ظروف استثنائية، هذه المسائل جعلت القائمين على السلطة مركزين على تسيير

الاستحقاقات الانتخابية المتوالية بين ديسمبر 2019 وجوان 2021، دون أن يكون لها متسع من الوقت للتفرغ لتطوير أسلوب إدارة الانتخابات وتبني معايير دولية كنظام إدارة الجودة ISO/TS 54001:2019، الذي يتسم بالدقة والصرامة وله متطلبات عديدة ويلزمه امكانيات بشرية ومادية عالية المستوى.

ج/ التركيبة البشرية للسلطة المستقلة للانتخابات:

يلعب العامل البشري عنصرا مهما في تطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمات الانتخابية ISO/TS 54001:2019، حيث أنه لا بد من توفر مهارات أولية تتماشى مع متطلبات تطبيق هذا النظام إضافة إلى القابلية لتطوير الكفاءات والوعي الكافي بضرورة وأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة، فبالنظر للتركيبة البشرية للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات من حيث التعداد الكبير وطريقة التعيين التي تعتمد على معايير عامة وليست مخصصة مبنية على كفاءات معينة سندرك صعوبة تبني واعتماد نظام إدارة الجودة إلا أن المسألة لا تعد مستحيلة فمن استطاع تسيير عمليات انتخابية في ظروف استثنائية وغير مستقرة بإمكانه تطوير مهاراته لتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة، إلا أنه لا بد من توفر عنصري الزمن والخبرة.

الخاتمة

بعد استعراض مختلف النقاط المتعلقة بنظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019 الخاص بالمنظمات الانتخابية وامكانية تطبيقه من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر من خلال هذه الدراسة، بالتطرق إلى مفهومه وتطبيقاته؛ ودواعي تطبيقه من طرف السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات والمؤهلات الداعمة لذلك والعوائق التي تقف في وجه تطبيقه، يمكننا أن نلخص النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة في النقاط الآتية:

1- إن نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019 الخاص بالمنظمات الانتخابية، هو نظام معياري دولي يتسم بالدقة والصرامة ويتضمن بنود ومتطلبات تمكن المنظمة الانتخابية التي تتبنى تطبيقه من أدائها محامها بكفاءة عالية، مع تقليص هامش الأخطاء وكسب رضا الأطراف ذات الصلة بالعملية الانتخابية.

2- تعد التجارب العربية في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019 رغم محدوديتها حافزا للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في الجزائر لتبني وتطبيق هذا النظام على مستواها.

3- الوضع الحالي في الجزائر وما يحيط بالعملية الانتخابية من تأثيرات لمظاهر الفساد الانتخابي، واستفحال ظاهرة العزوف الانتخابي وعدم الاستقرار السياسي، وكل الجهود المبذولة لتحقيق مصداقية ونزاهة الانتخابات، واستعادة الثقة الشعبية في الإدارة الانتخابية، لا يمكن تكليفلها بالنجاح دون تطوير أسلوب إدارة الانتخابات وترقيته، ويعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019 أحد أهم السبل لذلك.

4- تتمتع السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات بعدد المقومات التي تؤهلها للتطبيق السلس لنظام إدارة الجودة، سواء تلك المؤهلات المتعلقة بها كهيئة من الناحية الهيكلية والتنظيمية والوظيفية خاصة استعمالها لوسائل العصرية، أو ما يتعلق بالنظام القانوني للعملية الانتخابية بمختلف مراحلها والتي تتوافق في مجملها إلى حد كبير مع متطلبات نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019.

5- يقف في وجه السلطة المستقلة للانتخابات لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019 عوائق تتمثل في غياب الإرادة لدى أصحاب القرار في تبني هذا النظام، إلى جانب حادثة تأسيسها وتوالي الاستحقاقات الانتخابية التي كانت نتيجة للظروف المحيطة بإنشائها، مع صعوبة تطويع العامل البشري المكون للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في مختلف مستوياتها المركزية والمحلية لتبني وتطبيق هذا النظام.

وختاما ما يمكن أن نخرج به من توصيات، هو أنه على المشرع الجزائري والإدارة العليا في السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات التفكير الجاد في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO/TS54001:2019 الخاص بالمنظمات الانتخابية، بهدف الاستفادة من ميزات الرقي بإدارة العملية الانتخابية إلى مستويات تحقق النزاهة وتضمن المصداقية، واستثمار كل المؤهلات المتوفرة حاليا والداعمة لتطبيق هذا النظام وتذليل كل الصعوبات التي تقف في طريق ذلك، والاستفادة من التجربة الأردنية في هذا السياق والتي تكللت بحصول الهيئة المستقلة للانتخاب الأردنية على شهادة الأيزو في مجال إدارة الانتخابات.

الهوامش:

(1) م. ربيع الزواوي، شركة أيزوتك لاستشارات نظم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات، الموقع الإلكتروني: <https://bit.ly/3jzUUJC>، أطلع عليه بتاريخ: 2021/08/08، على الساعة: 22:30.

- (2) بلية لحبيب، إدارة الجودة الشاملة (المفهوم – الأساسيات – شروط التطبيق)، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر، 2019، ص:13.
- (3) م. ربيع الزواوي، شركة أيزوتك لاستشارات نظم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات، الموقع الإلكتروني: <https://bit.ly/3iDYiUI>، أُطلع عليه بتاريخ: 08.2021/11، على الساعة: 20:30.
- (4) الموقع الإلكتروني: <https://bit.ly/3AAwGWI>، أُطلع عليه بتاريخ: 2021/08/11، على الساعة: 21:20.
- (5) ASQ: American Society for Quality , web set: <https://asq.org/quality-press/display-item?item=T1564E>, See it on:11/08/2021 , at: 21:40.
- (6) ISO, Online Browsing Platform (OBP), web set: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:ts:54001:ed-1:v1:en>, See it on :11/08/2021 ,at :22:00.
- (7) ECES, EUROPEAN CENTRE FOR ELECTORAL SUPPORT, ISO CERTIFICATION, 2021, web set: <https://www.eces.eu/en/iso-certification>, see it on: 11/08/2021, at: 23:20.
- (8) مها كامل جواد، عصام عبد العزيز إبراهيم، نظام إدارة الجودة للمنظمات الانتخابية دراسة نظرية، مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية 2019 : ISO /TS 54001 ، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، المجلد 17، العدد 54، الجزء 02، 2021/06/30، ص ص: 262 – 263 ، ISO 9001:2015، ترجمة أسامة سيد عبد الحميد سليمان، ص ص: 11-37، متاح على الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/2VUP4dv>، اطلع عليه بتاريخ: 2021/08/06، على الساعة 20:00.
- (9) بلية لحبيب، مرجع سابق، ص ص: 191-197.
- (10) هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، مواصفة قياسية خليجية أنظمة إدارة الجودة – متطلبات خاصة لتطبيق المواصفة ISO9001:2008 للمنظمات الانتخابية على جميع مستويات الحكومة، الطبعة 01، 2015/12/21، متاح على الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/3AJqHPq>، أُطلع عليه بتاريخ: 2021/08/06، على الساعة: 20:00.
- (11) هيئة التقييس لدول مجلس تعاون دول الخليج العربية، أسس و مبادئ نظام إدارة الجودة، متاح على الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/37GsGYh>، أُطلع عليه بتاريخ: 2021/08/14، على الساعة: 23:00.

(12) الهيئة المستقلة للانتخاب، دليل الجودة 2019: ISO/TS 54001، الأردن، النسخة الأولى، غير محكمة، 2019/07/16، متاحة على الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/3xMPBvx>، اطلع عليه بتاريخ: 2021/08/06، على الساعة: 22:00.

(13) الهيئة المستقلة للانتخاب، الأردن، الموقع الرسمي على شبكة الأنترنت، متاح على الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/3yTiYxx>، اطلع عليه بتاريخ: 2021/08/06، على الساعة: 20:00.

(14) إعلان المجلس الدستوري رقم: 01/م.د/21 مؤرخ في 23 جوان 2021، يتضمن النتائج النهائية لانتخاب أعضاء المجلس الشعبي الوطني الذي جرى يوم 12 يونيو 2021، متاح على الموقع الرسمي للمجلس الدستوري على الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/3yOmIjW>، اطلع عليه بتاريخ 2021/08/14، على الساعة 10:00.

(15) حسين سليمان سكر، ظاهرة العزوف عن المشاركة في الانتخابات العامة و تأثيرها في شرعية السلطة، منشورات زين الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2019، ص ص: 81-104.

(16) نور الدين بكيس، الحراك الشعبي الجزائري، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر، 2020، ص ص: 15-34.

(17) رأي المجلس الدستوري رقم: 01/ق.ع/م.د/19، مؤرخ في 2019/09/14، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 55، صادرة بتاريخ 2019/09/15.

(18) قرار المجلس الدستوري رقم: 20/ق.م.د/19، المؤرخ في 01 جوان 2019، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 38، صادرة بتاريخ: 2019/06/12.

(19) ألان وول و آخرون، تعريب أيمن أيوب - علي الصاوي، أشكال الإدارة الانتخابية دليل المؤسسة الدولية للديمقراطية و الانتخابات، سلسلة منشورات المؤسسة الدولية للديمقراطية و الانتخابات، متاح على الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/3xYG7O1>، اطلع عليه بتاريخ: 2021/08/06، على الساعة: 20:00.

(20) أمر رقم: 01/21، مؤرخ في 10 مارس 2021، يتضمن القانون العضوي المتعلق بنظام الانتخابات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 17، صادرة بتاريخ: 2021/03/10.

(21) الموقع الرسمي للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات على شبكة الأنترنت، متاح على الرابط الإلكتروني: <https://ina-elections.dz>، اطلع عليه بتاريخ 2021/08/15، على الساعة: 17:30.

(22) بلية لحبيب، مرجع سابق، ص ص: 197-207.