مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية ISSN 2602-7321/ EISSN 2773- 2649

السنة: 2022 المجلد: 05 العدد: 02 ص- ص: 620- 646

تقدير نظام الإدارة الإلكترونية في مجال تسيير المرافق العامة وبيان طبيعة آثاره على المبادئ التي تحكمها

Evaluation of the Electronic management system in the field of managing public services and explaining the nature of its effects on the principles that govern them

عبد الرحمان فطناسي، مخبر الدراسات القانونية البيئية، جامعة 8 ماي1945، قالمة– الجزائر

Fetnaci.abderrahmane@univ-guelma.dz

تاريخ إرسال المقال: 2022/08/08 تاريخ قبول المقال: 2022/12/29

الملخص:

يمثل تطبيق الإدارة الالكترونية لتسيير المرافق العامة خطوة هامة نحو عصرنة هذه المرافق من أجل إشباع الحاجات العامة للأفراد التي توجد في تطور مستمر، بجودة عالية وفي أقصر مدة وبأقل تكلفة. غير أن تطبيق هذا النظام وتحقيق أهدافه مرهون بتوفير العديد من المتطلبات الضرورية .

تتمتع الإدارة الالكترونية بعدة مزايا تجعل منها النظام الأمثل لمسايرة المرافق العامة للتطورات الإيجابية المعاصرة في عدة مجالات سيما منها تكنلوجيا المعلومات والاتصال. كما يعتبر أداة فعالة للقضاء على المظاهر السلبية لنظام الإدارة التقليدية، وإحدى الآليات الهامة لتجسيد المبادئ التي تحكم المرافق العامة ميدانيا وبفعالية كبيرة على الرغم من بعض العيوب التي قد تعترض تحقيق ذلك .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الالكترونية، المبادئ العامة، المرافق العامة، الحاجات العامة

Abstract:

The E-management system is an important step of modernizing public services in order to satisfy the general needs, with high quality, in the shortest period at the lowest cost, however,it necessits many requirements.This system has several advantages that make it the ideal system in many fields, It is also an effective tool to eliminate the negative aspects of the traditional management system, and an important mechanism for embodying the principles of functioning of public utilities, despite some defects that may hinder this achievement .

Key words :

Electronic management, General principles, Public services, Public needs

المقدمة:

تهدف المرافق العامة في الدولة من خلال ما تقوم به من نشاطات إلى إشباع الحاجات العامة للأفراد التي تتميز بالتطور المستمر و عدم الاستقرار نتيجة للتطورات التي تشهدها مختلف مجالات الحياة الأمر الذي يجبر هذه المرافق على مسايرة هذه التطورات خاصة ما تعلق منها بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال،و ذلك لعصرنتها ولتطوير طريقة تسييرها وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها لجمهور المنتفعين من جهة، ومحاولة القضاء على المظاهر السلبية التي ميزت اعتماد نظام الإدارة التقليدية في تسيير المرافق العامة من جهة أخرى.

غير أن ذلك لن يتحقق إلا بالتخلي عن الإدارة التقليدية واعتماد الإدارة الالكترونية كنظام لتسيير وتنظيم المرافق العامة وتقديم خدماتها لجمهور المنتفعين، باعتباره الأنسب لمسايرة هذه المرافق لمختلف التطورات التكنولوجية والمعلوماتية التي يشهدها هذا العصر. والإدارة الالكترونية هي عبارة عن نظام يقوم على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت للقيام بجميع الأعمال الإدارية من أجل رفع كفاءة وفعالية الأداء وتحسين نوعية الخدمات .

تهدف دراسة هذا الموضوع إلى بيان أهم المزايا التي يتمتع بها هذا النظام والتي يمكن أن تجعل منه بديلا حقيقيا لنظام الإدارة التقليدية في مجال تسيير المرافق العامة، وبيان مدى فعاليته في تطوير أداء هذه المرافق من حيث تقديم خدماته لجمهور المنتفعين بجودة عالية وبفعالية كبيرة وبشكل يسير دون تعقيد في الإجراءات، مسايرة للتطورات الحاصلة وتلبية لحاجات المنتفعين المتغيرة باستمرار، مع بيان أهم العيوب التي يمكن أن تشوب هذا النظام، بالإضافة إلى تحديد أهم الآثار التي تترتب عن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة بغض النظر عن طريقة تسيير كل منها وطبيعة نشاطها. بناء على هذا، يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في تطوير تسيير المرافق العامة و تجسيد المبادئ التي تحكمها؟

يتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب للتطرق إلى مختلف المحاور والممثلة في تعريف الإدارة الالكترونية ومقتضيات تطبيقها في مجال تسيير المرافق العامة، بالإضافة إلى التطرق إلى تقدير هذا النظام وتحديد آثاره على المبادئ العامة التي تحكم هذه المرافق.

للإجابة على الإشكالية المطروحة، سنتطرق بشيء من التفصيل إلى المحاور التالية :

المبحث الأول: مقتضيات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لتسيير المرافق العامة وتقديره

المبحث الثاني: تحديد طبيعة آثار الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة

المبحث الأول: مقتضيات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لتسيير المرافق العامة و تقديره

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة أصبح يشكل في الوقت المعاصر ضرورة قصوى ومطلب أساسي، نظرا لما يشهده هذا العصر من تطورات إيجابية في جميع المجالات،سيما منها ما تعلق بتنظيم وتسيير المرافق العامة كالتي يشهدها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال،حيث يقتضي على المرافق العامة مسايرة هذه التطورات من أجل تطوير تسيير هذه المرافق وتحسين نوعية خدماتها تلبية للحاجات العامة لجمهور المنتفعين التي تبقى في تطور مستمر دون استقرار من أجل تحقيق المصلحة العامة.

يتمتع هذا النظام بالعديد من المزايا تمكنه من تحقيق مختلف الأهداف التي يسعى إليها، كما تشوبه في بعض الأحيان بعض العيوب تحول دون تطبيقه على أحسن وجه.

للتفصيل أكثر في كل هذا نتطرق إلى ما يلي :

المطلب الأول : مفهوم نظام الإدارة الإلكترونية و تطبيقاته في مجال تسيير المرافق العامة

لم يستقر نظام الإدارة الالكترونية على تعريف جامع وشامل، بل يعتبر إحدى المواضيع التي اختلفت بشأنها التعاريف، حيث عرف من حيث عدة نواحي، كما يسعى تطبيق هذا النظام في مجال تسيير المرافق العامة إلى تحقيق جملة من الأهداف، غير أن تجسيد ذلك ميدانيا يتطلب توفر عدة متطلبات ضرورية وتحديد مختلف التحديات التي توجهه والعمل على معالجتها . ذلك ما سنتطرق له بشيء من التفصيل فيما يلي :

الفرع الأول : تعريف نظام الإدارة الإلكترونية وتحديد الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها

يشهد نظام الإدارة الالكترونية اختلاف كبير بين الباحثين مما أدى إلى وجود عدة تعاريف تقتضي صياغة تعريف جامع و شامل لهذا الموضوع . ذلك ما سنتطرق له باختصار في هذا العنصر بالإضافة إلى محاولة رصد مختلف الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها هذا النظام وفق ما يلي :

أولا : تعريف نظام الإدارة الالكترونية

لقد حظيت الإدارة الإلكترونية بعدة تعاريف تختلف فيما بينها باختلاف الزاوية التي ينظر إليها كل باحث في هذا المجال، حيث نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي :

-الإدارة الإلكترونية هي : " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا" [1] .

- وعرفت الإدارة الالكترونية على أنها : مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة و فعالية الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن و مجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية، ويقضي على الفساد و يمنح الفرصة للمواطن من للمشاركة في كل مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة[2].

على إثر اختلاف وتنوع التعاريف السابقة، يتطلب الأمر صياغة تعريفا شاملا و جامعا للإدارة الإلكترونية، لهذا الغرض يمكننا تأييد التعريف الذي يعتبر الإدارة الإلكترونية بمثابة: "إستراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة"[3].

ثانيا : أهداف الإدارة الإلكترونية

يهدف تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة إلى تحقيق جملة من الأهداف من شأنها تطوير وتحسين سير هذه المرافق وما تقدمه من خدمات للمنتفعين تتلخص أهمها فيما يلي :

- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من الحلول والأنظمة التي يمكن من خلالها تطوير العمل الإداري ورفع كفاءة وإنتاجية الموظف، وتكوين جيل جديد من الكوادر بكفاءة عالية، بالإضافة إلى توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسبين، ورفع مستوى ونوعية الرقابة، مما يمكن من استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، و يحقق تواصل أفضل و ارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة الذي يؤدي بدوره إلى تقديم خدمات أفضل و رفع مستوى الأداء.

- الحد من تأثير العلاقات الشخصية في المعاملات الإدارية بإلغاء التواصل المباشر بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، وسهولة تسيير إدارات المرافق العامة،و العمل على توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، حيث يصبح كل مرفق من هذه المرافق عبارة عن وحدة مركزية واحدة، بالإضافة

[1] – السالمي عبد الرزاق، نظم إدارة المعلومات، الطبعة الثالثة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2013، ص117.

[2] – المهتدي سوسن زهير، تكنلوجيا الحكومة الالكترونية، (دون طبعة)، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2001، ص25 .

[3] – خمايسة صدام، الحكومة الالكترونية الطريق إلى الاصلاح الإداري، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع الأردن، 2013، ص ص : 78-79 .

إلى إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بالأرشيف الورقي نظرا لما يتميز به من خصائص و مميزات إيجابية في تسيير المرافق العامة، والعمل على تبسيط الإجراءات وتحقيق السرعة في الإنجاز واتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معطيات دقيقة ومباشرة وتركيزها في نقاط العمل الخاصة بها، مما يؤدي إلى رفع مستوى وجودة الخدمات المقدمة لجمهور المنتفعين من المرافق العامة.

– كما يهدف هذا النظام إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة ايجابية لدى العاملين بصفة عامة من جهة، وإمكانية توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا وتجميعها من مصادرها بصورة موحدة من جهة ثانية، مما يمكن من سهولة تسيير الموارد وترشيد النفقات المالية، بالإضافة إلى تقليص معوقات اتخاذ القرار بتوفير البيانات وربطها وخلق نوع من الترابط بين المستخدمين والإدارة العليا[4].

الفرع الثاني : متطلبات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية و التحديات التي تواجهه

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يستلزم إحداث العديد من التغييرات بشكل متجانس ومتكامل تشمل نوعية العمليات والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء، بالإضافة إلى إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوات، لان إدارة الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية من خلال الانترنت تختلف عن الإدارة التقليدية لمثل هذه الخدمات . ولتحقيق هذا التحول يجب توفر عدة متطلبات تشمل العديد من المجالات تضمن فعالية نظام الإدارة الالكترونية وتمكن من تحقيق الأهداف التي يسعى إليها . غير أن تحقيق ذلك كله يبقى مرهون بمدى تجاوز التحديات التي تعترضه والتي قد تقلل من فعاليته إن لم نقل تحول دون تحقيقه في بعض الأحيان . ذلك ما سنتطرق له بشيء من التفصيل فيما يلي :

أولا : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يتطلب تجسيد نظام الإدارة الالكترونية ميدانيا توفير بيئة مناسبة تنسجم وطبيعة الأعمال التي سيقوم بها تتوفر على عدة متطلبات حتى تتمكن من تحقيق أهدافها تتمثل فيما يلي:

أ) متطلبات قانونية : يقتضي تطبيق نظام الإدارة الالكترونية توفر منظومة تشريعية خاصة، تتمثل في إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الالكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها،على اعتبار أن معظم التشريعات السارية المفعول تنطبق على الإدارة التقليدية، الأمر الذي من شأنه توفير سهولة كبيرة في التسيير وإضفاء نوع من المشروعية والمصداقية على الأعمال التي يتم القيام بها[5].

[4] – خمايسة صدام، المرجع نفسه، ص 80 .

[5] – باري عبد اللطيف، دور و مكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص التنظيمات السياسية و الإدارية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013–2014، ص53 .

ب) متطلبات بشرية: تتمثل هذه المتطلبات في ضرورة وجود موارد بشرية تملك من المؤهلات والكفاءات ما ينسجم و متطلبات العمل بالتقنية و التكنولوجيا المعلوماتية و الرقمية، حيث أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يتجاوز مرحلة الاختبار والتدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تساهم في سد فجوة نقص المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة [6].

ج) متطلبات سياسية: تتمثل في توفر إرادة سياسية حقيقية من طرف السلطة الحاكمة لدعم الهياكل الإدارية وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة من خلال التزام السلطات الرسمية في الدولة بدعم كل الجهود الإدارية الرامية نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة التي تعتبر بمثابة العناصر الرئيسة التي تضمن نجاح هذا التحول فبانعدام الإرادة السياسية الحقيقية تبقي الدعوة إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية مجرد حبر على ورق[7].

د) متطلبات إدارية: يتطلب تطبيق نظام الإدارة الالكترونية إحداث التغيرات الجوهرية في الهياكل الإدارية والإدارات الحكومية بقصد التكيف مع كل الخدمات، على اعتبار أن التنظيم المنبثق عن الإدارة الالكترونية ينتج عنه الاستغناء عن وظائف روتينية تقليدية واستحداث وظائف جديدة، مما يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي يعول عليها في إحداث التغير النوعي في الخدمات المقدمة للمواطنين[8].

هـ) متطلبات اجتماعية: تمثل توعية أفراد المجتمع بثقافة نظام الإدارة الإلكترونية الركيزة الأساسية لنجاح هذا النظام، لأن هذا الأخير هو عبارة عن فلسفة متكاملة من القيم و العادات والتقاليد والأهداف تمت ترجمتها إلى واقع عملي ملموس، تحتاج إلى وعي اجتماعي ومساندة الجمهور لهذا النظام[9].

و) متطلبات البنية التحتية: يجب العمل على تطوير شبكات الاتصالات بما ينسجم مع عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية بتوفير شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية، و العمل على توفيره للأفراد والمؤسسات[10].

---

[6] – حجازي عبد الفتاح البيومي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية، التنظيم البناء الأهداف المعوقات، (دون طبعة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص180 .

[7]– رحومة علي محمد، الإنترنت والمنظومة التكنو– اجتماعية،(دون طبعة)،مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2005، ص 96

[8]– محمد محمود الطعامنة، طارق الشريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، (دون طبعة)، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2004، ص3 .

[9]– نائل الحافظ العواملة، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية،المجلد 29،العدد 04 يناير2002، ص15 .

10 – بن معلا العمري سعيد، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 18 .

ثانيا : التحديات التي تواجه تطبيق نظام الإدارة الالكترونية و سبل ومعالجتها

من المسلم به أن تنفيذ أي مشروع يكون مصاحب ببعض التحديات والمعوقات، وبما أن مشروع التحول إلى الإدارة الإلكترونية مطمح كل الدول لما له من دور أساسي في ترشيد الخدمة العمومية وتحقيق الحكم الراشد والتنمية المحلية، لا يخلو هو الآخر من العديد من المعوقات والتحديات تحول دون تجسيده على أرض الواقع بصورة حقيقية و بفعالية كبيرة تتلخص أهمها فيما يلي :

-ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، مما يدفع إلى ضرورة تسطير برنامج تطوير فني واسع مع استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات،وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات،والعمل على توفير أجهزة الحاسب الآلي في مختلف الإدارات مع ربط بعضها ببعض والعمل على توفير الصيانة الكافية و المستمرة لهذه الأجهزة .

- الأمية الالكترونية والحاجز الرقمي : يشكل كل منهما عائقا كبيرا للتحول نحو الإدارة الإلكترونية ولتحقيق ذلك يتطلب الأمر وضع برنامج لتنمية قدرات الإطارات البشرية وتكوينهم بما يتلاءم والتحول نحو الإدارة الالكترونية، بالإضافة إلى تدريب فرق عمل على مستوى كل الجهات حتى تتمكن من إدارة هذا النظام وإنجاحه، مع إعداد خطة لتوعية المجتمع بمزايا اعتماد هذا النظام وكيفية الاستفادة منه[11].

- المعوقات القانونية: تبقى تشكل إحدى أهم التحديات التي تعيق تجسيد نظام الإدارة الالكترونية ميدانيا مما يتطلب التدخل العاجل لإصدار المزيد من التشريعات التي تنظم و بشكل دقيق المعاملات الالكترونية، مع تطوير التشريعات الحالية وجعلها تنسجم أكثر وهذا التحول.[12]

غير أن ما تجدر الإشارة إليه في هذا الإطار أن المشرع الجزائري و من أجل مسايرة هذا التحول نحو الإدارة الالكترونية قد خطى خطوة إيجابية في هذا المجال من أجل إرساء نوع من الثقة وتكريس قدر معين من الحماية للبيانات الشخصية،و تسهيل المبادلات عبر الانترنت من خلال إصداره لعدة تشريعات تنظم مختلف المعاملات الالكترونية، و تعترف بنظام الدفع الالكتروني وتعززه، حيث صدر في هذا الإطار القانون رقم 15-04 [13]المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، والذي اعترف من خلاله المشرع الجزائري بحجية التوقيع الالكتروني في إثبات مختلف التصرفات القانونية والمعاملات الالكترونية.

---

[11] - خمايسة صدام، المرجع السابق، ص95

[12] - خمايسة صدام، المرجع نفسه، ص98 .

[13] - القانون رقم 15- 04،المؤرخ في 01 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية العدد 06، الصادر في 10 فيفري 2015 .

كما صدر القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية[14] الذي ينظم عملية الدفع في المعاملات الالكترونية، والتي قد تكون عن بعد أو عند تسليم المنتوج أو بواسطة وسائل الدفع المرخص بها وفقا للتشريع المعمول به[15] .

- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أفراد المجتمع من حيث دورها في تقليص اليد العاملة،مع وجود فجوة بين المتخصصين منهم في الرقمنة وآخرين لا يفقهون شيئا من إيجابياتها[16]،
- إشكالات البطالة المترتبة عن تطبيق الإدارة الالكترونية وحلول الآلة محل الإنسان،
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الالكترونية من جهة، وقلة الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية وتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية من جهة أخرى، بالإضافة إلى مشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية،
- التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا من ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصر الأمن في الخدمات العامة، مثل التحويلات الالكترونية ومختلف التعاملات المالية

-عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تتجسد في غياب تشريعات قانونية تجرم عملية اختراق البرامج الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها[17].

غير أنه و على العكس من ذلك فبالنسبة لعنصر الخصوصية و السرية في المعاملات الالكترونية ومن أجل مواكبة المشرع الجزائري لمتطلبات التحول نحو نظام الإدارة الالكترونية، فقد أقر المشرع الجزائري عدة تعديلات على المنظومة التشريعية الوطنية بما يتناسب و هذا التحول، حيث نص في التعديل الدستوري 2020[18] بموجب المادة 47 من على أن لكل شخص الحق في حماية حياته الخاصة و في سرية مراسلاته واتصالاته الخاصة في أي شكل كانت، وأن حماية الأشخاص عند معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي حق أساسي و يعاقب القانون على انتهاك كل هذه الحقوق [19]،كما أكد المشرع الجزائري في القانون رقم

---

[14] – القانون رقم 18-05، المؤرخ في 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية العدد 28، المؤرخ في 16 ماي 2018 .

[15] – المادة 27 الفقرة 1 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية المشار إليه أعلاه .

[16] – أحمد محمد سمير، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2009، ص 74 .

[17] – نزلي غنية، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 12، 2016، ص 189 .

[18] – المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر 2020، ج ر العدد 82، الصادر في 30 ديسمبر 2020 .

[19] – المادة 47 من التعديل الدستوري 2020 السابق الذكر .

15-04 على عدم إفشاء و استعمال بيانات إنشاء توقيع الكتروني موصوف خاص بالغير و المحافظة على سرية البيانات الشخصية و عدم جمعها إلا بموافقة صريحة من المعني تحت طائلة العقوبات [20] .

و في الإطار نفسه فرض المشرع الجزائري بموجب القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية[21] على المورد الالكتروني ضمن الشروط العامة للبيع حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي و المحافظة على سريتها و عدم استعمالها في غير غرضها المحدد [22]، كما أصدر القانون رقم 18-07 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي[23] ليكون بمثابة الإطار المناسب لحماية حرمة الحياة الخاصة للأفراد و معطياتهم الشخصية في البيئة الرقمية نظرا لما تضمنه من آليات إدارية و أحكام جزائية ذات علاقة بهذا المجال .

المطلب الثاني: تقدير آثار تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة

مقارنة بما كان عليه نظام الإدارة التقليدية، يتمتع نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة بالعديد من المزايا ترتب آثارا إيجابية على المرافق العامة من حيث تنظيمها و تسييرها ونوعية الخدمات التي تقدمها لجمهور المنتفعين. غير أن ذلك لا ينفي تسجيل بعض العيوب التي رافقت تطبيق ذلك في العديد من الحالات. وللوقوف على مختلف هذه المزايا والعيوب يقتضي الأمر التطرق إلى تقدير هذا النظام، ذلك ما سنتناوله فيما يلي:

الفرع الأول: مزايا تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة

إن اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية لتسيير المرافق العامة يضفي على التنظيم الإداري مرونة أكبر ويوفر الخدمات بطريقة مباشرة، ويقضي على الطوابير وصعوبة الولوج إلى الخدمة الإدارية، ويقلص المسافات ،ويرفع من جودة الخدمات، كما يمكن من مشاركة مختلف القطاعات الحكومية في اتخاذ القرار وبشكل أسرع مما هو عليه في الإدارة التقليدية، مما يضفي على الخدمة العمومية مصداقية أكبر ويحقق شفافية تامة في التسيير بما يعزز علاقة المواطن بالدولة[24] .

---

[20]- المواد 61، 68 من القانون رقم 15-04، السابق الذكر .

[21] - القانون رقم 18-05، المؤرخ في 10ماي2018، يتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية العدد 28، الصادر في 16 ماي 2018 .

[22] - المواد 11، 26، 31 من القانون رقم 18-05 السابق الذكر .

[23] - القانون رقم 18-07، المؤرخ في 10 يونيو 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية العدد رقم 34، الصادر في 10 يونيو 2018 .

[24] - Jacque , Sauret, efficacité de l'administration et service de l'administration, les enjeux de l'administration électronique, revue française d'administration publique, école national administrative, n°110, 2004, p 288 .

من مزايا الإدارة الالكترونية كذلك أنها تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يوفر مزيدا من التشاركية بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على تعزيز عنصر المصداقية عند تقديم الخدمة المدنية واكتمال عنصر الشفافية، مما يعزز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الالكترونية، إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكينونة الاقتصادية، وتلبي رغبات الجميع، فضلا عن أنها تقدم خدماتها بشكل مستمر دون انقطاع على مدار 24 ساعة خلال كل أيام الأسبوع [25].

كما يعمل نظام الإدارة الالكترونية على تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين[26].

يوفر نظام الإدارة الالكترونية مختلف الخدمات بسرعة وفعالية كبيرتين من خلال الدخول على الخط بدلا من الدخول في الصف وانتظار الدور المناسب، فبإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي نجم عنه تطور كبير في تقديم الخدمات للجمهور، حيث تقلصت الفترة الزمنية لأداء الخدمة نظرا لسرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة،الأمر الذي مكن من القيام بها في وقت قصير جد [27].

-يعمل نظام الإدارة الالكترونية على تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة أو المرفق و العاملين به، وتسهيل الحصول عليها بأقل مجهود من خلال تواجدها في الشبكة الداخلية، كما يضفي مرونة أكبر في عمل الموظف تمكنه من الدخول بسهولة على الشبكة الداخلية من أي مكان يتواجد فيه والقيام بالعمل في الوقت و المكان الذي يرغب فيه .

- يساعد نظام الإدارة الالكترونية الإدارة المركزية على الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسات والمرافق العامة سواء البشرية أو المالية أو الإدارية أو المعلوماتية، وإدارة أعمالها بكل يسر واطمئنان وفق نظم حديثة ومتطورة .

---

[25] - محمد محمود الطعامنة، طارق الشريف العلوش، المرجع السابق، ص ص11 - 12.

[26] - خميس أحمد مير إيهاب، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2007، ص ص 23 - 24 .

[27] - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في و .م أ والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009،ص35 .

– يمكن نظام الإدارة الالكترونية من حفظ و توثيق كافة الأنشطة والوثائق و البيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسات والمرافق العامة الكترونيا، كما يؤدي إلى سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن، بالإضافة إلى الربط الالكتروني بين مختلف فروع المؤسسات والمرافق العامة التي تقع في مناطق جغرافية مختلفة، وتوفير عدد من الخدمات الالكترونية للعاملين بما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعليم الذاتي والتراسل الالكتروني، والذي يتجسد من خلال إمكانية عقد اجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا[28] .

– يعمل نظام الإدارة الالكترونية على القضاء على الفساد الإداري من خلال القيام بكل المعاملات بطريقة الكترونية، حيث يمكن لطالب الخدمة الإدارية الدخول بحرية إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة وتحديد الخدمة المطلوبة بدقة والإطلاع على مراحلها وإجراءاتها والتكلفة المقررة للحصول عليها حيث تنتفي أي علاقة مباشرة بين الموظف و طالب الخدمة، مما يترتب عنه تقليص فرص انتشار جرائم الفساد الإداري من رشوة و محسوبية واستغلال المنصب لأغراض شخصية ...إلخ[29] .

نخلص إلى القول مما تقدم أن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية لتسيير المرافق العامة يتمتع بالعديد من المزايا تجعل منه النظام الأمثل والأنسب لمسايرة هذه المرافق كل التطورات التي يشهدها هذا العصر في عدة مجالات خاصة منها ما تعلق بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلبية لحاجات المنتفعين المتغيرة باستمرار، كما يعد أداة مثلى للقضاء على المظاهر السلبية التي رافقت تطبيق نظام الإدارة التقليدية من فساد إداري و بيروقراطية...إلخ، مما يؤدي إلى لتطوير وعصرنة تسيير المرافق العامة وتحسين نوعية خدماتها التي تقدمها لجمهور المنتفعين .

الفرع الثاني: عيوب تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة

على الرغم من اعتبار نظام الإدارة الالكترونية بمثابة خيارا استراتيجيا لبعض الدول خاصة النامية منها، بالإضافة إلى تعدد وتنوع مزايا هذا النظام، فإن تجسيده عمليا لا يخلو من العديد من العيوب نذكر منها على وجه الخصوص ما يلي :

–إن الاعتماد على نظام الإدارة الالكترونية يجعل من نظم المعلومات الخاصة بالحواسيب الآلية والبرامج و بالخصوص تلك الخدمات التي تقدم عبر المواقع الإلكترونية محل جرائم إلكترونية، كالقرصنة والتجسس الإلكترونيين الذي قد يؤدي بدوره إلى كشف الوثائق وإتلافها، بالإضافة إلى إمكانية تخريب المواقع

[28] – خمايسة صدام، المرجع السابق، ص81 .

[29] – رأفت رضوان، الحكومة الالكترونية، التحديات و الآفاق، قضايا معاصرة في الإدارة العامة، (دون طبعة)، مركز دراسات و استشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة، القاهرة، 2001، ص 57 .

الالكترونية أو إعاقة عملها أو إيقافها بصورة كلية، لأمر الذي يؤدي إلى الإخلال بمبدأ استمرارية المرفق العام ويشكل مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات وبيانات الإدارة الإلكترونية المتعلقة بالأشخاص والإدارات، ويمثل تهديدا حقيقيا للأمن القومي والاستراتيجي للدولة، خاصة في حالة تمكن جهة معينة في الدولة من بيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية لها[30].

– إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يساعد في كثير من الأحيان على زيادة مظاهر التبعية للدول الصناعية، خاصة بالنسبة لتلك التي تشهد تخلفا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على غرار الدول العربية، فهي عبارة عن دول مستهلكة أكثر منها منتجة تعتمد بالدرجة الأولى على التكنولوجيا الغربية في مجال المعلوماتية، مما قد يشكل تهديدا حقيقيا للأمن الوطني القومي لهذه الدول من خلال إمكانية قيام الدول المصنعة بعمليات تجسس لأهداف عسكرية أو سياسية أو تجارية[31] .

– يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية حتما إلى إفشاء وإشاعة أسرار الكثير من الأفراد وكسر حاجز الخصوصية الذين كانوا تمتعون به في نظام الإدارة التقليدية، ويقضي على حقهم في الحفاظ على أسرارهم خاصة تلك المتعلقة ببياناتهم التعريفية كأسمائهم و وظائفهم وعناوينهم وحالاتهم الاجتماعية، ناهيك عن بعض الأسرار الأسرية التي لا يرغب العديد من الأفراد إطلاع الغير عليها، وهو ما قد يؤدي بالكثيرين منهم إلى رفض فكرة الإدارة الإلكترونية تماما وفقدان الثقة والأمان فيها[32] .

– أثناء تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية قد يكون في العديد من الحالات سببا في حدوث عدة اختلالات باستمرار تتمثل في الأعطال المتعلقة بالنظام المتحكم في الخدمات الالكترونية، بالإضافة إلى إمكانية حدوث بعض الأخطاء التقنية على مستوى الأجهزة المعلوماتية نتيجة خلل في التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية أو التعرض لأعمال إلكترونية تخريبية، مما قد يؤدي إلى اندثار المعطيات والمعلومات المخزنة في الحاسوب، والذي يؤدي بدوره في نهاية المطاف إلى توقف المرفق العام عن تقديم خدماته للجمهور.

كما يمكن أن يترتب عن تطبيق الإدارة الالكترونية سلبيات أخرى كالمساعدة على انتشار البطالة نتيجة الاعتماد على الأجهزة الالكترونية للقيام بالأعمال الإدارية بدلا من الأفراد، والتكلفة الباهظة التي تتطلبها عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. [33]

[30] – الصاوي ياسر، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 54.

[31] – خمايسة صدام، المرجع السابق، ص93 .

[32] – أبو بكر محمد الهوش،المنظومات الرقمية في العالم العربي، الطبعة الأولى، الدار العربية للنسر والتوزيع، القاهرة، 2009 ص 65 .

[33] – خمايسة صدام، المرجع السابق، ص ص 92 – 93

المبحث الثاني: تحديد طبيعة آثار الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة

على الرغم من أهمية نظرية المرفق العام في القانون الإداري، إلا أن هذا الموضوع يبقى يكتنفه غموض كبير، حيث لم يحض بتعريف جامع و شامل سواء من الفقه أو القضاء، وإذا كانت هذه المرافق تخضع لأنظمة قانونية متميزة بحسب خصوصية كل منها، بالمقابل فهي تخضع إلى عدة قواعد مشتركة تحكم تنظيمها و سيرها وهي ما يطلق عليها بالمبادئ العامة، و يتعلق الأمر بمبدأ الاستمرارية و مبدأ المساواة و مبدأ التكيف، حيث يترتب عن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة عدة آثار تتعلق بمدى تجسيد هذه المبادئ ميدانيا. وللتفصيل أكثر في مفهوم المرافق العامة والمبادئ التي تحكمها إضافة إلى بيان طبيعة الآثار و فعاليتها على هذه المبادئ، نتطرق إلى ما يلي:

المطلب الأول : مفهوم المرافق العامة وبيان المبادئ التي تحكم تنظيمها وسيرها

اختلفت تعاريف المرافق العامة وتوزعت بين عدة تعاريف دون التوصل إلى تحديد تعريفا جامعا وشاملا يكون محل اتفاق بين الجميع سواء تعلق الأمر بالفقه أو القضاء، لكن إذا كان الأمر كذلك بالنسبة لتعريف المرافق العامة فإنه على العكس من ذلك بالنسبة للمبادئ التي تحكمها، فقد استقر كل من الفقه والقضاء على تحديد عدة مبادئ عامة تحكم تسيير وتنظيم هذه المرافق، الأمر الذي يتطلب محاول صياغة تعريف جامع للمرافق العامة وبيان مختلف هذه المبادئ. ذلك ما سنتطرق له باختصار فيما يلي

الفرع الأول : تعريف المرفق العام و تحديد أركانه

بناء على الغموض الذي يسود تعريف المرفق العام و الاختلاف الحاصل بين الباحثين بخصوص هذا الموضوع، سنتطرق إلى تعريف المرفق العام وتحديد مختلف الأركان التي يقوم عليها وفق ما يلي :

أولا : تعريف المرفق العام

تعتبر نظرية المرفق العام من أهم موضوعات القانون الإداري إن لم تكن أهمها جميعا مما دفع ببعض كبار الفقهاء الفرنسيين إلى تعريف القانون الإداري بقانون المرافق العامة، لكن على الرغم من هذه الأهمية التي تحظى بها المرافق العامة إلا أنه ليس من السهل إحاطتها بتعريف جامع و شامل[34].

[34] – محمد حافظ محمود، نظرية المرفق العام، (دون طبعة)،دار النهضة العربية، القاهرة، 1982، ص 11 .

على هذا الأساس، لم يستقر الفقه أو القضاء الإداريين على تعريف شامل للمرفق العام، حيث تم تعريفه وفق معيارين، أحدهما عضوي والآخر موضوعي، و هناك من الفقه من حاول إيجاد تعريف للمرفق العام يجمع بين المعيارين، حيث عرفه بأنه : عبارة عن مشروع يعمل باطراد و انتظام تحت إشراف السلطة الحاكمة، يهدف إلى تقديم خدمة عامة إلى الجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين[35] .

ثانيا : أركان المرفق العام

بناء على التعريف السابق، يستخلص أن المرفق العام يقوم على ثلاثة أركان أساسية تتمثل فيما يلي :

–المرفق العام يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة: يجب أن يكون غرض المرفق العام تحقيق المنفعة العامة وإشباع حاجات الجمهور، وهذه الأخيرة قد تكون مادية كتزويد الأفراد بالمياه والكهرباء والغاز أو معنوية كتوفير الأمن والعدل للمواطنين، حيث يعتبر هذا العنصر من أهم العناصر المميزة للمرفق العام عن بقية المشروعات التي تستهدف تحقيق النفع الخاص أو تجمع بين هذا الهدف وتحقيق النفع العام[36].

– خضوع المرفق العام لإدارة و سلطة الدولة : يجب أن تخضع المرافق العامة لسلطة الدولة وهيئاتها المركزية أو اللامركزية، سواء من حيث إنشائها أو تنظيمها أو تسييرها ونشاطها، لكن ما تجدر الإشارة إليه هو أنه على الرغم من مساهمة الأشخاص الطبيعيين أحيانا في تسيير بعض المرافق العامة، فإن ذلك لا ينفي عنها هذه الصفة بل يجب أن تبقى تحت إشراف ورقابة السلطة المنشئة لها[37].

– خضوع المرفق العام لنظام قانوني متميز: تخضع المرافق العامة التي تنشئها الدولة وتسهر على إدارتها إلى نظام قانوني متميز عن أحكام القانون الخاص نظرا لطبيعتها المتميزة واستهدافها المصلحة العامة،حيث يبين هذا النظام تنظيم المرفق وهيكله الوظيفي، بالإضافة إلى حقوق وواجبات العاملين به ولوائحهم الجزائية، غير أن ذلك لا ينفي وجود قواعد مشتركة تخضع لها جميع المرافق العامة على اختلاف طبيعتها عادة ما تسمى بالمبادئ العامة. ذلك ما سنتطرق له باختصار فيما يلي:

[35] – الطماوي محمد سليمان، مبادئ القانون الإداري، الكتاب الثاني، دار الفكر العربي، القاهرة، 2014، ص 22 .

[36] – مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، (دون طبعة)، منشورات الأكاديمية العربية، الدنمارك، 2008، ص 88 .

[37] – بعلي محمد الصغير، القانون الإداري، (دون طبعة)، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2004، ص208 .

الفرع الثاني: بيان أهم المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة

إذا كانت الغاية الأساسية للمرافق العامة تتلخص في تحقيق المصلحة العامة، فقد اتفق كل من الفقه والقضاء على إخضاع هذه المرافق على اختلاف أنواعها و طبيعتها لمجموعة من المبادئ تضمن تحقيق غرضها المنشود على أكمل وجه، كما أكد على ذلك المؤسس الدستوري الجزائري بموجب المادة 27 من التعديل الدستوري 2020[38] التي تنص على أن المرافق العمومية تقوم على مبادئ الاستمرارية و التكيف، وأن تضمن هذه المرافق لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات .

يتضح من خلال ما سبق أن المرافق العامة تقوم على ثلاث مبادئ رئيسة، ذلك ما سنتطرق له بشيء من التفصيل فيما يلي:

أولا : مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة

يقوم هذا المبدأ على التزام المرافق العامة في علاقتها مع المنتفعين بالحياد، وأن تعامل كل من تتوفر فيهم شروط الانتفاع بخدماتها بالمساواة ودون تمييز سواء من حيث الجنس أو اللون أو الدين أو الحالة الاجتماعية، ويعود السر في ذلك إلى أن المرفق العام تم إنشاؤه بأموال الخزينة العمومية وهي أموال جميع المواطنين وبالتالي يكون لهم جميعا الحق في الانتفاع بها متى تقرر استغلاله في مرفق عام بهدف تلبية حاجات عامة للجمهور[39]، حيث يستمد هذا المبدأ أساسه من إحدى المبادئ الأساسية التي كرستها مختلف المواثيق والدساتير والأعراف الدولية وهو مبدأ مساواة الجميع أمام القانون[40].

تطبيقا لذلك في الجزائر، أكد المؤسس الدستوري الجزائري على هذا المبدأ في التعديل الدستوري 2020 بموجب المادة 37 منه التي تنص على أن : " كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولهم الحق في حماية متساوية، ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي ".

---

[38] - تنص المادة27 من المرسوم الرئاسي رقم 20-442، المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، السابق الذكر على :
(تضمن المرافق العمومية لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات و بدون تمييز .
تقوم المرافق العمومية على مبادئ الاستمرارية، و التكيف المستمر، و التغطية المنصفة للتراب الوطني، و عند الاقتضاء، ضمان حد أدنى من الخدمة) .

[39] – بوضياف عمار، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الرابعة، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر،2017، ص 453 .

[40] – بعلي محمد الصغير، المرجع السابق، ص 221 .

غير أن ما تجدر الإشارة إليه هو أنه قد يرد على قاعدة المساواة استثناء مصدره النصوص القانونية كإعفاء بعض الفئات من دفع رسوم معينة للاستفادة من خدمات مرفق معين أو منح فئة معينة رخصة السفر مجانا ..إلخ كفئة المسنين أو ذوي الاحتياجات الخاصة..إلخ، فكل هذه الاستثناءات لا يقصد منها تمييز فرد بذاته، و لكن لوجوده في ظرف خاص قد يوجد هو أو غيره فيه مع مراعاة المصلحة العامة

ثانيا: مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد

يقتضي هذا المبدأ أن تلتزم المرافق العامة بتقديم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، حيث يترتب على انقطاعها حدوث خلل واضطراب في حياتهم اليومية، فلا يتصور أن يتوقف كل من مرفق القضاء مثلا أو الأمن أو الدفاع عن أداء مهامه، وعليه فقد أجمع الفقهاء على أن أولى القواعد الأساسية التي تحكم سير جميع المرافق العامة هي سيرها بانتظام دون انقطاع، كما اعتبره القضاء هو الآخر من أهم المبادئ، وفي حالة ما إذا تعرض المرفق إلى خلل تقني أو إجراء أشغال الصيانة تحول دون تقديم خدماته، يجب على القائمين عليه إعلام الجمهور بذلك[41]، بالإضافة إلى ذلك فقد لعب القضاء الإداري في فرنسا دورا بارزا في تحديد النظريات التي أرست وبشكل كبير قواعد مبدأ حسن سير المرفق بانتظام واطراد، و يظهر ذلك بوضوح من خلال إقراراه لنظرية الظروف الطارئة ونظرية الموظف الفعلي .

ولتجسيد هذا المبدأ ميدانيا في الجزائر، أقر المشرع الجزائري عدة ضمانات يستوجب مراعاتها كتنظيم ممارسة حق الإضراب الذي أكد عليه في القانون رقم 90-02 المؤرخ في 06 فبراير 1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب المعدل والمتمم [42]. وتنظيم ممارسة حق الاستقالة من خلال إتباع الإجراءات المنصوص عليها في الأمر رقم 06-03 [43] بموجب المواد من 217 إلى 220 منه، إضافة إلى ضمانة أخرى تتعلق بعدم جواز الحجز على أموال المرفق العام المكرسة في القانون المدني[44] بموجب المادة 689 منه .

---

41 – الطماوي محمد سليمان، مبادئ القانون الإداري، المرجع السابق، ص 137 .

42 – القانون رقم90 – 02 المؤرخ في 06 فيفري 1990، المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، الصادر بالجريدة الرسمية عدد 06،المؤرخ في 07 فبراير 1990، المعدل والمتمم بالقانون رقم 91-27، المؤرخ في 21 ديسمبر 1991، الصادر بالجريدة الرسمية العدد 68، بتاريخ 1991/12/25 .

43 – الأمر رقم 06-03،المؤرخ في 15 يوليو 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية العدد 46 الصادر في 16 يوليو 2006 .

44 – الأمر رقم 75 – 58، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني المعدل و المتمم، الجريدة الرسمية العدد 78 الصادر بتاريخ 30 سبتمبر 1975 .

كما جسد المؤسس الدستوري هذا المبدأ في التعديل الدستوري 2020 بموجب المادة 108 منه التي تنص على وجوب استمرارية مرفق الإدارة العامة (الحكومة) في أداء مهامه على الرغم من عدم موافقة البرلمان على مخطط عملها إلى غاية انتخاب المجلس الشعبي الوطني، كما جسد المشرع الجزائري هذا المبدأ في قوانين الإدارة المحلية لضمان سيرها بانتظام واطراد من خلال القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية[45]بموجب المادة 51 منه، و القانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية بموجب المادة 49 منه[46].

ثالثا : مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

يقتضي هذا المبدأ أن للسلطة العامة التدخل في أي وقت لتعديل بإرادتها المنفردة النظم واللوائح أو القواعد الخاصة بتسيير المرافق العامة بما يتلاءم والتطورات الحاصلة في الحياة اليومية دون أن تراعي في ذلك أي اعتبار غير تحقيق المصلحة العامة، ولا يكون لأحد المنتفعين الحق في الاعتراض على ذلك والمطالبة باستمرار عمل المرفق بأسلوب وطريقة معينة، حيث يكون لها العمل على تطوير وتغيير هذه المرافق سواء من حيث أسلوب إدارتها وتنظيمها أو من حيث طبيعة النشاط الذي تقوم به بما يتناسب مع الظروف و المتغيرات التي تطرأ على المجتمع تلبية لحاجات الأفراد المتغيرة باستمرار[47].

المطلب الثاني: طبيعة آثار الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة

إن اعتماد الإدارة الالكترونية كنظام لتسيير المرافق العامة قد يرتب عدة آثار، منها ما يتعلق بتسيير وتنظيم هذه المرافق والخدمات التي تقدمها لجمهور المنتفعين، ومنها ما يتعلق بالمبادئ التي تحكم سير وتنظيم هذه المرافق أهمها: مبدأ الاستمرارية، مبدأ المساواة، مبدأ التكيف. و للتفصيل أكثر في هذا الموضوع، نتطرق باختصار إلى ما يلي :

الفرع الأول: آثار الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد

يعمل تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة على تجسيد مبدأ سير المرفق بانتظام واطراد ميدانيا وبفعالية أكبر مما هي عليه في نظام الإدارة التقليدية وما يطرحه من تعقيد في الإجراءات وبيروقراطية في التسيير، حيث يجعل المنتفعين من خدمات المرافق العامة في تواصل دائم مع هذه المرافق كل أيام الأسبوع وخلال السنة كلها، ويمكنهم من الحصول على ما يطلبونه من خدمات في

[45] – القانون رقم 11-10،المؤرخ في 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية المعدل و المتمم، ج ر العدد 37، الصادر في 3 يوليو 2011 .

[46] – القانون رقم 12-07، المؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، ج ر العدد 12، الصادر في 29 فبراير 2012 .

[47]– مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، المرجع السابق، ص 98 .

الزمان والمكان الذي يريدونه بشكل يسير ودون عناء من خلال دخولهم على الموقع الالكتروني للجهة التي تتولى تقديم تلك الخدمات [48].

بناء على ذلك، سعت الجزائر كغيرها من الدول إلى تطبيق نظام الإدارة الالكترونية من أجل تكريس هذا المبدأ على مستوى العديد من المرافق العمومية خاصة الحيوية منها، ولعل أبرزها ما تم إقراره على مستوى وزارة الداخلية،حيث طرحت مجموعة من الخدمات الالكترونية يمكن لجمهور المنتفعين الحصول عليها من خلال الدخول على الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية دون التنقل إلى مقر إدارات تلك المرافق على غرار طلب بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر التسجيل في قرعة الحج...إلخ[49].

و في الإطار نفسه عملت الجزائر على رقمنه مرفق العدالة باعتباره من أهم المرافق الأساسية للدولة و يشكل أحدى الأولويات الوطنية التي حرصت الدولة على تطويره و عصرنته لمواكبة التغيرات العميقة التي يعرفها العالم و المجتمع الجزائري على حد سواء، و قد تجسد ذلك بإصدار القانون رقم 15-03 [50]الذي وفر الأرضية القانونية و الغطاء التشريعي لتطوير و عصرنة مرفق العدالة،بالإضافة إلى ذلك قطعت الجزائر أشواطا كبيرة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى العديد من القطاعات سيما منها قطاع التعليم العالي من خلال توفير العديد من الخدمات الالكترونية للطلبة و الأساتذة على حد سواء، ناهيك عن قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الذي يعتبر بمثابة المعني الأول بهذا النظام،على اعتبار أنه يشرف على كل ما يتعلق على التكنولوجيا الحديثة و ما يتم ابتكاره في هذا المجال، حيث تمت إعادة هيكلة هذا القطاع بموجب القانون 2000-03 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالمواصلات السلكية و اللاسلكية [51].

كما يساعد نظام الإدارة الالكترونية على التخفيف وفي بعض الأحيان القضاء على الآثار السلبية المترتبة عن بعض التصرفات التي ترتكب على مستوى المرافق العامة وتؤدي إلى الإخلال بهذا المبدأ فإذا كان الإضراب و الاستقالة على سبيل المثال لا الحصر يشكل كل منهما إحدى الحقوق المكفولة دستوريا لعمال المراق العامة من جهة، فمن جهة أخرى فقد يمثل نظام الإدارة التقليدية إحدى الأخطار التي تهدد مبدأ

---

[48]-عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الكتاب الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2004، ص 242.

[49]- الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية : https://interieur.gov.dz/index.php/ar

[50] - القانون 15-03، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية العدد 06، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015 .

[51] - القانون رقم 2000-03، المؤرخ في 05 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالمواصلات السلكية و اللاسلكية، الجريدة الرسمية العدد 48، الصادر في 06 غشت 2000 .

الاستمرارية في حالة التعسف في ممارستها وعدم مراعاة الضوابط التي تم إقرارها في هذا المجال، لكن عند اعتماد نظام الإدارة الالكترونية قد يقلل و بدرجة كبيرة من الآثار السلبية المترتبة عن الإضراب والاستقالة على اعتبار أن الخدمات في هذا النظام تقدم دون الحاجة إلى موظفين من خلال الدخول على موقع المرفق و الحصول مباشرة على الخدمة المطلوبة وفق الإجراءات المخصصة لذلك .

غير أن ما تجدر الإشارة إليه هو انه على الرغم من الدور الفعال الذي يلعبه نظام الإدارة الالكترونية في تجسيد مبدأ الاستمرارية، إلا أن ذلك يكون نسبيا فقط وليس مطلقا على اعتبار أنه حتى في ظل هذا النظام يمكن الإخلال بهذا المبدأ بتوقف المرفق عن تقديم خدماته للجمهور في الكثير من الحالات وبالخصوص في حالة حدوث خلل تقني في الأجهزة أو في شبكة الانترنت مع التأخر أو التهاون في إصلاحه أو تعرض المواقع الالكترونية لهذه المرافق إلى أعمال إجرامية تؤدي إلى تخريبها .

كذلك الأمر في حالة الإضراب والاستقالة على اعتبار أن نظام الإدارة الإلكترونية لا يمكنه الاستغناء عن الموظفين بصفة نهائية، لأن المواقع الالكترونية للمرافق العامة وشبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الالكترونية يسيرها ويتحكم في إدارتها أشخاص طبيعيون أي موظفون، ففي حالة قيام هؤلاء بإضراب ممكن أن يؤدي ذلك إلى الإخلال بمبدأ الاستمرارية من خلال توقف المرفق عن تقديم خدماته للجمهور.

نخلص إلى القول بخصوص هذا الموضوع أن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة يمكن أن يجسد وبشكل كبير مبدأ استمرارية هذه المرافق على اعتبار أن الخدمات في هذا النظام تقدم الكترونيا باستمرار ودون انقطاع وفي الزمان والمكان الذي يريده طالب الخدمة من الجمهور وبشكل يسير وفي اقصر مدة ودون التنقل إلى المرفق والاتصال بعماله.

غير أن ذلك يبقى نسبيا،حيث يمكن حتى في ظل نظام الإدارة الالكترونية أن يتم الإخلال بمبدأ الاستمرارية من خلال عدم تلبية المرفق العام للاحتياجات الضرورية للمنتفعين بالشكل المرغوب خاصة في حالة الإضراب والاستقالة مثلا على اعتبار أن المواقع الكترونية للمرافق العامة يسيرها ويشرف عليها أشخاص طبيعيون يمكن لهم ممارسة حقوقهم المهنية المكفولة دستوريا، كما يمكن أن يؤدي هذا النظام إلى توقف المرفق العام بشكل نهائي عن تقديم خدماته للجمهور نتيجة تعرض المواقع الالكترونية التي تقدم من خلالها المرافق العامة خدماتها إلى الجمهور لأعمال تخريبية .

الفرع الثاني: آثار الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

إذا كان الاعتماد على نظام الإدارة التقليدية في مجال تسيير المرافق العامة يعمل على تكريس بعض المظاهر السلبية كانتشار الرشوة بين الموظفين والمحاباة و الوساطة في تقديم الخدمات،مما يخلق نوع من

التمييز بين جمهور المنتفعين من خدمات هذه المرافق وفقا لمدى علاقاتهم بقياداتها الإدارية وعلاقاتهم المادية، و هو ما قد يخل بأحد أهم المبادئ التي تحكم المرافق العامة وهو مبدأ المساواة .

فبالنسبة لنظام الإدارة الالكترونية فإن تطبيق هذا النظام في تسيير المرافق العامة من شأنه تكريس مبدأ المساواة ميدانيا وبدرجة كبيرة، لأن تقديم الخدمات في ظل هذا النظام تتم آليا أو الكترونيا، فلا توجد علاقة مباشرة بين الأطراف المتعاملة[52]، مما يحول دون وجود تمييز بين طالبي الخدمات سواء من حيث إجراءات الحصول عليها أو تحديد الرسوم للانتفاع بهذه الخدمات ...إلخ، فكل من لديه معرفة الكترونية وإمكانية التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة. فمن خلال التواصل الالكتروني بين المنتفعين والمرافق العامة عبر مواقعها الالكترونية يتم القضاء على كل المظاهر السلبية التي ميزت نظام الإدارة التقليدية و تتلاشى معها كل عناصر التمييز بين المنتفعين[53].

كما يعمل هذا النظام على تحقيق مبدأ المساواة ميدانيا بإتباعه أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات، مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والتعقيدات الإدارية وتحسين أداء الإدارة من خلال السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها عن طريق شبكات الإدارة الالكترونية [54].

غير أن ما تجدر الإشارة إليه أنه إذا كان نظام الإدارة الالكترونية يلعب دورا بارزا في تجسيد مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة كما سبق بيانه، فإنه بالمقابل يمكن أن يؤدي في الكثير من الأحيان إلى الإخلال بهذا المبدأ نظرا لعدة عوامل تتعلق معظمها بتفاوت المنتفعين من حيث امتلاكهم أجهزة الكترونية ومدى توفر شبكة الانترنت في البيوت أو الأماكن العمومية من جهة، ومن جهة ثانية قلة الوعي الالكتروني وانتشار الأمية الالكترونية وسط أفراد المجتمع بصفة عامة، مما يؤدي إلى التمييز بين المنتفعين في الحصول على الخدمات الالكترونية .

نخلص إلى القول من خلال ما تقدم أن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة يلعب دورا بارزا في تجسيد مبدأ المساواة بدرجة كبيرة، غير أن ذلك لم يكن على إطلاقه، بل يمكن أن يؤدي في بعض الحالات إلى نتائج عكسية، خاصة في ظل بيئة تنعدم فيها الظروف والإمكانيات المادية والبشرية والفنية الضرورية لتطبيقه، مما يمكن من انفراد المنتفعين الذين يملكون أجهزة الإلكترونية ويحوزون على

---

[52] –حمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، (دون طبعة)،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014، ص20 .

[53]– جاب الله شافية، ملامح وأبعاد نجاح التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، جامعة الجزائر3، المجلد 05، العدد02،2016، ص 561 .

[54] – رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية و المتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، مارس 2004، ص205 .

شبكة انترنت ودراية الكترونية من الحصول على خدمات الكترونية دون غيرهم من الأفراد وهو ما يؤدي إلى حصول انتهاك صارخ لمبدأ الاستمرارية .

من أجل ذلك كله ولتفعيل دور نظام الإدارة الالكترونية في تجسيد هذا المبدأ، فإنه يقع على عاتق السلطة الحاكمة معالجة عنصرا أساسيا يتعلق بالمستفيدين من خدمات المرافق العامة وهو الأمية الالكترونية بصفة عامة، ناهيك عن عوامل أخرى تتعلق بالمرافق العامة والإمكانيات المادية للمنتفعين.

حيث يستلزم حصول المنتفعين على خدمات الكترونية من المرافق العامة بشكل متساو، وتحقيق معرفة ودراية الكترونية لدى الأفراد والعمل على توفير أجهزة الكترونية بأسعار مدعمة تكون في متناول جميع الفئات، وإقامة أماكن الإلكترونية وهو ما يعرف بالمقاهي الالكترونية في ساحات عمومية للذين لم يتمكنوا من اقتناء أجهزة الكترونية للحصول على الخدمة المطلوبة من خلال الدخول للمواقع الالكترونية للجهات المختصة عبر هذه الفضاءات.

بالإضافة إلى ذلك يجب على القائمين على المرافق العامة أن يعلنوا عن مواقعها الالكترونية والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات وهذا بصورة واضحة ودقيقة ومفهومة لدى كل فئات المجتمع نظرا للتفاوت المسجل بين الأفراد من حيث المعارف الالكترونية بصفة عامة[55].

الفرع الثالث: آثار تطبيقات الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير

يمثل نظام الإدارة الالكترونية التطبيق العملي لمبدأ مواكبة المرافق العامة لكل أشكال التغيير دون أن يكون للموظفين الحق في رفض هذا النظام بادعائهم الحق المكتسب أو استقرار مراكزهم القانونية حيث يسمح بتغيير طريقة تسيير المرافق العامة إلى النظام الالكتروني استجابة للمصلحة العامة بصرف النظر عن طريقة تسيير هذه المرافق، مما يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المنتفعين من خدمات المرافق العامة، حيث يمكنهم من الحصول على هذه الحقوق بشكل يسير وبدقة عالية و سرعة في الانجاز[56].

لكن إذا كان التحول نحو الإدارة الالكترونية على هذا القدر من الأهمية بالنسبة لتجسيد مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير عمليا، فإنه بالمقابل قد لا يمكن تحقيقه في بعض الأحيان بصورته المثالية أو بصفة كلية في ظل ما يعانيه الموظفون من نقص في الوعي الالكتروني وانتشار الأمية الالكترونية في أوساطهم وصعوبة تقبلهم لهذا التحول، بل ورفضهم له في بعض الأحيان ولو بطريقة غير مباشرة و الذي قد يؤدي بهم إلى مقاومة هذا التغيير والعمل على عدم تحقيقه، الأمر الذي يؤدي إلى الإخلال بهذا المبدأ.

---

[55] – عبد الفتاح مطر عصام، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق،(دون طبعة)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2008، ص95 .

[56] – عبد الفتاح مطر عصام، المرجع نفسه، ص97 .

نخلص إلى القول أنه يمكن أن يشكل تحول طريقة إدارة المرافق العامة من نظام الإدارة التقليدية نحو نظام الإدارة الالكترونية تجسيدا حقيقيا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير في صورته المثلى بعد تنمية الوعي الالكتروني لدى المنتفعين من خدمات المرافق العامة والقضاء على الأمية الالكترونية في أوساط المنتفعين و مقاومتهم لهذا النظام .

خاتمة

يعتبر التحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة بمثابة خيار تنظيمي استراتيجي لهذه المرافق، ومطلبا هاما تفرضه مختلف التحولات والتطورات التي يشهدها العالم اليوم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لترشيد الخدمات العمومية تحقيقا للمصلحة العامة.

فعلى الرغم من بعض العيوب التي تصاحب تطبيق هذا النظام في هذا المجال والتي يمكن تداركها، تتمتع الإدارة الالكترونية بالعديد من المزايا تجعل في مجملها الإدارة الالكترونية بمثابة النظام الأمثل لتسيير المرافق العامة في الوقت المعاصر، وأداة فعالة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لجمهور المنتفعين الكترونيا، ووسيلة مثلى للقضاء على كل المظاهر السلبية التي كانت تميز نظام الإدارة التقليدية.

كما لا تقتصر فعالية تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المراق العامة على هذا الحد بل يرتب آثارا إيجابية على أهم المبادئ التي تحكم المرافق العامة المتمثلة في: مبدأ المساواة ومبدأ الاستمرارية ومبدأ التكيف،حيث يعمل هذا النظام على تجسيد هذه المبادئ ميدانيا وبفعالية أكبر مما هي عليه في نظام الإدارة التقليدية، غير أن تحقيق ذلك يكون بصورة نسبية وليس مطلقة، حيث يعتري تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في هذا المجال بعض العيوب من شأنها أن تؤدي إلى خرق أهم المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مما يقتضي تداركها حتى يتم تجسيد هذه المبادئ ميدانيا وفي صورتها المثلى.

لكن ما تجدر الإشارة إليه هو أن اعتماد هذا النظام في الوقت المعاصر لا يعد بالأمر اليسير حيث تواجهه عدة تحديات تحول في بعض الأحيان دون تجسيده ميدانيا، مما يقتضي ضرورة معالجتها.

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج تتلخص أهمها فيما يلي :

-تمثل الإدارة الالكترونية النظام الأمثل لمسايرة المرافق العامة لمختلف التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من حيث تنظيمها و تسييرها لتلبية حاجات المنتفعين بخدماتها المتغيرة باستمرار

- يمتاز تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة بالعديد من المزايا تجعل منه الأداة الفعالة للقضاء على معظم المظاهر السلبية التي تميز تطبيق نظام الإدارة التقليدية في هذا المجال وآلية هامة لتطوير تسيير المرافق العامة وتحسين خدماتها التي تقدمها لجمهور المنتفعين .

– إن نجاح تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة وتحسين تقديم خدماتها لجمهور المنتفعين مرهون بمدى توفر وعي الكتروني و دراية إلكترونية لدى المشرفين على المرافق العامة وخاصة المنتفعين من خدماتها على حد سواء،لأنه كلما زادت المعرفة و الدراية الالكترونية لدى المنتفعين كلما زادت فرصة حصولهم على الخدمات المطلوبة بدقة و بسرعة فائقة .

– على الرغم من المزايا التي يمتاز بها نظام الإدارة الالكترونية في تسييره للمرافق العامة، إلا أنه لا يمكنه تجسيد أهم المبادئ التي تحكم هذه المرافق ميدانيا بشكل نهائي وفي صورتها المثلى.

– يعترض تطبيق الإدارة الالكترونية كنظام لتسيير المرافق العامة العديد من التحديات و العوائق تتعلق بعدة مجالات تحول دون تجسيده ميدانيا و تحقيقه لآثاره الإيجابية على تسيير و تنظيم هذه المرافق مما يتطلب العمل على معالجتها .

على ضوء هذه النتائج، يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات تتمثل فيما يلي :

– تنظيم السلطة المختصة لحملات توعوية واسعة النطاق عبر وسائط إعلامية و دورات تكوينية إن اقتضى الأمر ذلك في هذا المجال لإعلام جمهور المنتفعين من خدمات المرافق العامة بوجود إدارة الكترونية وشرح كيفية الاستفادة منها و مجالات هذه الاستفادة، من أجل نشر وعي الكتروني وتحقيق دراية الكترونية كافية لدى الأفراد.

– ضرورة العمل على توفير شبكة الانترنت وبأسعار رمزية، وتأمين امتلاك أكبر عدد ممكن من المنتفعين من خدمات المرافق العامة لأجهزة الكمبيوتر بأسعار مدعمة، وتوفير المقاهي الإلكترونية في كل الأماكن العمومية بالنسبة لمن لا يتمكن من الحصول على أجهزة الكترونية أو الربط بشبكة الانترنت من أجل تهيئة الظروف المناسبة وتوفير الإمكانيات المادية لتفعيل دور الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة.

– رفع التحديات و تذليل العقبات التي تعيق تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في مجال تسيير المرافق العامة، من أجل رفع فعالية هذا النظام في تطوير عملية تسيير هذه المرافق وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها إلى جمهور المنتفعين .

– تفعيل الآثار المترتبة عن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة من خلال تدارك كل العراقيل التي تحول دون تجسيد هذه المبادئ ميدانيا و بشكل نهائي.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: النصوص القانونية

أ – الدستور:

-المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في30 ديسمبر2020،المتعلق بإصدار التعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر 2020، الجريدة الرسمية العدد 82، الصادر في 30 ديسمبر 2020.

ب – القوانين والأوامر:

- الأمر رقم75- 58، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية العدد 78، الصادر بتاريخ 30 سبتمبر 1975 .
- القانون رقم90 - 02 المؤرخ في 06 فيفري1990،المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية العدد 06،لسنة1990.
- القانون رقم 2000-03، المؤرخ في 05 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية و اللاسلكية، الجريدة الرسمية العدد 48، الصادر في 06 غشت 2000 .
- الأمر رقم 06-03،المؤرخ في 15 يوليو 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الجريدة الرسمية العدد 46، الصادر في 16 يوليو2006 .
- القانون رقم11-10،المؤرخ في22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية العدد 37،الصادر في 3 يوليو 2011 .
- القانون رقم 12-07، المؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية العدد 12 الصادر في 29 فبراير 2012 .
- القانون 15-03، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية العدد 06، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015 .
- القانون رقم 15- 04، المؤرخ في 01 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06، الصادر في 10 فيفري 2015.
- القانون رقم 18-05، المؤرخ في 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية العدد 28، الصادر في 16 ماي 2018 .
- القانون رقم 18-07، المؤرخ في 10 يونيو 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال

معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية العدد رقم 34، الصادر في 10 يونيو 2018.

ثانيا: الكتب

- أبو بكر محمد الهوش، المنظومات الرقمية في العالم العربي، الطبعة الأولى، الدار العربية للنسر والتوزيع، القاهرة، 2009.
- أحمد محمد سمير، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، 2009.
- البيومي حجازي عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية، التنظيم البناء، الأهداف المعوقات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007 .
- الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق الشريف، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2004.
- الطماوي محمد سليمان، مبادئ القانون الإداري، الكتاب الثاني، دار الفكر العربي، القاهرة، 2014 .
- الصاوي ياسر، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة، 2007.
- السالمي عبد الرزاق، نظم إدارة المعلومات، الطبعة الثالثة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2013 .
- المهتدي سوسن زهير، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2001 .
- بعلي محمد الصغير، القانون الإداري، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2004 .
- بوضياف عمار، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الرابعة، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر،2017
- حمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، 2014 .
- خمايسة صدام، الحكومة الالكترونية الطريق إلى الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2013 .
- رأفت رضوان، الحكومة الالكترونية، التحديات و الآفاق، قضايا معاصرة في الإدارة العامة، مركز دراسات و استشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة، القاهرة، 2001 .
- رحومة علي محمد، الإنترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت2005

- محمد حافظ محمود، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1982 .
- مازن ليلو راضي، الوسيط في القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية، الدنمارك، 2008 .
- عبد الفتاح بيومي حجازي الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الكتاب الأول، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2004 .
-عبد الفتاح مطر عصام، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2008 .

ثالثا: الرسائل والمذكرات

-عبد اللطيف باري، دور و مكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص التنظيمات السياسية و الإدارية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013-2014 .
- بن معلا العمري سعيد، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2003 .
-خميس أحمد مير إيهاب، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)"، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
-عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في و.م أ والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009- 2010

رابعا: المقالات

-جاب الله شافية، ملامح وأبعاد نجاح التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، جامعة الجزائر3، المجلد 05، العدد02،2016 .
- نائل الحافظ العواملة، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية المجلد 29،العدد 04، يناير2002 .
-نزلي غنية، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخض، الوادي، الجزائر، العدد 12، 2016 .

- Jacques , Sauret, efficacité de l'administration et service de l'administration les enjeux de l'administration électronique, revue française d'administration publique, école national administrative, n°110, 2004 .

خامسا: أشغال الملتقيات

- رضوان رأفت، الإدارة الإلكترونية و المتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، مارس 2004 .

سادسا: المواقع الإلكترونية

-الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية : https://interieur.gov.dz/index.php/ar