

جودة المرفق العام في الجزائر من خلال عصرنة الخدمة العمومية

إبراهيم تاج: باحث دكتوراه - عضو مخبر المرافق العمومية والتنمية

كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة جيلالي ليابس - سيدي بلعباس -

المخلص: يعد إصلاح المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية أحد أهم الرهانات الكبرى التي تعول عليها الدولة الجزائرية في الآونة الأخيرة، وهو الأمر الذي استدعى البحث عن آليات جديدة يمكن من خلالها تحسين خدمات المرفق العمومي خاصة وأن العالم يعيش اليوم ثورة هائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظهور الإدارة الإلكترونية كآلية لتقريب الإدارة من المواطن.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام - الخدمة العمومية - الإدارة الإلكترونية - المواطن.

Résumé: L'un des défis les plus importants sur lequel l'État Algérie s'appuie récemment est la réforme de l'équipement public et l'amélioration du service public, qui ont nécessité la recherche de nouveaux mécanismes grâce auxquels les services d'utilité publique pourraient être améliorés, d'autant plus que le monde vit aujourd'hui une formidable révolution des technologies de l'information et des communications et l'émergence de la gestion électronique. Comme mécanisme pour rapprocher la direction du citoyen.

Mots-clés: service public - service public - administration électronique - citoyen.

Abstract : One of the most important challenges that the Algerian state relies on recently is the reform of the public facility and the improvement of the public service, which necessitated the search for new mechanisms through which the public utility services could be improved, especially as the world is living today a tremendous revolution of information and communications technology and the emergence of electronic management As a mechanism to bring management closer to the citizen.

Keywords: public utility - public service - electronic administration - citizen.

مقدمة

في ظل الانتشار الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغزو الفضاء الرقمي جميع مناحي الحياة ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية كآلية جديدة لتقريب الإدارة من المواطن الأمر الذي دفع دول العالم إلى التسابق نحو تطبيقها والاستفادة من ايجابياتها.

والجزائر على غرار باقي الدول وفي إطار سعيها إلى إصلاح مرافقها العمومية وتحسين نوعية خدماتها لم تكن بمنأى عن التوجه نحو تطبيق هذه الآلية كخطوة في سبيل عصنة الخدمة العمومية وتقريبها من المواطن الذي أرقه التسيير التقليدي للمرفق العام نتيجة الممارسات السلبية كالرشوة والبيروقراطية والفساد الإداري.

ومن هذا المنطلق شكلت الإدارة الإلكترونية أحد أهم المحاور الكبرى التي تواجه الدولة الجزائرية للوصول إلى خدمة فعالة ترقى إلى مستوى تطلع المواطن وطموحاته، من هذا تأتي أهمية هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة وأن هذه الأخيرة تهدف إلى التحول نحو خدمة عمومية إلكترونية وهو أساس تحسين الخدمة العمومية، كما تظهر أهداف هذه الدراسة من خلال التطرق إلى بعض المفاهيم المتعلقة بمصطلح الإدارة الإلكترونية باعتباره مصطلح حديث ظهر إلى الوجود والنظر في مدى تجربة الجزائر في مجال تطبيق هذا المشروع وذلك من خلال عرض بعض القطاعات التي استفادت من الإدارة الإلكترونية، وعلى هذا الأساس تطرح الإشكالية التالية: ما مدى فعالية الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال تحليل بعض المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية مقسما دراسي إلى محورين أساسيين:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: عصنة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال مشروع الإدارة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية في الآونة الأخيرة ضرورة حتمية لجأت إليها مختلف دول العالم، حيث كان أول تطبيق لها بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة في ولاية فلوريدا الأمريكية عام 1995 في هيئة البريد المركزي وتبعها في ما بعد مجموعة من الدول، والجزائر تعد واحدة من هذه الدول حيث توجهت إلى إرساء مشروع الإدارة الإلكترونية كخطوة لتحسين نوعية الخدمة العمومية والرفع من فعاليتها وتحقيق راحة المواطن، وعليه سأحاول من خلال هذا المحور تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية كالآتي:

1. تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها:

للإدارة الإلكترونية العديد من المفاهيم حيث سأتطرق إلى البعض منها كما يلي:

عرفها الدكتور سمير أحمد 2009 " بأنها تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية"¹

وعرفت أيضا على أنها " الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة"²

وعرفت على أنها " استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية على مستوى التنظيم واستعدادات جديدة للأفراد"³

أما تعريفنا الخاص للإدارة الإلكترونية فيمكن القول " أنها الانتقال من انجاز الخدمات العمومية التقليدية (الورقية) إلى الطريقة الإلكترونية عن طريق استخدام شبكة الانترنت وفق نظام ألي موحد يسمح بالحصول على الخدمة مما يترتب عليه المساواة بين الجميع في الحصول عليها بأقل جهد ووقت ودون التثقل للإدارة "

وفي هذا الصدد توجد العديد من المصطلحات المشابهة للإدارة الإلكترونية والتي وجب الوقوف عليها حتى لا نقع في الخلط بينها.⁴

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 43.

² محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من المنطق التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، العدد 19، 2014، ص 60.

³ مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، 89.

- من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:⁴
- ✓ تخفيض التكاليف حيث تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن يد عاملة وهذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف وتوفير المال.
 - ✓ الإتقان: تعمل الإدارة الإلكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة وبدقة وبوضوح تام.
 - ✓ تبسيط الإجراءات وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.
 - ✓ تحقيق الشفافية بحيث يتعامل المواطنون مع الإدارة وفق نظام معلوماتي موحد ودون اختصار إجراء لصالح مواطن على آخر، كما تقلل من الرشاوي مما يجعل المتعامل في ثقة تامة واطمئنان أثناء حصوله على الخدمة.

2. أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى إلى تحسين الخدمات العمومية وتحقيق مقولة إدارة بلا زمان ولا مكان فهي تعمل على تسهيل الحصول على الخدمة على مدار 24 ساعة وعليه سيتم التطرق إلى أهداف الإدارة الإلكترونية كالآتي:⁵

أ. تقديم خدمات جديدة ومتطورة

مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تقديم خدمات جديدة ومتطورة على المعاملات التقليدية القائمة على استخدام الورق حيث يمكن للمواطن أن يحصل على الخدمة دون التنقل إلى مقر الإدارة وذلك وفق نظام آلي يتم الولوج إليه من أجل الحصول على الخدمات مما يترتب عليه تقليص الإجراءات وتخفيف الملفات التي قد يعاني منها المواطن في ظل الإدارة التقليدية.

⁴ تتشابه الإدارة الإلكترونية مع مصطلح الحكومة الإلكترونية ومصطلح التجارة الإلكترونية حيث تعني الحكومة الإلكترونية الوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي تنفذ بالوسائل الإلكترونية لفائدة الجمهور بهدف تقديم خدمة حكومية، في حين مصطلح التجارة الإلكترونية يعني منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات.

⁵ الطعامة، محمد محمود والعلواش، طارق شريف، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة مصر، 2004، ص 10.

⁶ إلياس الشاهد وآخرون، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، الجزائر، العدد 03، 2016 ص 131.

ب. التقليل من البيروقراطية

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى القضاء على البيروقراطية فبوجودها يمكن التخلص من التعقيدات الإدارية وكثرة الملفات وتقليص الإجراءات واختصارها حيث يجد المواطنون أنفسهم أمام نظام موجد يمكنهم من خلاله الحصول على الخدمة وبدون اختصار إجراء من الإجراءات لصالح مواطن معين مما يترتب عليه المساواة في ظل تطبيق هذه الإدارة.

ج. تسهيل المعاملات

تظهر هذه التسهيلات من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الاستفادة من خدمات هذه الإدارة، حيث يمكن اللجوء إلى النظام أو الموقع الذي يرغب الفرد الحصول على الخدمة منه وفي أي وقت شاء سواء ليلا أو نهارا.

3. فوائد الإدارة الإلكترونية

تتمثل فوائد الإدارة الإلكترونية فيما يلي:⁷

✓ بتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ما ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين كاختصار الوقت.

✓ الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

✓ تقليل استخدام الورق وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

✓ المساواة أمام المواطنين.

ثانيا: عصنة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت بها الدولة الجزائرية لتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية حيث اتخذت السلطات في هذا الصدد جملة من التدابير والآليات لعصنة الخدمة العمومية ورفع العوائق البيروقراطية وتقليص الهوة بين المواطن والإدارة وعليه وفي سياق هذا الطرح سأنتقل إلى المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية ثم أتعرض

⁷ موسى عبد الناصر، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة العلوم التكنولوجية جامعة بسكرة)، مجلة الباحث، كلية العلوم والتكنولوجيا، بسكرة، الجزائر، العدد 09، 2011، ص 89.

إلى أهم الآليات القانونية التي انتهجتها الدولة الجزائرية لعصرنة الخدمة العمومية مركزا في ذلك على تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها أهم الإصلاحات التي شرع في تطبيقها مؤخرا.

1. تعريف الخدمة العمومية

تعرف الخدمة بصفة عامة من طرف خبراء الإدارة العامة على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وضمان رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن⁸

كما يدل مصطلح الخدمة العمومية على تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية.⁹

وعرفها الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة المعتمد بأباجا بتاريخ 21 يناير 2011 في نص المادة الأولى منه والتي نصت على أنها نشاط يتعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة.¹⁰

في حين عرفها المشرع الجزائري من خلال قانون السمعى البصري بموجب القانون 04/14 المؤرخ في 24 فبراير 2014 في المادة 07 فقرة 06 على أنها نشاط للاتصال السمعى البصري ذات منفعة عامة يضمها كل شخص معنوي يشغل خدمة الاتصال السمعى البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والاستمرارية.¹¹

أما مصطلح الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية فيمكن القول أنها قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات في ما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.¹²

⁸ Daniel chvez (ed) beyond the market : the future of public service TNI public service yearbook, 2005. P 06.

⁹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009 - 2010، ص 40.

¹⁰ المرسوم الرئاسي رقم 12 - 415 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأباجا بتاريخ 31 يناير 2011، الجريدة الرسمية العدد 68، ص 05.

¹¹ المادة 07 من القانون رقم 04/14 المؤرخ في 24 فبراير 2014، المتعلق بالسمعى البصري، الجريدة الرسمية العدد 16، المؤرخة في 23 مارس 2014، ص 08.

¹² محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة، مجلة الإداري، عمان، العدد 91، ديسمبر 2002، ص 21.

كما تعرف أيضا على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا عبر شبكة الانترنت حيث يمكن للمواطن أن يحصل عليها دون تنقله للإدارة صاحبة الخدمة.

2. الآليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية:

انتهجت الجزائر العديد من الآليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية حيث نصت على هذه الأخيرة العديد من النصوص نذكرها كالاتي:

أ.التعديل الدستوري 2016

نصت المادة 99 من التعديل الدستوري 01/16 المؤرخ في 06 مارس 2016 أن من صلاحيات الوزير الأول السهر على حسن سير الإدارة العمومية ويتجلى ذلك من خلال سنه للمراسيم التنظيمية التي تنظم سير الإدارة العمومية وتقديمها لعملها على أحسن وجه.¹³

ب. قانون البلدية 10/11

نصت المادة 30 من هذا القانون أن البلدية تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن وتحسينه وهذا ما يبرز فكرة تحسين الخدمة العمومية ودور الدولة والبلدية في ذلك.¹⁴

ج. المرسوم 131/88

تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية وجودها في الأحكام التنظيمية حيث نظمها المرسوم 131/88 الذي ينظم علاقة الإدارة بالمواطن حيث نص على أن الإدارة تسهر دوما على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، ونصت المادة 12 في نفس السياق أن الإدارة ملزمة بأن تستقبل المواطن أحسن استقبال، كما نصت المادة 13 من نفس المرسوم على ضرورة تنظيم هيكل الاستقبال وتجهيزها وتزويدها بالوسائل البشرية والمادية حتى تمكنها من التكفل بالمواطن، وجاء في القسم 04 بعنوان تحسين نوعية

¹³ القانون رقم 01/16 المتضمن تعديل الدستوري المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1437 الموافق لـ 06 مارس 2016، الجريدة الرسمية، العدد 14.

¹⁴ قانون البلدية 10/11 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق لـ 22 يونيو 2011، الجريدة الرسمية، العدد 37 المؤرخة في 03/07/2011 ص 04.

الخدمة العمومية أن الإدارة يجب عليها حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية وأن تسهر على تبسيط إجراءاتها وتنظيم عملها.¹⁵

د. المرسوم الرئاسي 03/16 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام

يمكن اعتبار المرصد الوطني للمرفق العام تنويجا لتحسين وعصرنة الخدمة العمومية وذلك من خلال قيامه بإجراء دراسات وتقديم الاقتراحات لتدارك النقائص المتعلقة بالمرفق العام ونبذ البيروقراطية والسلوكات السلبية والتحفيز على تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹⁶

3. مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية برنامجا طموحا سعت إليه الدولة الجزائرية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية وتقريبها من المواطن حيث تم إطلاق هذا المشروع من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال 2008-2013 حيث تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 06 أشهر وقد تضمن المشروع الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع إنشائها إلى غاية 2013 وتمثلت فيما يلي:¹⁷

- ✓ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- ✓ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.
- ✓ تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.
- ✓ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
- ✓ تطوير القدرات البشرية.

¹⁵ المواد 12 - 13 من المرسوم الرئاسي 131/88 المؤرخ في 06 يوليو 1988 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن، الجريدة الرسمية العدد 27.
¹⁶ المرسوم الرئاسي 03/16 المؤرخ في 07 جانفي 2016 الموافق لـ 26 ربيع الأول عام 1427 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام الجريدة الرسمية العدد 02.

¹⁷ مشروع الإدارة الإلكترونية 2013 e- Algérie المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال <http://www.mptic.dz/ar/img/pdf/algérie.pdf>

- ✓ تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.
- ✓ تأهيل الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي).
- ✓ المعلومة والاتصال.
- ✓ تثمين التعاون الدولي.
- ✓ آليات التقييم والمتابعة.
- ✓ الإجراءات التنظيمية.
- ✓ الموارد المالية.

4. أهداف مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

حددت وثيقة مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر جملة من الأهداف والتي يمكن عرضها

كالآتي:¹⁸

- ✓ عصنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن.
- ✓ دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ انجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة مؤمنة وذات نوعية عالية.
- ✓ وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام.
- ✓ تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطور والإبداع.
- ✓ تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية.
- ✓ الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹⁸ إلياس شاهد وآخرون، المرجع السابق، ص131.

✓ تحديد مؤشرات التقييم والمتابعة.

5. دور الإدارة الإلكترونية في عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر

لقد لعبت الإدارة الإلكترونية دورا بارزا في تحسين جودة الخدمات العمومية وذلك من خلال تخفيف الملفات الإدارية وتقليص عدد الوثائق بتقريب الإدارة من المواطن، حيث عرفت العديد من القطاعات استحسان من طرف المواطن في انتظار تطبيق العملية على باقي المرافق وعلى هذا الأساس سأحاول من خلال هذه الجزئية التعرض إلى تطبيقات هذه الآلية على الخدمات العمومية وذلك من خلال ما يلي:

أ. قطاع الحالة المدنية

لقد كانت بوادر ظهور الإدارة الإلكترونية في مجال الحالة المدنية من خلال تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في القطاع، حيث قامت الوزارة المكلفة بالداخلية في هذا الصدد بعدة مشاريع فبدأت بإدخال مادة الإعلام الآلي في القطاع، حيث شرعت في وضع سجل إلى للحالة المدنية وتم إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن من عقود الحالة المدنية وذلك على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية ليتم حفظها واسترجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومة دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها.¹⁹

كما وضعت الدولة الخطة الأولى في طريق عصرنة الخدمة العمومية للقطاع من خلال افتتاح أول بلدية إلكترونية سنة 2011 مرتكزة أساسا على التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.²⁰

وأطلقت الوزارة أيضا مشروع المواطن الإلكتروني في أواخر 2013 ومفاد هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني بالبلدية وهذا ما يخفف معاناة المواطن أثناء استخراج الوثائق التي طالما شكلت هاجسا أمامه.²¹

وفي هذا الإطار شرعت الوزارة بعصرنة وثائق الهوية على غرار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر حيث أصدرت عدة قرارات منها:

¹⁹ إلياس الشهاد وآخرون، المرجع السابق، ص 133.

²⁰ البلدية الإلكترونية تم إنشاؤها في 16 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة. بحضور وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال موسى بن حماد، حيث أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثواني على مستوى الشباك الإلكتروني.

²¹ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مقال منشور لمجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 43.

- القرار المؤرخ في 09 ذي القعدة 1431 الموافق لأكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لعقد الميلاد الخاص واستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.
- القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2012 يحدد تاريخ التداول بجواز السفر البيومتري الإلكتروني.

وتهدف العملية إلى عصنة هذه الوثائق حتى تكون مؤمنة وأكثر مرونة حيث تضمن للمواطن القيام بمختلف الإجراءات اليومية، كما أصدرت الوزارة في هذا الصدد في العدد 47 من الجريدة الرسمية وقعها الوزير المكلف بالداخلية قائمة يضبط فيها الوثائق الخاصة بملف الوثيقتين البيومتريتين وذلك من خلال تحميل الاستمارة على شبكة الانترنت وإرسالها على طريق البريد الإلكتروني حيث حددت صلاحية جواز السفر من 05 سنوات إلى 10 سنوات وقلصت عدد الوثائق الإدارية من 29 إلى 14 وتم إلغاء المصادقة طبق الأصل وتمديد أجال صلاحيات عقد الميلاد إلى 10 سنوات بعد أن كانت سنة واحدة، وتم إلغاء تحديد اجل شهادة الوفاة من سنة واحدة أصبح اجلها غير محدد.

كما شرعت الوزارة في إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات الشروع في عملية التسجيل الإلكتروني للحج وذلك عبر كافة بلديات الوطن وقد سام هذا الإجراء في تخفيف العبء عن المواطنين على مستوى شبابيك البلدية كما شرع الوزارة في إطلاق مشروع البطاقة الرمادية الإلكترونية للمركبات واستحداث رخصة السياقة البيومترية في انتظار تعميمها على كامل التراب الوطني.²²

ب. مؤسسة البريد والمواصلات

لقد عرف قطاع البريد والمواصلات هو الآخر تطبيق للإدارة الإلكترونية وذلك لتسهيل المعاملات المالية ودفع الحوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية بالإضافة إلى الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من مكاتب البريد والإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن إضافة إلى ربط البنوك ببعضها البعض عبر كافة التراب الوطني.

كما تم أيضا في هذا الإطار استحداث بطاقة سحب مغناطيسية *la carte ccp* وهي خطوة مهمة نحو التحول نحو خدمة الكترونية على مستوى مؤسسة البريد حيث يتم تسهيل العملية للمواطن فيستفيد من رصيده المالي عبر كافة التراب الوطني أينما كان كما تهدف في هذه العملية أيضا إلى تقليل الضغط عن الشبابيك ومكاتب البريد.²³

²² إلياس الشاهد وآخرون المرجع السابق، ص 34.

²³ تحسين الخدمة العمومية في قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، جريدة الخبر اليومي، منشور بتاريخ 14 فيفري 2014.

ج. مؤسسة الضمان الاجتماعي

لقد استفاد قطاع الضمان الاجتماعي هو الآخر من مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك في خلال بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية والتي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي والصيادلة لأن البطاقة تحوي على شريحة إلكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المريض أو ذوي الحقوق وفي هذا الإطار تم بتعميم الانترنت الخاص بطاقة الشفاء في الجزائر يوم 19 فيفري 2013 حيث أصبح بإمكان المواطن الجزائري الحصول على الاستشفاء من أي مكان عبر كامل القطر الجزائري.²⁴

د. قطاع العدالة

في إطار مواصلة الإصلاحات وتحسين الخدمة العمومية بادرت وزارة العدل بعدة مشاريع ذات بعد استراتيجي لعصرنة الخدمة العمومية وذلك توظيف الآليات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال وتكريسها في مجال القضائي حيث تم استحداث هيئة على مستوى وزارة العدل تتكفل بعصرنة القطاع وذلك بوضعها لبرامج الإصلاح والوصول إلى عدالة في متناول الجميع بأكثر فعالية وسرعة، حيث تم تدعيمها في هذا الصدد بالقانون 03/15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لفيبرابر 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، وهو قانون يسمح باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال القضاء حيث تضمن هذا القانون المادة 19 و15 فصل تضمنت المنظومة المعلوماتية لوزارة العدل والمصادقة الكترونيا على الوثائق وإرسالها واستعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية، كما تم استحداث آليات التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية حيث يمكن تقديم طلب تصحيح أو تعديل أو تسجيل عقود الحالة المدنية وطلبات تصحيح الأوامر القضائية والأحكام الصادرة بشأنها وإرسالها الكترونيا.²⁵

كما تم وضع آلية التصديق الالكتروني على الوثائق بموجب القانون 04/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني وهذه الآلية تسمح بسحب الوثائق القضائية وشهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية ممضاة الكترونيا عبر الانترنت.²⁶

²⁴ غنية نزلي، المرجع السابق، ص 186.

²⁵ القانون 03/15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لـ 01 فيبرابر 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 الصادرة بتاريخ 20 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 10 فيبرابر 2015، ص 4-5-6.

²⁶ السياسة الحكومية في مجال العدالة للحقوق مطبوعة صادرة عن وزارة العدل للجمهورية الجزائرية سبتمبر 2015، ص 06.

كما أصبح بإمكان المواطن استخراج شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت دون التنقل إلى مقر المحكمة، وتم وضع نظام إلكتروني لتسيير ومتابعة الملف القضائي ونظام تسيير المتابعة الآلية لشريحة المحبوسين ونظام سير الأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث وتم أيضا وضع نظام إلكتروني لتسيير الأرشيف التاريخي، كما تم اعتماد نظام الخريطة القضائية وهو نظام إلكتروني يساعد على اتخاذ القرار ورسم السياسة وضبط احتياجات القطاع من حيث القضاة وكذا توزيعهم عبر التراب الوطني، كما يهدف أيضا إلى المساعدة في إعداد مخطط الحركة السنوية للقضاة أجل قصيرة وتصنيف الجهات القضائية حسب معايير ومقاييس معتمدة عالميا.²⁷

هـ. في مجال الصفقات العمومية

سعى المشرع الجزائري إلى تكريس الإدارة الإلكترونية في مجال الصفقات العمومية حيث نصت المادة 03 من المرسوم الرئاسي 247/15 على أن تؤسس بوابة إلكترونية للصفقات العمومية تسيير من طرف الوزارة المكلفة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال كل فيما يخصه ويحدد في هذا المجال قرار مشترك بين الوزير المكلف بتكنولوجيا الإعلام والاتصال صلاحية كل دائرة وزارية، يحدد محتوى البوابة وكيفية تسييرها بقرار من الوزير المكلف بالمالية.²⁸

ومن هنا يستشف من نص المادة 03 إن البوابة الإلكترونية تعد بمثابة مشروع إلكتروني سيعزز مبدأ الشفافية، وذلك من خلال كل ما يتعلق بالصفقات العمومية من حيث الإدارات المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين وطنيين أو أجانب مبينة في البوابة كما أن مختلف الصفقات بأنواعها تجد أساسها بهذه البوابة إلى جانب خدماتها المعلوماتية في مجال الصفقات والأجوبة التي تقدمها والبيانات المختلفة التي تضعها بين يدي مستعمليها، فهذا القرار يمكن وصفه أنه من أهم القرارات الصادرة عن الوزير المكلف بالمالية لدعم الشفافية في المعاملات إضافة إلى مساهمته للتطور التكنولوجي نحو حوكمة أفضل في مجال الصفقات العمومية.²⁹

وفي هذا الإطار نص القرار الصادر عن الوزير المكلف بالمالية إن الغاية من هذه البوابة هونشر ومبادلة الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية وكذلك إبرامها فهي تشكل فضاء لجميع

²⁷ بن عودة محمد قاضي تحقيق، القطب الجزائري المتخصص، مجلس قضاء وهران، مقال غير منشور وبدون صفحة.

²⁸ المرسوم الرئاسي 247/15 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتقييدات المرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 50، سنة 2015، المؤرخة في 16 ديسمبر 2015.

²⁹ عمار بوضياف، شرح الصفقات العمومية طبقا للمرسوم 247/15 القسم الأول، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 90.

المتعاملين العموميين في مجال الصفقات العمومية وكل المهتمين بها فهي آلية لنزع الصفة المادية عن الصفقات العمومية.³⁰

6. أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية في الجزائر

تظهر جليا أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية من خلال ما يلي:³¹

- ترشيد الخدمة العمومية: إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي ينبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال لكافة إدارات الدولة تستطيع إنابة عن المواطن ومتابعة كافة تعاملاته بما فيها تلك التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال إلى إدارة أخرى لمتابعة تعاملاته.

- الدقة والسرعة والاستجابة واحترام المواعيد: ويتحقق ذلك من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد من خلال تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المماثلة.

- تقليص تكاليف الخدمة وذلك عبر اتصال على الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الإلكتروني.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة.

- الحافظ على الأموال العمومية من خلال مكافحة الفساد وتقريب الإدارة من المواطن.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة يمكن القول أن المرفق العام في الجزائر عرف تحسنا ملحوظا مقارنة بسنوات فارطة وذلك راجع إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال مشروع الإدارة الإلكترونية حيث حققت هذه الأخيرة نجاحا نسبيا استحسنة المواطن في قطاعات معينة على غرار قطاع العدالة وقطاع الحالة المدنية انتظار تعميم عملية الرقمنة على القطاعات الأخرى خاصة وإن الجزائر مازالت مبتدئة في هذا المجال لذلك لابد من مراعاة العوائق والصعوبات التي قد تعترض تطبيق هذا

³⁰ قرار للوزير المكلف بالمالية المؤرخ لـ 07 نوفمبر 2017 يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية سيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

³¹ إلياس الشهاد وآخرون، المرجع السابق، ص 132.

المشروع لأن الإدارة الالكترونية ليست نسخة مستوردة بقدر ما هي برنامج يخضع إلى تخطيط ودراسات لذلك ينبغي مراعاة هذه العوائق بوضع حلول مناسبة وعلى هذا الأساس يمكن ذكر التوصيات التالية:

- ضرورة التكوين المتواصل لموظفي المرفق العام لمواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تخصيص مبالغ مالية من خلال وضع ميزانية لمشروع الإدارة الالكترونية.
- توعية المواطن بإيجابيات هذا المشروع من خلال تنظيم أيام دراسية وندوات للتعريف بمشروع الإدارة الالكترونية وإيجابياته وعرض التجارب بعض القطاعات التي استفاد منها المواطن.
- الاستفادة من تجارب الدول التي كانت سباقة في هذا المجال من خلال توقيع اتفاقيات دولية لتبادل الخبرات في مجال الإدارة الالكترونية.
- وضع التشريعات اللازمة لضمان تطبيق الإدارة الالكترونية تطبيقا صارما من خلال حماية المعلومات الخاصة بتوفير الأمن المعلوماتي.
- وضع خطة إستراتيجية مبنية على أهداف وفق سياسة حقيقية لتطبيق المشروع على أرض الواقع.