

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -

كلية الحقوق والعلوم السياسية



# دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص : قانون عام معمق

تحت إشراف الدكتور

بن فريجة رشيد

من إعداد الطالب :

قارطي محمد ✓

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

كشيش عبد السلام

-

مشرفا ومقررا

بن فريجة رشيد

-

ممتحنا

بن طرية معمر

-

السنة الجامعية 2016 / 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إهداء

أهدي هذا العمل:

- إلى أبي وأمي الكريمين الغاليين حفظهما الله.
- إلى جميع إخوتي الأعزاء والعائلة الكبيرة .
- إلى جميع زملائي في الجامعة الذي درست معهم أو عرفتهم خلال المشوار الدراسي الجامعي وجميع أساتذتي الكرام.
- إلى جميع أصدقائي ومعارفي في هذه الحياة.
- إلى كل من مد لي يد المساعدة من قريب أو بعيد .

# كلمة شكر

عملاً بقوله تعالى «لئن شكرتم لأزيدنكم»

أحمد الله تعالى الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني على أداء هذا الواجب ووفقني إلى انجاز هذا العمل المتواضع واقتداء بسنة "نبينا محمد صلى الله عليه وسلم"

. « من لا يشكر الله لا يَشْكُرُ النَّاسَ » .

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذ الدكتور المشرف على هذه المذكرة بن فريحة رشيد الذي لم يخل عليا بنصائحه وتوجيهاته القيمة في البحث، كما أشكره في جديته ودقته في العمل وأتمنى له كل التوفيق.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير والاحترام إلى أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله ورعاهم ووفقهم .

كما أتوجه إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة أو بدعاء خاصة للوالدين الكريمين بالخصوص والأصدقاء والأقارب .

وفي الأخير أتمنى من الله أن يرشدنا إلى سواء السبيل ويحقق هدفنا النبيل، فإن أصبنا فمن الله وإن أخطأنا فمن الشيطان .

# قائمة أهم المختصرات

أولاً: باللغة العربية

ص ..... صفحة

ع ..... عدد

ط ..... طبعة

ج.ر ..... جريدة رسمية

إ ..... إرسالية

ج ج د ش ..... الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

م ر ..... مرسوم رئاسي

م ت ..... مرسوم تنفيذي

ثانياً: باللغة الأجنبية

p.....pages

N°.....numéro

WAN.....Wide Area Network

# مقدمة

تشهد الألفية الثالثة نموا متسارعا في المعطيات المعرفية والتقنية والمعلوماتية وانتشار شبكة الانترنت ومواقع الويب التجارية وغيرها على نحو واسع ، إذ أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على مستوى القطاع الحكومي أو على مستوى القطاع الخاص أو المختلط منها. كما أدى هذا التطور إلى ضرورة إيجاد اطر تنظيمية وتشريعية تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها، إن ملامح الإدارة الإلكترونية بدأت تتبلور وقطعت أسسها النظرية والتطبيقية شوطا أوليا في مختلف بقاع المعمورة وخاصة في الدول المتقدمة. كما إن جهودا حثيثة بذلت على نحو مضطرد من قبل الدول النامية وانعكس ذلك على فرض تغييرات جوهرية في أسلوب العمل ا بي في منظماتها ولا سيما تلك التحولات والتغييرات التي حولت العالم إلى مجتمع الكتروني صغير في إطار منظومة الاتصالات الحديثة وشيوع نقل البيانات وخدمات الانترنت والطاقات المختلفة ومعدات البث وغيرها.

إن هذه المعطيات التكنولوجية والتطورات الكمية والنوعية التي شهدتها العالم أدى بالمنظمات المختلفة إلى الإقبال على الاستثمار الالكتروني وتوسيع قاعدة العمل مما ساعد ذلك على تسهيل حركة الخدمات والتجارة والاستثمار على نحو واسع. فضلا عن استحداث اطر تشغيلية وخدماتية متطورة وتعميق سلسلة المفاهيم الإدارية والإنتاجية والخدمية في إطار أعمال الشبكات والأنشطة الالكترونية التي أصبحت بديلا استراتيجيا لأساليب وأنماط الإدارة التقليدية. ولم يكن التحول المنشود حكرا على دولة أو منطقة دون أخرى، وأصبحت عملية استخدام التكنولوجيا المشار إليها ممكنة كبنية تحتية للشروع بتطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الحكومي. وتعد التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسالة في غاية الأهمية وعلى وجه التحديد في الدول النامية، إذ أن هذا التحول بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية وغيرها يستوجب عناصر الدقة والسرعة والإتقان ، الأداء ، وأصبحت الحاجة ملحة إلى ظهور الإدارة الالكترونية على إنها ركيزة مهمة لذلك التحول إلى ما يسمى بالعصر الرقمي.

ولعلنا من خلال دراستنا لموضوع الإدارة الإلكترونية سيصادفنا مصطلح الحكومة الإلكترونية وقد كثر الجدل في الآونة الأخيرة بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفات، وقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل فالإدارة الإلكترونية هي الجزء، وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الإلكتروني وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة ( تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط)، أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل وتعني بها العمليات الإلكترونية التي يتم خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية.<sup>1</sup>

" يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تحول تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارة العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها".<sup>2</sup>

وبالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية إلا أن هناك العديد من التعارف التي قدمت لهذا المصطلح أجمعت كلها على استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية في ممارسة المهام ، مما ساعد على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة والوصول بخدماتها إلى الأفراد بأماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي، وما يترتب عنه من تسهيل لأعمال ومصالح المواطنين من خلال الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة لهم.

وقد عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين منها : أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات العصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت

العربية والتوزيع، القاهرة

<sup>1</sup> حسين : تكنولوجيا

18 2008 1

الجامعية الإسكندرية 2005 .10

الإدارية

<sup>2</sup> إدريس:

وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من اجل تحقيق أهداف المنظمة، وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة ابعاد قد تطورت على مستويات متعددة

**أولاً:** ان الادارة الإلكترونية هي امتداد للمؤسسات الادارية وتجاوزها لها ، وذلك بصعودها على السطح في منتصف التسعينات.

**ثانياً:** الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل المعلومات والبيانات الإلكترونية كمجال تخصص ضيق بين حاسوب وآخر او مجموعة حواسيب أخرى في النطاق أكاديمي او مجالات أخرى إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة وذلك مع الاستخدام الواسع للإنترنت عن طريق الشبكة الداخلية التي تغطي جميع العاملين في المؤسسة أو عن طريق الشبكة الخارجية التي تغطي علاقات المؤسسة مع الموردين والزبائن وغيرهم .

**ثالثاً:** ان الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الادارة بدءاً من احلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب إلى أن جعل منها الانترنت شبكات اعمال ذات ابعاد تكنولوجية أكثر من اي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة معه التكنولوجيا .

ويعرف بنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها " مصطلح حديث يشير على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومسائلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية، والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة .

وتعرف الإدارة الإلكترونية كذلك على أنها " إدارة تستعمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) من أجل تحسين الخدمات المقدمة للأفراد وتسهيل العمل الإداري من خلال استخدام تكنولوجيا

المعلومات من طرف المؤسسات العمومية كشبكات الانترنت وأجهزة الإعلام الآلي ، لتغيير العلاقة بينها وبين المواطن " <sup>1</sup>.

ومما لاشك فيه أن نقطة التقاء الأفراد والمؤسسات الحكومية مع هذه الممارسات الإلكترونية هي الخدمات العمومية ، حيث أن الإدارة الإلكترونية تمثل تحول أساسي في مفهوم الخدمة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمات العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة .

ويكتسي موضوع الخدمة العمومية ودورها في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر أهمية كبيرة انطلاقا من كون أن التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية أصبح حتمية عالمية واستراتيجية لا مفر منها لمواكبة التطور المذهل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وترشيد الخدمات العامة وتحسينها ، إضافة لكون الموضوع جديد وغير مألوف على اعتباره يتناول خدمات عمومية إلكترونية غير مألوفة وغير مسبوقة للدولة والمجتمع الجزائري " <sup>2</sup>.

وانطلاقا من اهتمامي الشخصي بموضوع الإدارة العمومية الإلكترونية وتطوير الخدمات العمومية باعتبارنا بدأنا مؤخرا نلتمس ونعيش ونحصل على خدمات عمومية إلكترونية، وبالتالي أردت استكشاف الموضوع بمنطلق الفضول العلمي.

إضافة إلى أن الموضوع يتعلق بأحدث تقنيات الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في العالم، وبالتالي هو كذلك موضوع متطور مع تطور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إضافة إلى محدودية الدراسات العلمية الأكاديمية حول الموضوع في الجزائر .

إن النظام الحديث للإدارة العمومية هو الإدارة الإلكترونية ويختلف تماما عن النظام التقليدي شكلا ومضمونا ، وبفضل عصرة الخدمة العمومية بالإدارة الإلكترونية تقلصت المسافات واختزل الزمن وتطورت نوعية الخدمات الموجهة للمواطنين .

- بما أن الخدمة العمومية أساسها وجود المرفق العام وتطور المرفق العام الإداري بواسطة الخدمات الإلكترونية حتمية يقتضيها عصرنا الحديث ، ففيما تتمثل السياسات والإجراءات المعتمدة من طرف الدولة الجزائرية لتحقيق خدمات عمومية متطورة ؟

ويتفرع هذا الإشكال إلى تساؤلات فرعية كالآتي : فيما تتمثل خصائص الإدارة العمومية الإلكترونية وما معوقاتهما وفيما تتمثل متطلبات تجسيدها وما علاقة الإدارة العمومية الإلكترونية بمجتمع المعلومات، وفيما تتجسد علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية .

وما مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية بالجزائر، ولكون كل نظام له سلبيات فلا بد من التطرق إلى سلبيات تطبيق الإدارة العمومية الإلكترونية.

- حدود هذه الدراسة تتطرق دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر مع التطرق إلى بعض النماذج القطاعية التي حققت قفزة نوعية من خلال تقديم خدمات عمومية إلكترونية في المرافق العمومية. وتأثير ذلك في تطوير الخدمات .

- الإطار المكاني لموضوع الدراسة فهو يركز على الخدمة العمومية في الجزائر، أما الإطار الزمني فتم التركيز على معلومات حديثة وعصرية حداثة الموضوع في الجزائر.

فرضت طبيعة الموضوع توظيف عدد في المناهج تتمثل في الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ، ويتجلى ذلك من خلال سرد مفهوم وتعريف الإدارة الإلكترونية وأهم خصائصها ومعوقاتهما وكذا بناء وتركيبية الإدارة العمومية الإلكترونية من خلال متطلبات تجسيدها .

كما تم تناول هذا المنهج من خلال إبراز تطبيقات الخدمات العامة الإلكترونية عبر النماذج القطاعية ، وتحليل مضامين القوانين والتشريعات والمواد القانونية . وكذلك جمع معطيات ومعلومات حول

حالة ما أو نموذج ما، وهو ما تم من خلال التطرق لنماذج التطبيق الإلكتروني في الجزائر ( الحالة المدنية العدالة ، البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، المؤسسات التعليمية ، الضمان الاجتماعي ).

تم تقسيم هذه الدراسة حيث عالجنا حتمية العمل بالنظام الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر وذلك بإبراز دوافع حتمية الأخذ بالخدمة الإلكترونية ، بإبراز خصائص هذه الأخيرة وكذا معوقاتهما.

كما تم التطرق إلى بناء وتركيب الإدارة العمومية الإلكترونية من خلال متطلبات تجسيدها ودور مجتمع المعلومات .

مع إبراز تطور الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، حيث تمت معالجة علاقة الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية ، من خلال تأثير الرقمنة على مبادئ المرفق العام والاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن .

وأخيرا تم التطرق إلى واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر حيث تمت الإشارة إلى أمثلة قطاعية كنماذج عن التطبيق الإلكتروني في الإدارات العامة. كما تم التطرق إلى سلبيات الإدارة الإلكترونية .

## الفصل الأول:

حتمية العمل بالنظام الإلكتروني للخدمة  
العمومية في الجزائر

تحت ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي نعيشها بذل مجهودات كبيرة في إنجاز الأعمال لمسايرة التغيرات السريعة والمتلاحقة في كل المجالات، ولعل التفاعل الإيجابي مع هذه المتغيرات خاصة في مجال تقنية المعلومات الإدارية سوف يؤدي إلى الابتكار والإبداع في الأعمال، ومنه تحسن في الأداء الإداري والقدرة على سرعة الإنجاز. وتشير تجارب الدول التي لها السبق في الاستفادة من تطور تقنية المعلومات الإدارية، إلا أن التجاوب مع متغيرات العصر الرقمي والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها أدت إلى ظهور أساليب حديثة ومعايير متطورة للإدارة تختلف عن تلك الطرق التقليدية المتبعة ولعل هذا ما حدا بالدول المتقدمة والنامية على حد سواء، إلى العمل باستثمارات كبيرة في إنشاء البنى التحتية الضرورية لتسهيل استخدام تقنية المعلومات الإدارية، والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، فلقد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية عنصراً أساسياً ومهماً في كافة المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها لكونها أداة مهمة في إنجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وسريع، وكذلك لقدرتها على مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية، مما يؤدي إلى زيادة حقيقية في كفاءة وفاعلية مؤسسات المجتمع.

فمنذ أواخر القرن العشرين ومع بدايات القرن الحادي والعشرين، حدثت طفرة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، ترتب عليها ضرورة استخدام جميع المؤسسات لأنماط إدارية حديثة تواكب هذا التطور التكنولوجي، وبرز من بين هذه الأنماط ما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية التي مكنت الكثير من المؤسسات والإدارات من معالجة وثائقها وعملياتها الإدارية بطريقة إلكترونية أدت إلى انحسار المعاملات الورقية، والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية لتحل محلها الإدارة الإلكترونية وبذلك تزايدت الحاجة لإجراء تحولات شاملة في الأساليب والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، لإتاحة الفرص لتطبيق الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

ومع هذا الإيقاع المتسارع في مجال تقنية المعلومات الإدارية، أخذت القناعات والعادات القديمة في الإدارة تتهاوى أمام هذا الزحف التقني، مما اضطر أصحاب هذه القناعات إلى إحداث تغييرات

جذرية بها، وأصبح جهاز الحاسب الآلي، وشبكات الاتصالات مثالين فرضا نفسيهما على الفكر الإداري المعاصر وأصبح لا غنى عنهما في أعمال الإدارة، رغبة في تحقيق جودة المخرجات، وتوفير النفقات وسرعة الإنجاز، وشفافية التعاملات.

وحتى يتسنى للإدارات العمومية مواكبة التطورات الحديثة والاستفادة من معطيات العصر، فإنه لا بد من العصرية الإدارية، لتستفيد من تكنولوجيا المعلومات واعتماد أساليب إدارية حديثة تتسم بالدقة والمرونة في آن واحد على كافة المستويات الإدارية، ربط المهام الإدارية بشبكات الحاسب الآلي المحلية والعالمية، سعياً لتحقيق سرعة الإنجاز وفي ذات الوقت جودة الأداء الإداري.<sup>1</sup>

### المبحث الأول : الانتقال من الإدارة العمومية التقليدية إلى الإدارة العمومية الإلكترونية .

إن الانتقال من الإدارة العمومية التقليدية إلى الإدارة العمومية الإلكترونية وكذا عصرية الإدارة العمومية والعمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للمتفرقين يتطلب جهازاً إدارياً قادراً على فهم واستيعاب المتعاملين معه باختلاف ظروفهم وانتماءاتهم، غير أن ندرة الموارد الفعالية وبأقل التكاليف لذا فإن العالم عرف في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة المالية والبشرية يستدعي الترشيد والاقتصاد في النفقات والبحث عن وسائل وطرق لتحقيق ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية أحدثت تغييراً في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وهذا ما انعكس على أسلوب الحكم عموماً وعلى الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين .

كما أن التحول التنموي بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب عنصر السرعة والدقة والإتقان في الأداء وتنظيم سير العمل الإداري وزيادة نوعية الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة، بحيث أن الإدارة العمومية الإلكترونية تتضمن ثلاثة عناصر وهي : الشفافية أي التعرض لاختبار الجمهور، وسهولة المنال في كل وقت وفي كل مكان

وفي هذا الإطار يعتبر تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حصوله على خدماتها عاملا فاعلا لتحقيق التنمية المستدامة وجعل الإدارة تستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية والنزاهة.<sup>1</sup>

إن الانتقال من الإدارة العمومية التقليدية إلى الإدارة العمومية الإلكترونية سوف يحدث تغيير كبير في حياة المواطنين ويقلل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية التي أنتجت العيوب من صعوبة الحصول على المعلومات والبطء في إنهاء المعاملات وضياع الجهد والوقت في الأعمال اليومية وتفاقم آثار البيروقراطية السلبية علي سير العمل اليومي وتكرار الأعمال المتشابهة بين الإدارات .

إن الإدارة الإلكترونية العمومية هي البديل الحتمي الذي يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمؤسسات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العامة.<sup>2</sup>

### المطلب الأول: خصائص الإدارة العمومية الإلكترونية .

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها ، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها بجودة عالية لتطوير وإصلاح مؤسسات الخدمات العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ، فأصبح التحول الإلكتروني يمثل سياسة استراتيجية تبنتها الحكومة الجزائرية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان بشكل متميز يجعلها تضاهي في جودتها تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص ، ولا شك في أن الإدارة العمومية الإلكترونية وباختلافها الجوهري والجذري عن الإدارة العمومية التقليدية . لها خصائص نذكرها في الفروع التالية :

## الفرع الأول: السرعة والفعالية في تقديم الخدمات.

لا شك في أن إنجاز المعاملات إلكترونيا لا يستغرق إلا دقائق معدودات ، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المهمة يدويا لذلك فإن الإدارة<sup>1</sup>

الإلكترونية توفر للمواطنين خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط وليس من خلال الدخول في الصف وانتظار الدور حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور نحي قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.<sup>2</sup>

إن سرعة إنجاز الخدمات العامة في الإدارات العمومية إلكترونيا يصب مباشرة في التركيز على رضا المواطنين وتحقيق رغباته بشكل يعم الثقة بين الأفراد ومؤسسات الدولة، كل ذلك يكون بعد بناء شبكي واسع أفرز غطاء شبكي للهيئات والمؤسسات العمومية الخدمية، مكنها من الاستجابة السريعة عن طريق العروض المتطورة والتي تركز على المواطن ولعل ما جعل الإدارة الإلكترونية تتميز بالسرعة أيضا هو أن الشخص الذي يطلب الخدمة يتفادى الوسيط ( الموظف التقليدي ) حيث يتحصل على خدمة إلكترونية مباشرة عن طريق الدخول لموقع تقديم الخدمة على شبكة الانترنت وبالتالي يختزل الإجراءات ويربح الوقت بشكل ملحوظ ، كما توفير الخدمات الإلكترونية بصورة مستمرة على مدار الساعة 24/24 و 7/7 في الأسبوع يزيد في سرعة إنجاز الخدمات العامة ، مما يتوافق مع مميزات الإدارة الإلكترونية .

1 الشريف صياغة الإلكترونية كاستراتيجية  
الخليجي، لنيل شهادة الاقتصادية  
2 الكريم الإلكترونية ترشيد  
الدولية قسنطينة 2010/2009 35

مؤسساتها، والتحديات،  
2009. 93 92  
ماجستير السياسية

## الفرع الثاني: زيادة الإتقان.

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات .

إن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية حيث أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة. وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها.<sup>1</sup>

إن الحكومات في سبيل رضا مواطنيها لم تتوانى في التحسين النوعي لخدمات المرفق العام حتى أصبحت تنافس الشركات الخاصة ، بل وزادت على ذلك من خلال الحماية الإلكترونية على البرامج والمعلومات والخدمات الإلكترونية من خلال اعتماد أحدث الوسائل كالتشفير الذي يقوم على استخدام مفتاح تشفير خاص وسري لكل مواطن للولوج إلى مواقع الخدمة العمومية على الانترنت أو التوقيع الرقمي كآلية للحماية الإلكترونية في مجال الخدمات العمومية .

## الفرع الثالث: تحقيق الشفافية الإدارية.

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية ، على كل ما يقدم من خدمات ، "إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسئولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.<sup>2</sup>

المصرية اللبنانية القاهرة، 2007 .19

01

بين النظرية والتطبيق

الهادي،

1

20

2

لقد بدأت العديد من المؤسسات الإدارية الخدمية في إتاحة معلوماتها وخدماتها على شبكة الانترنت وذلك بتوفيرها بصور مستمرة للمواطنين حيث " بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوع معين أو قضية بذاتها.<sup>1</sup>

مما يضع جميع طالبي الخدمات في نفس المرتبة وعلى قدر كبير من الشفافية والنزاهة ، ويعود ذلك إلى أن " الإنجاز الإلكتروني يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمات إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام، حيث لا يتم التفرقة بين أي شخص باعتباره شخص ذو منصب في الدولة أو باعتباره شخص عادي " .

#### الفرع الرابع: تبسيط الإجراءات.

أمام الحاجة للتحديث ، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات ، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات ، التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة .

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

من الممكن أن نحتاج بيانات معينة من معالجة أو اتخاذ قرار في أكثر من موقع في المؤسسة ووجود شبكة الحاسوب تؤمن مثل تلك الخدمة بسهولة وتحقق اختصاراً في الزمن اللازم لعملية تبادل المعلومات ومعالجتها.<sup>1</sup>

الشرقية،

<sup>1</sup> فطیح، الإلکترونیة التطویر التنظيمی بالأجهزة الأمنية، مسحية  
العربية السعودية، ماجستير نايف العربية الأمنية الرياض، 2008. 40.

كما أن الإدارة الإلكترونية توفر المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات العمومية الإلكترونية بشكل مبسط ومفهوم للجميع ، بالإضافة إلى أنه يجب " توفر بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ، ومنها توحيد أشكال المواقع الإلكترونية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية والإدارية في البلاد مما يعزز بساطة الإجراءات في الإدارة الإلكترونية العمومية.

### الفرع الخامس: تخفيض التكاليف.

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في بدايتها تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دعم عملية التحويل والانطلاق الحقيقي في الميدان . فإن انتهاج نموذج الخدمات الإلكترونية في هذه الإدارات بعد ذلك يوفر ميزانيات ضخمة تخفف العبء عن هذه الإدارات ، إذ أن تقليص استخدام الورق يقضي على مشاكل عمليات الحفظ والتوثيق اليدوي . حيث " يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية ستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات الكتابية من شأن ذلك كله ارتفاع تكليف أدت الخدمة نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة ، غلا انه بإتباع نظام الإدارة الإلكترونية فإن هذه التكلفة سوف تقل كثيرا وذلك لاستخدام أجهزة الإعلام الآلي بما يوفر اللوازم المكتبية ( الأوراق حافظات الأوراق علب التخزين مستندات وغيرها )، هذا فضلا عن تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل ، مما يؤدي في النهاية لحفظ تكلفة أداء الخدمات العمومية.

إن اعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيا الانترنت يساعد على بناء نظام إلكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة وبجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية.<sup>2</sup>

## المطلب الثاني: معوقات الإدارة العمومية الإلكترونية.

ليس بمجرد القول أن الانتقال من الإدارة العمومية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية معناه أننا استكملنا بناء الإدارة العمومية الإلكترونية بهذه السهولة " إن استراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية في الدول النامية ومنها الجزائر تحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمل هذا النوع من المؤسسات كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها وبالتالي تحقق النجاح وإلا سيكون مصيرها الفشل ويسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ، وتعود عندها إلى نقطة الصفر ، فالإدارة هي وليدة بيئتها تأثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية . ونظام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية قد تواجهه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعوق عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة حيث أن كثير من الإدارات فيها تعاني العديد من العديد من السلبيات والتي تمثل في كل الإجراءات الروتينية وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية ، وعدم مواكبة المستجدات الحديثة في مجال التقنية.<sup>1</sup>

## الفرع الأول: المعوقات الإدارية.

تمثل المعوقات للإدارات العمومية الإلكترونية في "ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وعدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها ، وكذا غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو الإدارة العمومية الإلكترونية المستقبلية ، ومن بين المعوقات المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بالإدارة التقليدية .

كما نجد مقاومة التغيير في الإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي ومن أبرز المعوقات الإدارية نتطرق إلى معوقين أساسيين

**1- التخطيط:** بحيث يعد من العمليات الإدارية المهمة ، فالتخطيط يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والتخطيط الجيد له ، مما يساعدها على إحداث التغييرات الإيجابية ، وذلك عن طريق تحديد الأهداف المراد تحقيقها بكل دقة والعمل في ضوءها فالتخطيط يعد أساس نجاح كل عمل ، فالعمل المخطط له يفوق العمل العشوائي ويستطيع أن يقود الإدارة العمومية إلى التميز والنجاح ومسايرة كل جديد دون تردد أو خوف.<sup>1</sup>

**2- نقص الدورات التدريبية:** حتمت التغييرات التكنولوجية السريعة على الإدارة العمومية تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل الفعال مع معطيات العصر التقني ، حيث أن التطور التقني السريع في الحاسب الآلي ، من أهم العوامل التي وضعت الكثير من التحديات أمام العديد من الإداريين لاستيعاب التطور.

وهناك جملة من التحديات حول عملية التدريب في الجزائر منها عدم وجو التمويل الكافي للتدريب وإعادة التأهيل ، وكذا عدم توفير الوقت الكافي وتخصيصه بحيث يتم التدريب في نهاية الدوام الرسمي أو مكان العمل مما يسهم في تشتيت اهتمام المتدربين ، كما أن التدريب لا يتم بموجب خطة وإنما بشكل عشوائي.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: المعوقات البشرية.

تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقى في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية منها الجزائر ، ويؤكد كل من جيسب وفالسيش (Valacich,2006&Jessup) على أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجيا الحديثة كما أن الأمية الإلكترونية لدى

العديد من شعوب الدول النامية ، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة ، وكذا غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإلكترونية . كما أن الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية ، وتزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه ( فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها ) أدى إلى ازدياد حدة الفقر وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية ، كما نجد مشكل البطالة الناجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وحلول الآلة محل الإنسان ، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

لقد أفاد تقرير الاتحاد الدولي للاتصال أن الجزائر احتلت المرتبة 113 عالميا من أصل 167 دولة من حيث مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لسنة 2015 والذي يبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يزال ضعيفا في الجزائر ، حيث يعتد المؤشر في تصنيف الدول حسب مستوى الولوج إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى استعمالها والمهارات المكتسبة في هذا المجال . إن احتلال الجزائر هذه المرتبة المتأخرة خير دليل على أنها أمام نقص كبير من حيث الاهتمام البشري بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما يشكله ذلك من تحدي كبير لمشروع الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: المعوقات المالية.

إن مشروع مصل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث ، وتوفير كافة مستلزماته ، لكن تعاني الإدارية العمومية الجزائرية من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع.

إن تدني العائدات المالية للجزائر بسبب التدهور المخيف لأسعار البترول في الأسواق الدولية ليلغ حوالي 27 دولار في 2017 يعد كابوس حقيقي للحكومة الجزائرية ويهدد بفشل مشروع الإدارة

الإلكترونية، وحسب خبراء فإن هذا الهبوط الشامل الذي لن يتوقف في المدى العاجل سيسبب أزمات اقتصادية للدول المنتجة.<sup>1</sup>

وجاء التأكيد على ذلك منذ بدأت تتهاوى التعليمات الوزارية بشأن "تدابير تعزيز التوازنات الداخلية والخارجية وسياسة التقشف" من خلال الدعوة إلى الامتثال لمسعى وانضباط حكومي متناسق واستشراقي وحذر في مجال نفقات التسيير والتجهيز، ففي مجال التسيير تم تعليق كل توظيف جديد ما عدا في حدود المناصب المالية المتوفرة من خلال اللجوء، وبعد موافقة الوزير الأول على تنظيم المسابقات والاختبارات والحد من التنقلات الرسمية للخارج إلا فيما يتعلق بالضرورة القصوى وتقليص التكفل بالوفود الأجنبية والحد من إنشاء المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.

وفي مجال نفقات التجهيز بالنسبة للمشاريع التي لم يتم الانطلاق فيها يجب أن يتم جدولة تسلسلها قصد القيام بعمليات إعادة الهيكلة الضرورية وفقط الأولوية وحسب الحاجيات المحددة الحقيقية واللازمة، على أن يتم خصوصا تأجيل المشاريع غير الضرورية.

ويجب ألا يتم تبليغ رخص البرامج إلا للمشاريع ذات الطابع الاجتماعي إذا توفرت شروط الانطلاق فيها، وأمام هذه الأزمة المالية فإن الجزائر ستكون أمام حتمية إعادة النظر في عديد المشاريع التي أطلقتها أثناء البجوحة المالية ولا شك أن جميع القطاعات ستضطر بما فيها مشاريع تدخل في استراتيجية رقمنة الإدارة العمومية.<sup>2</sup>

### الفرع الرابع: المعوقات التقنية.

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع الإدارة في موقع تنافسي عن طريق ظيبتها في إدارتها العمومية وبالمقابل يلاحظ على أن الجزائر انما لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات

<sup>1</sup> جريدة  
<sup>2</sup> فطوح  
الإلكترونية بين التخطيط والتطبيق  
7979 ليوم 23  
2015  
11  
1437هـ .  
02 .  
35 .

التقنية وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في مجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.

وهناك مجموعة من المعوقات التقنية التي تعيق الاستفادة من التطبيقات الإدارية الإلكترونية نذكر منها عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ، كذلك اختلاف القياس والموصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها، كما نجد عدم وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.

من أهم أسباب محدودية استخدام الأنترنت في الإدارات العمومية الجزائرية محدودية انتشار استخدام أجهزة الحواسيب في المجالات الحياتية المختلفة كما ان معوق اللغة خاصة وان معظم الموارد والمعلومات الموجودة على الشبكة هي باللغة الإنجليزية، يقابل ذلك قلة في المواقع العربية المتوفرة فيها ومما هو جدير بالذكر في هذا الصدد ، ان قضية توفير بيئة إلكترونية آمنة ، وحماية المعلومات والمحافظة على سريتها باتت تشغل الكثير من الإدارات العمومية ، فالأمن المعلوماتي والفيروسات والاختراقات بكافة أشكالها.<sup>1</sup>

أصبحت خطرا يهدد الكثير من الإدارات العمومية بحيث أدى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات ،وزيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل مذهل في الآونة الأخيرة الى إيجاد أنظمة واساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب بأي شكل من الأشكال ،بحيث كلما ازداد استخدام الحواسيب زادت الحاجة الى حماية المعلومات المخزونة فيه واصبح أمن المعلومات رسالة مهمة للإدارات العمومية حيث واجهت الحاجة الى حماية خصوصية الإدارة وتحديد الوصول الى البيانات ومنع الاختراقات.

## الفرع الخامس: المعوقات القانونية.

تتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب القانوني المتخصص في هذا المجال ، حيث أن غياب وعدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني "وعدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات وإزباد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني.

كما أن استبعاد النشر الإلكتروني عن طرق ووسائل الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية، ولذا ينبغي تنظيم المناقصات والمزايدات إلكترونياً وذلك بالنص عليها صراحة في القانون <sup>1</sup>.

وقد يكون التأخير في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ الإدارة الإلكترونية متعمداً نظراً لعدم الجاهزية أو التحمس لإدماج هذا المشروع في طرف بعض الفاعلين وصناع القرار.

وعدم وجود قضاة ومحامين مدربين للتعامل مع هذا القطاع وفهمهم آلية عمله يزيد من عرقلة الإدارة الإلكترونية وغياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من المشاكل المتعلقة بتداول المعلومات ونوعيتها ومحتواها وكذلك حفظ المعلومات والجهات المخولة لها هذه الصلاحية، وأيضاً حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها.

مازالت فئات كثيرة من المواطنين تعتمد على المعاملات التقليدية ما يعني انعدام الثقة مما يستدعي مزيد من القوانين والتشريعات التي تحمي المعاملة الإلكترونية لإدارة عمومية إلكترونية ناجحة.

وحت الخبراء في التوصيات التي توج بها اللقاء المنظم بمبادرة من نقابة المحامين لولاية وهران على ضرورة الإسراع في " إنشاء الهيئة الوطنية التي ينص عليها القانون، والخاصة بالوقاية من الجرائم الالكترونية ومكافحتها، حيث أكد الخبراء على أن المكافحة تتطلب إطار قانوني يسمح بالتعامل مع الجرائم الالكترونية والقضاء عليها ووصى بتكوين القضاة والمحامين بهدف حماية حقوق مستعملي تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحة الحرية الالكترونية وتفتيش المنظومات المعلوماتية وحجز المعطيات المعلوماتية وإنشاء الهيئة ومهامها والتعاون والمساعدة الدولية القضائية.<sup>1</sup>

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس وبناء مشروع الادارة الالكترونية وتوفير الحماية ومنع القرصنة الإلكترونية ، وأغلب الدول الان تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم عابرة للحدود ، وقد اتخذت الامم المتحدة عام 1990 قرارا حثت فيه الدول على اتخاذ الاجراءات اللازمة للحد من الجرائم الإلكترونية وتحديث القوانين الدولية ، وقد أجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الالكترونية بدائرة قديل بوهران ، بأن الجريمة الالكترونية تحولت الى ظاهرة إرهاب معلوماتي.

إن الجريمة الالكترونية تشهد تطورات سريعة وصارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد كما أن ظاهرة الإرهاب الإلكتروني و المعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الإلكترونية للشركات و المؤسسات العمومية الاجتماعية و الاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من اجل إلحاق الضرر والمساس بسير المصالح العمومية ، وعلى الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الادارة الالكترونية الا انه لا بد من تجديد القوانين وتحديثها تماشيا مع المتطلبات المستجدة للمجتمع .

## المبحث الثاني : بناء و تركيبة الإدارة العمومية الإلكترونية

بما أن من شروط التقدم السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي النفاذ إلى شبكة المعلومات فقد اعتمدت السياسة الجزائرية في السنوات الأخيرة البناء الشبكي والرقمي للإدارات العمومية وبناء مجتمع المعلومات ويظهر ذلك من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، في الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة 2003 أظهرت النوايا للولوج إلى مجتمع المعلومات " إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي و اقتصادي و اجتماعي و ثقافي ...إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية . في مجال الاتصالات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية و الموارد مالية الضرورية " و قد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد و المواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، حيث تتحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، و إدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد.<sup>1</sup>

- في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة 2005 أكد على النقاط الواردة في وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جينيف 2003 و منها التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية و تحرير قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال و التأكيد على الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال منها مشروع أسرتك و مشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدا هلال و مشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر و إقامة الجامعة الافتراضية و الشبكة المعلوماتية للتعليم عن بعد و مشروع شبكة الانترنت الحكومية .

<sup>1</sup> بوخنوفة عبد الوهاب : المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،رسالة دكتوراه ، ( 2007 20 .

- في الملتقى الذي نظم في 29 من شهر مارس 2009 حول الحكومة الالكترونية ، الصحة الكترونية ، التعليم الالكتروني و البلدية الالكترونية ، تم التأكيد على أن مشروع الحكومة الالكترونية يهدف إلى تطوير و دعم المؤسسات الإدارية و الاقتصادية و تحسين مستوى معيشة المواطنين من خلال استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، كما أشار إلى أن الدولة تهدف من خلال الحكومة الالكترونية إلى تحريك الاقتصاد الوطني و جعله اقتصاد رقمي و توفير خدمات نوعية للمؤسسات و المواطنين .

وفي تدخل السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال عل هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي و تقنيات مكاتب الإعلام و الاتصال (سيكوم 2010) حيث شكلت الجزائر الالكترونية 2013 و بوابة المواطن الالكتروني في محور ندوتين في المؤتمر حيث أكد حاتم الحسيني أن الجزائر الالكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الالكترونية و المؤسسة الالكترونية و المواطن الالكتروني ، موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا و تعاونا دوليا و خاصة الكفاءات البشرية التي تبقى قاعدة نجاح هذه الاستراتيجية ، و أكد على تطوير الإدارة الالكترونية والتي تدور أساسا حول عصنة قطاع العدالة و تعزيز نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الالكترونية.<sup>1</sup>

### المطلب الأول: متطلبات تجسيد الإدارة العمومية الإلكترونية

إن مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المؤاتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون مصيره الفشل و سيسبب ذلك خسارة في الوقت و المال والجهد و نعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر و تتأثر بكافة عناصر.

<sup>1</sup> تنفيذي 98/256 البريد 03 1419 25 1998 يعدل  
ويتم 89-75 30 ديسمبر 1975 63 04  
1429 هـ 26 1998 .التنظيمي

البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجيا لذلك فان مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

### الفرع الأول: متطلبات تكنولوجيا فنية:

إن تطبيق بنظام الادارة الإلكترونية الذي يتيح للمواطن ان يتعامل مع الانترنت تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح للمواطن أن يتعامل مع الانترنت بدلا من الموظف العام التقليدي يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العمليات والاجهزة المستخدمة و طرق الأداء . فليس من المعقول مثلا أن يتم الاتصال بين طالب الخدمة و المسؤولين عبر الانترنت ، ثم يقوم المسؤولون بمراجعة المعلومات يدويا بالأسلوب التقليدي . فينبغي أن يكون التغيير متكاملا والاداء متجانسا وأن تتم اعادة تنظيم شاملة للخدمات والادوات . وذلك لان ادارة الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية من خلال الانترنت لها خصوصيتها ومقوماتها التي تختلف عن الادارة التقليدية لمثل هذه الخدمات ، وان متطلبات بناء نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن وجود متطلبات تكنولوجيا وادارية ومنها قانونية وبشرية ولكي تكون الإدارة العمومية الإلكترونية فعالة، لابد من وضع استراتيجية واقعية للإدارة الإلكترونية يقوم بإعدادها فريق مؤهل ، ولبناء الادارة العمومية الإلكترونية تحتاج الى مقومات وبعض المتطلبات كي يكتب لها النجاح وتحقق الأعمال المنوطة بها وتحقق أهدافها.<sup>1</sup>

كما يوجد العديد من المتطلبات التكنولوجية و الفنية اللازمة للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية فمن الناحية الفنية نلاحظ أن الدولة تمتلك كمية هائلة من المعلومات و البيانات التي تقدمها للجماهير وهذا يتطلب توفر بوابة على شبكة الانترنت يمكن للجماهير الوصول منها إلى كافة المؤسسات الرسمية بسهولة.

<sup>1</sup> - - الاقتصادية والاجتماعية آسيا - استراتيجية الإلكترونية العربية  
02 ديسمبر 2013 .10

ومن الناحية التكنولوجية فإنه يجب على المسؤولين عن مشروع الإدارة الإلكترونية استخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وذلك بتوافر البنية التحتية للاتصالات وانتشار الحاسب الآلي و انتشار الانترنت و إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة.

## 1 ( توفير البنية التحتية للاتصالات وانتشار الانترنت.

كلما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كلما كان لديها قدرة علي الوفاء بالمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية وبما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي.

وهنا تقع المسؤولية الأعظم علي مزودي خدمة الاتصال لإيجاد بنية اتصالات توفر حزم واسعة لتسهيل عملية الاتصال ولجعل بيئة الإنترنت بيئة لتقديم الخدمات الانترنت وهناك من أنظمة الاتصال ما توفر قدرة عالية في الاتصال كاستخدام خدمات النطاق العريض والتي تتيح سرعة إنزال بقدرة 384 كيلوبايت في الثانية واستخدام الكابلات المخصصة للاتصال.<sup>1</sup>

وفي هذا الإطار عكفت الدولة الجزائرية على رفع عرض النطاق الترددي ، القدرة الدولية إلى “400 جيثابايت في الثانية” واستبدال الكابلات النحاسية، التي غالبا ما تكون عرضة للسرقة بالإضافة إلى تركيب العقد للوصول إلى الخدمات المتعددة التي تربط العملاء من منصة واحدة وتوفير خدمات الاتصالات والانترنت”، عبر استبدال الوحدات القديمة التي هي نهاية حياتها، ونشر وحدات جديدة لتقديم جميع عملاء المتعامل التاريخي للثابت والنقال على نفس المستوى من الخدمة مما يعني استبدال المعدات القديمة تماما بحلول نهاية عام 2017.و تسارع مجمع اتصالات الجزائر في تطوير البنية التحتية للاتصالات في الجزائر، حيث يعمل عملاق الاتصالات دون توقف لتطوير نشر الألياف الضوئية

عبر أراضي شاسعة من الجزائر، من أجل تمهيد الطريق لوصول الألياف إلى المنزل (FTTH) ، وبالتالي تحسين نوعية الخدمات وتلبية الطلب المتزايد على الإنترنت.<sup>1</sup>

كما يعد انتشار استخدام الإنترنت إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة العمومية الالكترونية، أن نمو انتشار استخدام الإنترنت يشكل ظاهرة صحية تبشر بالخير، الأمر الذي يولد نطاقا فاعلا لتأسيس اتصال بين مستخدمي الإنترنت سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية أو الخاصة على السواء أو الاثنين معا مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية وتكون البنية التحتية (شبكة الاتصالات) بمثابة الوسيلة الممكنة لربط مختلف القطاعات .

وقد أصبح بإمكان الفرد الدخول في المنظومة الرقمية لاستخراج شهادة ميلاد أو تحديد رخصة سيارة من خلال منفذ حاسب دون الحاجة إلى زيادة مواقع تلك المؤسسات شخصيا.

ويلاحظ بجلاء أن انتشار الإنترنت في الجزائر اخذ في الازدياد مهما تباينت الأرقام بين مجتمع وآخر وإجمالا فالمسألة مرتبطة بانتشار الإنترنت فكلما توسع استخدام الإنترنت في المجتمع كلما سهل مهمة الإدارة العمومية الالكترونية كمشروع متكامل ومن ذلك فان هذا لا يستثني دور وسائل أخرى مكملة للإنترنت مثل الهاتف الثابت والمحمول والفاكس.

فالهاتف الثابت يعد وسيلة سريعة تتميز بانخفاض التكلفة للتعامل المصرفي وإنجاز مجموعة واسعة من الخدمات العمومية علي سبيل المثال .في حين أن الهاتف النقال يعد وسيلة عملية غدت تنتشر بسرعة علي نطاق واسع من فئات المجتمع وقد نجحت وزارة التربية والتعليم في إرسال نتائج امتحانات الثانوية العامة عبر الرسائل القصيرة من خلال الهاتف النقال.<sup>2</sup>

ومن مزايا استخدام الإنترنت بالإدارة العمومية نذكر على سبيل المثال إيجابياتها في تطور المرفق العام من خلال :

.43

.45

<sup>1</sup> بشير

<sup>2</sup> بشير

**أولاً: مبدأ الدوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراء**

و يعني استمرار المرفق العامة في أداء أعماله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد ذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه او الكهرباء عن المنازل .

كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة، ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في الدخول على الموقع الإلكتروني خدماتهم، كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام وإطراء.

حتى ولو ببيروقراطية من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الإلكتروني الحصول على خدمة، كذلك يساعد الموظف على الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الإلكتروني كمن لطلاب الجامعات أن يسجلوا بإحدى الجامعات أو معرفة شروط التحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها .

يمكن القول بأن هذا النظام يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة التكاليف.<sup>1</sup>

**ثانياً: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة**

ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام معين بالنسبة لهذه الخدمات في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي.

ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده القانون أو لائحة المرفق، وان تتوفر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الانتفاع بها وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينهم.

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا، وذلك حيث تقدم الخدمة آليا أو الكترونيا، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فالكل يستطيع مع الحاسب الآلي الحصول على الخدمة المطلوبة ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية.

## 2 ( انتشار الحاسب الآلي وإعادة هندسة إجراءات العمل في الإدارة العمومية.

من الصعوبة تصور حكومة إلكترونية دون توفر الحواسيب الآلية في الوقت الراهن، وقد يفهم أن المقصود فقط هو الحاسب الآلي بحجمه المتعارف عليه إلا أن متطلبات الحكومة الإلكترونية تتجاوز الحاسب الآلي نفسه، لتشمل عنصرين رئيسيين وهما:

شبكات الحاسب الآلي وما تحتويه من محطات عمل والبرمجيات والشبكات المحلية والشبكات الواسعة النطاق.<sup>1</sup>

## 1 ( الشبكات المحلية: ويعني الاختصار في اللغة الإنجليزية (Local Area Network )

وتقوم تلك الشبكة بربط الأماكن المحدودة المساحة كالمكتب أو المنزل أو مؤسسة صغيرة بنظام شبكة داخلية من خلال جهاز ربط سويتش ( Switch ) حيث تقوم هذه الشبكة بتوفير بيئة تبادل البيانات بشكل محلي عن طريق ربط الحواسيب ببعضها البعض واستلام الملاحظات المكتوبة عبر الشبكة والدخول إلى الجهاز الذي ترغب ومشاركة الملفات التي بداخله بحيث تستغني عن وجود فلاش ميموري

<sup>1</sup> دور الرقابة والتقييم في إعادة البناء الهندسي الخدمات العمومية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قسنطينة، ع 08.

<sup>1</sup> دور الرقابة والتقييم في إعادة البناء الهندسي .14

أو أقراص مدمجة لنسخ الملفات وإيداعها في الجهة المراد نقل المعلومات أو الملفات إليها، ويتم منح كل جهاز موجود على هذه الشبكة عنوان شبكي ( IP adresse ) ولا يُشترط أن يكون هذا العنوان بصورة مرخصة وذلك لأنك تستخدمه بشكل محلي وغير مُعلن الأمر الذي لا يجعله يتعارض مع أي جهاز خارج الشبكة لعدم وجود اتصال بينهما.

### الشبكة الواسعة أو الخارجية: WAN ويعني الاختصار باللغة الإنجليزية

(Wide Area Network)، وهذه الشبكة هي شبكة تمتد إلى الخارج وهي عبارة عن مجموعة شبكات محلية ترتبط بالعالم الخارجي عن طريق أجهزة ربط معينة كالراوترات ( Routers ) بحيث تستطيع الدخول إلى شبكة الإنترنت وكذلك التواصل مع الشبكات الخارجية الأخرى ونرى هذه الشبكات في الشركات الكبرى التي لها فروع عبر القارات وفي المطارات أيضاً وغيرها، وبوجود الربط الخارجي تستطيع مشاركة المحتويات الخاصة بالشبكة ضمن الشبكة الخارجية وباشتراقات تُدفع إلى مزودي خدمات الربط وكذلك عن طريق حجز للعناوين الشبكية التي أصبحت جزءاً من العناوين المحجوزة للاستخدام العام، وتُغطّي هذه الشبكة مساحات واسعة ولذلك فهي تُدعى بالـ WAN<sup>1</sup>.

ولهذه الشبكات مكونات رئيسية وهي وجود جهاز الخدمة الرئيسي الذي يقوم بإدارة الشبكة وتنظيم عمل الأجهزة المكونة للشبكة والعنصر الثاني هو نظم تشغيل الشبكات والذي يتولى إدارة موارد الشبكة.

لذا يتضح أن هناك مستويين لمتطلبات الحوسبة الآلية :- الأول علي مستوى الأفراد، وهو قدرة لإفراد اقتناء هذه الأجهزة التي تمكنهم تحميل معاملاتهم وتتبع سير إنجازها والثاني علي المستوى الرسمي والمتمثلة في توفير الخدمات والشبكات وأنظمة تشغيل البيانات المتداولة في الشبكة.

وبالنسبة لإعادة هندسة العمليات الإدارية، من الضروري توفر العناصر التي تميزها عن غيرها

من مفاهيم ونماذج التحسين وهي :

**1 أن يكون التغيير أساسيا:** إن إعادة هندسة العمليات الإدارية تطرح أسئلة أساسية لا تشمل فقط الطرق والأساليب الإدارية المستخدمة، بل تتجاوزها إلى الأعمال نفسها، والفرضيات التي تقوم عليها تلك الأعمال، مثال: لماذا نقوم بالأعمال التي نقوم بها؟ ولماذا نتبع هذا الأسلوب في العمل؟ مثل هذه الأسئلة الأساسية تضع الفرضيات التي تقوم عليها الأعمال محل التساؤل، وتدفع الموظفين إلى إعادة النظر في هذه الفرضيات.

**2 أن يكون التغيير جذريا:** يجب أن يكون المطلوب في إعادة هندسة العمليات الإدارية، جذريا وله معنى وقيمة، وليس تغيرا سطحيا يتمثل في تحسين وتطوير ما هو موجود (أي ترميم الوضع الحالي) إن التغيير الجذري يعني اقتلاع ما هو موجود من جذوره وإعادة بنائه بما يتناسب مع المتطلبات الحالية والهدف من الإدارة العمومية الإلكترونية (1).<sup>1</sup>

**3 أن تكون النتائج جوهرية:** تتطلع إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تحقيق نتائج جوهرية وهامة، أي لا تقتصر على والتحسين والتطور النسبي والشكلي في الأداء والذي غالبا ما يكون تدريجيا.

**4 أن يكون التغيير في العمليات:** تركز إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحليل والعادة بناء العمليات الإدارية، على الهياكل التنظيمية ومهتم الإدارات أو المسؤوليات والوظيفية، فالعمليات الإدارية هي نفسها محور التركيز والبحث، وليس الأشخاص والإدارات.

**5 أن يعتمد التغيير على تقنية المعلومات:** تعتمد إعادة هندسة العمليات الإدارية على الاستثمار في تقنية المعلومات واستخدام هذه التقنية بشكل فعال، بحيث يتم توظيفها للتغيير الجذري الذي يخلق أسلوبا إبداعيا في طرق وأساليب تنفيذ العمل.

**6 أن يعتمد التغيير على التفكير الاستقرائي وليس الاستنتاجي:** تعتمد إعادة هندسة العمليات الإدارية على الاستقراء والمتمثل في البحث عن فرص التطوير قبل بروز مشاكل تدعو للتغيير

والتطوير ، وترفض إعادة هندسة العمليات الإدارية التفكير الاستنتاجي والمتمثل في الانتظار حتى بروز المشكلة ثم العمل على تحليلها والبحث عن الحلول المناسبة لها.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: متطلبات بشرية نفسية

بالرغم من ضرورة توفر الإرادة السياسية و الإمكانيات المادية لنجاح مشروع الإدارة العمومية الإلكترونية، فلا يمكن إهمال توعية الموارد البشرية لأن أهم عنصر في هذا المشروع ألا وهو الموظف وكذا لا ننسى الفرد الذي سيتعامل مع الإدارة العمومية الإلكترونية .

### 1- تنمية الكوادر البشرية :

من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة العمومية الإلكترونية ، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الإدارية التي تشارك في مشروع الإدارة الإلكترونية . ف القدرة إدارته كلُّ حسب اختصاصه.

### 1 -تطوير نظم التعليم و التدريب:

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يتطلب إحداث تغييرات جذرية في توعية العناصر البشرية وبالتالي لابد من النظر في نظم التعليم و التدريب لمواكبة هذا التحول الجديد بما في ذلك الخطط و البرامج الأساليب و المصادر التعليمية و التدريسية على كافة المستويات.

### 2 -التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الإلكترونية :

إن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية نشر ثقافة تتناسب مع الأهداف الجديدة، بحيث تكون الثقافة الإلكترونية تتناسب مع معطيات الإدارة وتساعد على سهولة التعامل مع الواقع الجديد.<sup>2</sup>

الإلكترونية

تحديات

الزهراء

مجاهد،

نسيمة

1

سعيدة، 2013 . 12.

الوهاب

2

.19

### 3- التغلب على المقاومة التي يبديها الموظفون اتجاه الإدارة العمومية الإلكترونية:

ييدي موظفو الإدارات العمومية عموما مقاومة لمشاريع الإدارة الإلكترونية في الجزائر ولعل الأسباب الرئيسية لهذه المقاومة هي الانتماء السياسي وعدم الاستقرار الاقتصادي، وقلة فرص العمل ونقص الكفاءات المؤهلة<sup>1</sup>

#### أسباب مقاومة موظفي الحكومة لإدخال الإدارة العمومية الإلكترونية:

1 الخوف من أن تفقدتهم التكنولوجيا عملهم.

2 الخوف من السلطة و المكانة التي يتمتعون بها في النظام الحالي.

3 عدم التأقلم مع التكنولوجيا و الخوف من أنهم أغبياء أمام الآخرين.

4 الخوف من أن ترتب التكنولوجيا مزيدا من العمل مثل: الرد على الرسائل البريد الإلكتروني.

5 القلق من تضائل فرص الحصول على دخل غير شرعي (الرشوة) ولمعالجة هذا الوضع، يحتاج قادة الإدارة العمومية الإلكترونية إلى فهم الأساليب الكامنة وراء المقاومة ثم تحديد المصادر المحتملة للمقاومة وابتكار خطة وتتكون الاستراتيجية النموذجية لمعالجة هذه المشكلة من العناصر التالية.

1- إشراك موظفي الإدارة العمومية في كل مراحل مشروع الإدارة العمومية الإلكترونية وضمهم إلى مجموعة عمل المشروع و الموظفين ذوي المناصب العليا إلى فريق إدارة المشروع ، فاختيار أعضاء من موظفي الإدارات العمومية للمشاركة في مشروع الإدارة الإلكترونية هو إجراء في غاية الأهمية والذكاء.<sup>2</sup>

2- الحرص على شرح هدف مشروع الإدارة العمومية الإلكترونية، مع تأكيد على أن الموظفين ليسوا هدفا للتغيير، فكلما تطور المشروع تغير فهم الإدارة العمومية واختلفت توقعاتهم.

<sup>1</sup> عبده نعمان الشريف

15.

25.

<sup>2</sup> عشور عبد الكريم

3- بناء القدرات بتدريب موظفي الإدارة العمومية خلال دورة حياة المشروع لكي يتمكنوا من اكتساب المهارات الجديدة و التأقلم مع التغيرات فالتدريب المبكر لموظفي الإدارة العمومية الذين يجري اختيارهم موعة العمل أو فريق إدارة المشروع يوفر دفعة من أوائل المستخدمين، وتدريب موظفي الإدارة ذوي المراكز العالية و المسؤولين يجعل منهم موظفين معروفين ، فإدارة المعرفة هي عنصر أساسي في الإدارة العمومية الإلكترونية.<sup>1</sup>

## 1 ( البناء التنظيمي و إعادة هندسة توزيع المهام و الصلاحيات.

إن التحول إلى نموذج الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تغير علاقة المؤسسة مع محيطها الداخلي و الخارجي وهذا يتطلب في العادة تصميم العملية الإدارية التي تتعامل معها ، وغالبا ما ينتج عن إعادة تصميم العملية الإدارية تغير في الهيكل التنظيمي للمؤسسة و تغير في التقنية المستخدمة ، ولذلك فمن الضروري الاهتمام بالبناء التنظيمي حيث إن وضوح أهداف المنظمة و وجود تقسيمات إدارية محددة بخارطة تنظيمية و معتمدة و معلنة و تحديد مهام تلك الوحدات و ارتباطاتها و علاقاتها الرأسية و الأفقية و تحديد الوظائف و أوصافها بكل دقة و وضوح عوامل مهمة و أساسية تسهل استخدام التقنية بشكل مستمر و فعال.

إن السعي للوصول إلى منظمة عصرية و التي تعرف على أنها (ذلك التكوين الاجتماعي السلوكي الفعال الذي يسعى إلى تحقيق مناخ تنظيمي متماسك تتوافر فيه الهياكل التنظيمية المشجعة على المشاركة في الأهداف و القرارات) لذلك في هذه المنظمة لابد من الابتعاد عن مظاهر المعوقات و انخفاض الإنتاجية و زيادة التكاليف، إن التخلف التنظيمي لا يكون فقط في العناصر المادية في التنظيم كالمباني و الآلات و لكنه قد يكون في العناصر الاجتماعية والسيكولوجية وفي الثقافة التنظيمية.

وعن إعادة هندسة توزيع المهام و الصلاحيات لقد أصبح مستقبل الإدارة الإلكترونية للأنشطة الحكومية وغيرها من الأنشطة تواجه تحديات و تغيرات سريعة في مدى جاهزية هذه الإدارات لأداء

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي ، المرجع السابق ، ص 30.

الأنشطة الكترونية ، ومدى تناسب النوعي الذي تخطط له الحكومات ومنظمات الأعمال وفي هذا السياق أصبحت تكنولوجيا المعلومات و مستوى تطورها عنصرا مؤثرا في تخطيط مستقبل الأداء التنظيمي ، وإعادة هندسة المهام و الصلاحيات ونعني بإعادة هندسة عمليات اتخاذ القرارات في الجهاز الحكومي و تفويضها إلى أدنى المستويات ضمانا لسرعة اتخاذ القرارات و اتخاذها في الموقع المناسب لها .<sup>1</sup>

## 2 ) إعادة هندسة التركيب التنظيمي وهندسة الإجراءات الإدارية

يجب هندسة التركيب التنظيمي للجهاز الإداري بما يتلاءم و الطريقة الجديدة في سير عمليات الإدارات العمومية و الأسلوب الحديث في طريقة إدارته ، و المواقع الجديدة لاتخاذ القرار في وحداته المختلفة.

لذلك يجب الأخذ في الاعتبار إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الإدارية ، حيث إن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التكنولوجيا الحديثة من أجل العمليات الروتينية البيروقراطية و لكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات و تسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الإدارة الإلكترونية.

وفيما يخص إعادة وهندسة الإجراءات الإدارية والتي تعنى بشكل خاص بدراسة و تبسيط الإجراءات التي تنفذ في الجهاز الإداري لتقديم خدمات للمستخدمين منها، ويتم ذلك بموازاة هندسة نظم المعلومات و التي تعنى بدراسة الطريقة التي يتم من خلالها الاتصال مع البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وتبادل المعلومات وتقييم الخدمات، مع ضرورة وجوب التزامن برنامج واضح للتطوير الإداري يأخذ في اعتباره المتطلبات الأساسية لإدارة التغيير عن طريق تخفيف المستويات الإدارية وتوزيع الصلاحيات بين الوحدات الإدارية المركزية والتركيز على إعادة هندسة العمليات الإدارية ، والتميز في أسلوب تقديم الخدمة

ويبين مشروع التحول الإلكتروني في الخدمات والبرامج والإجراءات الحكومية، وأي نوع من هذه الخدمات الإلكترونية هما وجهان لعملة واحدة مما يستوجب الربط بينهما.<sup>1</sup>

وعليه يجب التركيز بصفة رئيسية على اشتراك المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية للمتعاملين معها في المراحل المختلفة لإدخال نظام إدارة التغيير و التحول إلى الإدارة الإلكترونية وبشكل محدد فإن من المهم التركيز على ما يلي:

1-تحديد استراتيجية واضحة عن الكيفية التي ترغب من خلالها تطوير إدارتها العمومية وكيف تستخدم التكنولوجيا في الخدمات والبرامج والإجراءات الحكومية، وأي نوع من هذه التكنولوجيا سيتم استخدامها.

2-تحديد الأولويات الإدارية التي يجب التركيز عليها في المراحل الأولى و إجراءات التغيير المطلوبة.

3-توفير المصادر المادية و الفنية والبشرية و الدعم السياسي من كبار المسؤولين للتحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب إدارة التغيير من خلال الإدارة الإلكترونية.

4-من الممكن أن نعطي نظام معلومات راجعة تجدد ماهية الإجراءات التي اتخذت ، ومتى تم اتخاذها ومدى تأثيرها على المصادر الرئيسية، وذلك كأداة مساعدة في تحديد المشكلات أو إدارة المصادر.

5-الشفافية الكاملة في أداء أعمال المسؤولين في الأجهزة الحكومية.

6- المسؤولية الإدارية الكاملة عن أداء أعمال المسؤولين في الإدارات العمومية.

7- الصراحة و الوضوح في خططهم و برامجهم وتصرفاتهم.

### الفرع الثالث: متطلبات تشريعية سياسية

أدى الانتقال إلى النمط الرقمي لإنجاز المعاملات اليومية إلى الاعتماد كثيرا على أجهزة الحاسب الآلي. ومما جعل حجم المعاملات المنفذ ، والثراء المعلوماتي المخزنة في الأجهزة، عرضة للإساءة والاستغلال. لذا تعد المعايير الأمنية والخصوصية من العناصر المهمة في إيجاد الثقة للتعامل مع أنشطة الإدارة العمومية الإلكترونية والتي تعتبر بمثابة المدخل المطمئن والأمن في نظام الإدارة الإلكترونية وتضطلع بدور تعريف الأطر المنظمة لمجموعة القوانين التي تنظم الجانب الأمني سواء المتعلقة بالشبكات أو الأنظمة والبيانات.<sup>1</sup>

وعن الخصوصية فالمهمة تتطلب تحديد سلطات تحويل الوصول إلى المعلومات الشخصية.

و عند تنفيذ مشروع الإدارة العمومية الإلكترونية تم التطرق إلى ضرورة تضمين معايير الأمن الوثائقي لتشمل التالي:

1- المبادئ الأمنية كما تم تعريفها من قبل الحكومة.

2- أدوار وواجبات ضمن الهياكل الأمنية.

3- واجبات كل نوع من المستخدمين.

أما عن الخصوصية، فالأمر مهم من حيث توفر تقنية أمنة تكفل خصوصية الأفراد عند التعامل مع البيئة الإلكترونية وما يندرج في هذا المجال من الاحتفاظ بالبيانات الشخصية التي تخص الأفراد وأنماط ممارساتهم عند الدخول في الإدارة الإلكترونية ، وتتبع عملية الدخول والخروج للمواقع التي يقومون بزيارتها، والتي يتم تنفيذها على المواقع التي يجري فيها العميل معاملته وفي الجانب نفسه يشمل تضمين أهلية المخولين بتقديم البيانات الشخصية واستنادا إلى ما تم التطرق إليه سالفا فان التشريعات تعد بمثابة

سارية الشراع المبحر، فلو سمحت الظروف لمقارنة الشراع بالإدارة العمومية الإلكترونية فإن التشريعات تعد بمثابة سارية تتعلق بالأفراد وبالتالي تكون وفق صلاحيات محددة ومقننة.

الشراع التي توجه السفينة نحو الاتجاه السليم، فمن الضروري وضع القوانين والسياسات المنظمة للتعامل الإلكتروني.

ولن يأتي ذلك إلا بتضافر الجهود نظرا لما يتطلب الأمر من جهود جبارة ومكثفة علي جميع المستويات بحيث تشمل جميع جوانب السلطة القضائية بما فيها التنفيذية والتشريعية.

إن ذلك من شأنه أن يجعل المتعاملين في الإدارة العمومية الإلكترونية سواء كانوا عملاء أم منفذين لديهم السند القانوني للاعتراف والالتزام بالخدمة المنفذة.<sup>1</sup>

ومما لاشك فيه أن هناك أوجه كثير لأطر التشريعات ونلخص ملامح التشريع في التالي:

### سرية تداول البيانات وشرعيتها وحماية التوقيع الإلكتروني

الحرص على زيادة وعي الموظفين وتنمية مهاراتهم في استخدام التقنية وذلك يجعلها جزء من لعملية التدريبية ، ولتحقيق هذه النواحي من الممكن الاستفادة من تجارب الدول التي سبقتنا في مجال الحكومة الإلكترونية وخاصة الدول الشقيقة كالإمارات العربية المتحدة ، ينهي الأمر عند هذا الجانب إذ لا بد من الحرص على أمن المعلومة وخصوصيتها وعدم إغفالها عند البدء في إعداد البرامج الخدمية للإدارة العمومية الإلكترونية والربط بشبكة الإنترنت ، أيضا توفير عناصر الأمن والحماية لها حتى يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها مع ضرورة توثيق المعلومات والبيانات الخاصة بمستخدم الخدمات الإلكترونية وذلك بحماية البيانات الشخصية أثناء تبادلها عبر الشبكة وتوثيق المعلومات المتعلقة بالشخص الذي أنجز لمعاملة ولتحقيق ذلك لا بد من إعداد سياسات أمن المعلومات وأدراجها ضمن وثيقة معتمدة من الإدارة العليا وأيضا توعية مستخدمي النظام وخصوصاً متخذي القرار بالجوانب المختلفة لأمن المعلومات ، وتدريب

1 ياسين: الإلكترونية اليازوري والتوزيع، العربية 2010 .22

الجهاز الفني في مجال أمن المعلومات وما يستجد به , ولا يتسنى أن نشدد على عدم إغفال النواحي الفنية وذلك بحماية الشبكة الداخلية وأنظمتها عن طريق أنظمة الحوائط النارية , واستخدام برمجيات الحماية من الفيروسات.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى ضرورة التحكم بالدخول للشبكة عن طريق كلمات السر التي يصعب تخمينها وتغييرها دورياً وإعداد خطط للتعامل مع الكوارث مع حماية مقر نظم المعلومات بوسائل أمنية

متطورة ولا ننسى أن نشدد على ضرورة مراجعة وتطوير هذه الإجراءات من فترة لأخرى وبالحدوث عن شرعية تداول البيانات فالمقصود بها أن تكون المعلومات المعدة بواسطة الكمبيوتر للأغراض المشروعة فقط أما إذا كانت البرامج غير خاصة وكانت هناك ضرورة قوية للمصلحة العامة لاستخدام هذه المعلومات فإنه من الحكمة أن تكون سلطة مستقلة تستطيع أن ترخص استخدام هذه المعلومات وتكفل لهذه الجهة الضمانات ، وهذه الضمانات هي أن المتحكمين لا بد أن يكونون متمتعين بالاستقلال والحياد ، وأن يكونون على درجة كافية من المهارة والخبرة ولا بد من من العمل بإطار مجموعة من القواعد الواضحة ، وأن تكون لقرارات اللجنة صفة الالتزام، وثمة خمسة مبادئ أساسية تحكم ما يسمى بالممارسة العادلة والمقبولة أو النزهاء في إطار خصوصية المعلومات أو حماية البيانات الشخصية المبادئ هي:

**1 ( الإبلاغ:** ويراد به إبلاغ المستخدمين للموقع ما إذا كان الموقع أو مقتضيات الخدمة ينطويان على مع البيانات الشخصية ولما تستخدم.

**2 ( الاختيار:** وفيه تلتزم الوزارة صاحبة المواقع أو مزودي الخدمة بتوفير خيار للمستخدم بشأن استخدام بياناته.

أما فيما يخص التوقيع الإلكتروني الذي يعرف على أنه ذلك التوقيع الناتج عن اتباع إجراءات محددة - تؤدي في النهاية - إلى نتيجة معينة معروفة مقدما، ويكون مجموع هذه الإجراءات هو - لبديل الحديث - للتوقيع ومفهومه التقليدي أو ما يسميه البعض التوقيع الإجرائي. وللتوقيع الإلكتروني عدة صور:

## 2 ( التوقيع بالقلم الإلكتروني:

فالتوقيع بالقلم الإلكتروني يتم باستخدام طريقة " Pen - GN "، ويتم ذلك عن طريق قلم إلكتروني حسابي يمكن عن طريقه الكتابة على شاشة الكمبيوتر باستخدام برنامج معين وهذا البرنامج يقوم بوظيفتين:

الوظيفة الأولى تتمثل في خدمة التقاط التوقيع، أما الوظيفة الثانية تتمثل في خدمة التحقق من صحة التوقيع.<sup>1</sup>

حيث يتلقى البرنامج أولا بيانات العميل عن طريق بطاقته الخاصة التي يتم وضعها في الآلة المستخدمة، وتظهر بعد ذلك التعليمات على الشاشة، ويتبعها الشخص ثم تظهر رسالة تطالب بتوقيعه باستخدام قلم على مربع في داخل الشاشة، ودور هذا البرنامج قياس خصائص معينة للتوقيع من حيث الحجم والشكل والخطوط والاتواءات، ويقوم الشخص بالضغط على مفاتيح معينة تظهر له على الشاشة بأنه موافق أو غير موافق على هذا التوقيع، ثم يقوم بتخزينها عن طريق البرنامج، وبعد ذلك يأتي دور التحقق من صحة التوقيع، وهي تقوم بفك رموز الشفرة البيومترية، ثم تقارن المعلومات مع التوقيع المخزن وترسلها إلى برنامج الكمبيوتر الذي يعطي الإشارة فيما إن كان التوقيع صحيحا أم لا.

هذا النوع من التشفير يطلق عليه التشفير البيومتري، وهو طريقة من طرق التحقق من الشخصية عن طريق الاعتماد على الخواص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية للأفراد، وحاليا تستخدم هذه التقنيات

<sup>1</sup> بكر محمد الهوش ، المنظومات الرقمية في العالم العربي ، الدار العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ع 01 2009 20

في الإدارات المحلية خاصة في جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطني البيومترية، وتحديد الاستخدام المرخص لها، وتشمل هذه الطرق البيومترية الآتي:

1 - البصمة الشخصية.

2 - خواص اليد البشرية.

3 - التوقيع الشخصي.

4 - البطاقة الذكية.

وفي الوقت الحالي تدخل الإدارات العمومية الإلكترونية لهذه الأجهزة البيومترية هذه الوسائل ضمن جهاز الفأرة ولوحة المفاتيح وأجهزة إدخال معلومات أخرى ، وعلى سبيل المثال : فعند استخدام مسح العين أو الصوت أو اليد البشرية أو البصمة الشخصية فيتم أولا اخذ صورة دقيقة الشكل وتخزينها بصورة مشفرة داخل الحاسب في نظام ضغط الذاكرة...<sup>1</sup>

إن حماية التوقيع الإلكتروني الذي تكمن أهميته في زيادة مستوى الأمن في التعاملات ، نظرا لقدرة هذه التقنية على حفظ سرية المعلومات والرسائل المرسله وعدم قدرة أي شخص آخر لهذا تعتمد الإدارات العمومية المتعاملة بهذا النظام وسائل أمن خاصة، ويتم التامين عن طريق مفاتيح تحقيق ترفق بالرسائل - توقيعات الكترونية - ومن أجل حماية افضل فإن خبراء الحاسب الآلي والانترنت يسوقون عدة نظم لتحقيق حماية مماثلة للتوقيع الإلكتروني الذي يدخل كحلقة ضمن نظام هذه الحماية ومثلا عن هذه الحماية ما يلي :

1 - استخدام بروتوكول مخصص لحماية الرسائل عن طريق تشفيرها.

2 - استخدام تقنية حديثة تتضمن بطاقات ذات قيمة نقدية مكتوبة على شريحة موجودة على بطاقة بلاستيك وتستخدم في التحويلات.

وفيما يخص المتطلبات السياسية يجب أن يكون هناك التزام من جانب القيادات السياسية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية، ويعتبر هذا العنصر أساسيا لنجاح أو فشل المشروع، ويطلب ذلك ما يلي:

1- تفهم القيادات السياسية و دعمها للتغيرات الإدارية و الفنية التي يجب اتخاذها للتحويل إلى التنظيم الإلكتروني.

2- تفهم ودعم و مشاركة رؤساء الأجهزة و مساعدتهم شخصيا في عملية التحويل ، والتأكد أن موظفيهم و المتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحويل. والسعي لإزالة أية عقبات تواجه عملية التحويل.

3- التأكد من أن الجهاز الحكومي يتبنى التحويل إلى التنظيم الإلكتروني كهدف أساسي للجهاز.

4- اعتبار تلك الاحتياجات الأساس الذي تركز عليه عملية التخطيط و التنفيذ للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>.

5- إشراك المتعاملين مع الجهاز في التخطيط و تطوير الخدمات المقدمة لهم.

6- نظام لقياس رضا المتعاملين كجزء أساسي يتيح للمتعاملين تقييم خدمات الجهاز الكترونيا

### الفرع الرابع : متطلبات اقتصادية مالية وتسويقية ترويجية

تتعلق هذه المجموعة من العوامل بطرق التمويل و أساليب خفض التكاليف و النموذج المحاسبي و الإداري للمشروع، وتعتبر نقاط القوة في إمكانية التمويل من خارج الوحدة الإدارية ، أما نقطة الضعف، فهي عدم وجود مستثمرين ، والقيود المفروضة على الموازنات ومن ناحية أخرى فهناك العديد من الفرص في إمكانية خفض تكلفة الأداء الإداري العمومي ، أما المخاطر فهي الفساد الإداري و المالي في الوحدة الإدارية و يرى أنه يجب توافر مجموعة من الضوابط الحاكمة والخاصة بالمتطلبات المالية والاقتصادية وذلك لضمان توفر القدرة الفنية لتنفيذ عملية التحويل، وذلك ما يلي:

- 1- وجود برنامج زمني محدد لمراجعة احتياجات الجهاز من المتطلبات المالية و الاقتصادية والتغيرات التي يجب إحداثها، و اختيار تكنولوجيا ذات العلاقة بهذه الاحتياجات وفق معايير تأخذ في الاعتبار التطورات التكنولوجية الحديثة و القدرة على تحديث التكنولوجيا.
- 2- وجود قاعدة بيانات متكاملة وموحدة ومترابطة لكافة أنشطة الحكومة والمعلومات المتكاملة عن المتعاملين معه، و الترابط مع قواعد البيانات الفرعية خارج و داخل الجهاز وتحديد سير الإجراءات وانسيابيتها لضمان حسن تقديم الخدمات.
- 3 -جود القدرات الفنية من العاملين و القدرة على التعامل مع الانترنت لضمان تخفيض التكلفة المتعلقة بمشاريع الحكومة الإلكترونية.
- 4 - وضع إجراءات ومعايير محددة لتطوير و مراجعة واعتماد مقترحات تطوير الخدمات و أسلوب تقديمها بما في ذلك حساب العائد والتكلفة.
- 5-وضع خطة استراتيجية لهذا التحول ووضع أولويات و مراحل تنفيذها وتوزيع الأدوار على المسؤولين عن تنفيذها .
- 6-وضع نظام لمراجعة ومتابعة وتقييم أداء الجهاز و المسؤولين عن التنفيذ وفقا للخطة الاستراتيجية والتنفيذية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: الإدارة العمومية الإلكترونية ومجتمع المعلومات

إن المعلومات لا غنى عنها في كل نواحي النشاط الإنساني، فهي عنصر مهم في علاقة الإنسان بمجتمعه وبيئته لا سيما أننا نعيش في عالم متغير لأنه عالم ثورة المعلوماتية والانترنت والتي تحتاج إلى توفير عناصر بشرية مؤهلة تكون قادرة على مواكبة هذه التطورات واستغلالها واستخدام تكنولوجيا المعلومات

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 36.

بأعلى كفاءة ممكنة تجعلها تؤثر على نوعية وجودة العمل، مما يحقق استراتيجية التحول الإلكتروني خصوصا في المؤسسات العمومية الخدمية.

العديد من الدول تنتقل الآن إلى مجتمعات المعلومات فهي تطور صناعة المعلومات بها وتشجع الاستثمار في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتنشئ نظم المعلومات التي ترفع من مستوى مجتمعاتها إن نجاح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الخدمية يقوم على ركائز أهمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وكذا الطاقات البشرية المؤهلة (مجتمع المعلومات).

### الفرع الأول: تعريف مجتمع المعلومات

"على الرغم من أن البعض يميل إلى استخدام مصطلح "مجتمع المعرفة بدلا من مصطلح "مجتمع المعلومات" باعتبار أن المعرفة هي حصيلة الحقائق والأفكار المجمعة من المعلومات، ومن ثم يعتبر مجتمع المعرفة يمثل مرحلة أكثر تطورا من مرحلة مجتمع المعلومات، إلا أن الواضح أن معظم إن لم يكن كل المجتمعات لم تصل بعد إلى أن تكون مجتمعات معلومات كاملة، كما أن القمة العالمية للمعلومات التي انعقدت في مرحلتها الأولى في جنيف، ديسمبر 2003 وفي مرحلتها الثانية في تونس، نوفمبر 2005 استخدمت مصطلح "مجتمع المعلومات" كمصطلح عالمي".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مجتمع المعلومات هو ذلك المجتمع الذي يحرص على تصميم وإنشاء وتقييم واستخدام وصيانة منظومات معالجة المعلومات، بما تشتمل عليه من معدات (Hard ware) وبرمجيات (software) وجوانب تنظيمية وموارد بشرية هذا بالإضافة على مجموع الآثار الصناعية والتجارية والإدارية والسياسية والاجتماعية المترتبة على تلك المنظومات، كما يمكن التعبير عنه بتلك المساحة الافتراضية التي خلقها التواصل العنكبوتي بين مختلف الشبكات مع ما تحمله من برمجيات في سبيل خدمة الإنسان الذي لا ينفصل بدوره عن المجتمع".<sup>2</sup>

1 بيومي  
2 03-232 يحدد  
للبريد 29 ربيع 1424هـ 24 يونيو 2003  
السلكية واللاسلكية والتعريفات 28 ربيع 1424هـ 29 يونيو 2003  
عليها وكيفية تمويلها 23  
39 43

ففي مجتمع المعلومات تؤدي البنية التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وارتفاع مستوى الأفراد في معرفتهم بهذه التكنولوجيا إلى نجاح الإدارة الإلكترونية للعمومية مما تمكن الأفراد من الحصول والخدمات الإلكترونية بكل سهولة.

وهناك من يرى أن مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي ينشغل معظم أفرادها بإنتاج المعلومات وجمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها.

وهو المجتمع الذي يعتمد في تطوره ونموه بصورة رئيسه على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال أي انه يعتمد على ما يسميه البعض بالتكنولوجيا الفكرية.

والمجتمع الذي يعتمد في مجمل أنشطته حياته على الاستخدام والتعامل بغزارة مع المعلومات وهو المجتمع الذي لديه تكنولوجيا معلومات متطورة ويتعلم كيفية استخدامها.

<sup>1</sup> وقررت القمة العالمية لمجتمع المعلومات في دورة انعقادها الأولى في جنيف في (ديسمبر 2003) أنه مجتمع يستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات والمعارف والنفوذ إليها واستخدامها وتقاسمها، بحيث يمكن الأفراد والمجموعات والشعوب من تسخير كامل إمكاناتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وفي تحسين نوعيتهم حياتهم، ولقد أكدت وثيقة تونس صادرة عن المرحلة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات (نوفمبر 2005) على نفس المفهوم إذا جاء في البند الثاني في نفس الوثيقة تؤكد رغبتنا والتزامنا ببناء مجتمع معلومات جامع وذي توجه تنموي ويضع البشر في صميم اهتماماته، ويقوم على أساس أغراض

ومبادئ ميثاق الأمم المتحدة والقانون الدولي والالتزام بالإعلان العالمي لحقوق الإنسان من يتسنى للناس في كل مكان إنشاء المعلومات والمعارف والنفوذ إليها واستعمالها وتبادلها.

وتنوه وثيقة جامعة الدول العربية بالرؤيا الإقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية (يناير 2005) إلى أن مجتمع المعلومات هو البيئة الاقتصادية والاجتماعية التي تطبق الاستخدام الأمثل

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بما فيما ذلك الانترنت ، وفي هذا المجتمع إذا أحسن استخدام المعلومات وتوزيعها توزيعا عادلا يعم النفع على الأفراد في جميع مناحي حياتهم الشخصية والمهنية <sup>1</sup>.

" إن بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الإلكتروني أصبح أحد ضرورات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين وتمشيا مع هذا أولت الجزائر اهتمام أساسي يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصال بموجب القرار رقم 112 عام 2006 ضمن هذا الإطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات بالجزائر في أبريل 2009 على ضرورة نقل المعرفة والخبرة لصالح البلدان النامية التي هي بأمس الحاجة لتحسين مستواها في إقامتها مجتمع معلومات عالمي شامل كما التزمت الجزائر بمبادرة وخطة جنيف وبرنامج عمل تونس بشأن مجتمع المعلومات "

وبالتالي سعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات

Comité de pilotage de la société de l'information هدفها البحث عن آفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر والتي تتكون من مختلف القوى المؤثرة في هذا المجال للتأكيد على العمل المشترك بما يحقق أهداف السياسة الوطنية.

وضمن التوجهات الأساسية لإرساء دعائم مجتمع المعلومات يمكن ذكر بعض المشاريع المهمة والتي

تشمل:

إنجاز نقطة عبور لرأس الشبكة الدولية للربط بواسطة الانترنت بين المزودين وبعض الإدارات عبر اتصال للألياف الضوئية بقدرة 34 ميغابايت حتى 140 ميغابايت.

تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي (Lucent technologies) والذي يهدف لوضع قاعة للنفاز الى الانترنت موجهة خصيصا للمؤسسات ولها طاقة 10000 منفذ متزامن موزع على 48 ولاية ويملك من القدرة على توفير 100000 اشتراك ومنح خدمات البريد الإلكتروني.

يمكن القول أن الجزائر ولجت إلى مجتمع المعلومات منذ سنة 1999 بالإضافة إلى أنها كانت تمتلك استراتيجية منذ السبعينات في مجال استعمال تقنيات الإعلام والاتصال من خلال امتلاكها أمانة وطنية للإعلام الآلي، مما يؤكد الدخول الفكري والاستراتيجي في مجتمع المعلومات، وفي سنوات 2000 و 2001 و 2002 تمت عمليات تحسيسية كبيرة في هذا المجال.<sup>1</sup>

وفي هذا السياق يمثل برنامج أسرتك ( 1 و 2 ) من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر، وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع حيث يتمثل مجتمع المعلومات في الجزائر بتعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل المجالات وربط كل المواطنين بشبكة الانترنت، مما ينمي دور الإدارة الإلكترونية ويسهل تقديم الخدمات لهم وتطوير الكفاءات البشرية من خلال تطوير البرامج التعليمية في كل المستويات لتلقين التكنولوجيا الإعلام وتدعيم البحث، التطور والابتكار والعمل على الانسجام والتنسيق وطنيا بين مختلف القطاعات والإدارة.

" وانعقدت بمقر الاتحاد الدولي للاتصالات ومقر المنظمة العالمية للملكية الفكرية في جنيف بسويسرا من 26 إلى 29 ماي 2015 لقمة العالمية لمجتمع المعلومات من أجل قياس التقدم المحرز تنفيذ خطوط عمل القمة العالمية لمجتمع المعلومات خلال مرحلتي جنيف 2003 وتونس 2005 وتبادل الأفكار بشأن الابتكار وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

1 الجزائرية article=83854/ www aps.com الجريمة الإلكترونية ظاهرة إرهاب تاريخ :

## الفرع الثاني: المبادئ الرئيسية لمجتمع المعلومات

### الفقرة الأولى: حق الاتصال والحقوق المرتبطة به

" مثل حق النفاذ، حيث أنه لكل إنسان حق الاتصال وهو حق من حقوق الإنسان الأساسية والحقوق المتعلقة بالنفاذ واستخدام الانترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية في غاية الأهمية فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها الانترنت وتسهيل استخدامها بفاعلية لا بد وأن تكون متاحة للجميع خاصة المناطق النائية والبعيدة.<sup>1</sup>

ومن حق كل إنسان أن يتدرب لتكون لديه القدرة على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة الانترنت لتلبية احتياجاته المختلفة، فالحكومات والمنظمات الدولية مطالبة بدعم وتشجيع وتطوير مناهج تدريبية مجانية أو قليلة التكلفة، وكذا السماح بالنفاذ للانترنت في أماكن العمل للاستخدام في مجال التنظيم وحماية حقوق العمال والتعليم والتدريب " وفي الجزائر الإلكترونية نجد من بين محاور التي جاء بها مشروع الحكومة الإلكترونية 2013/2009 تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال السعي لتحقيق أهداف إعادة بعث مشروع أسرتك عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لكل فئة من فئات المجتمع، وتوسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت من أجل السماح لأي مواطن أينما وجد على التراب الوطني بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية .

### الفقرة الثانية: حرية التعبير وتبادل المعلومات

" فالإنترنت وسيلة للتعبير عن الآراء والأفكار وتبادل المعلومات بشكلها العام والخاص، وتسهيل الإمكانيات التي تتيحها الانترنت بأقصى ما يمكن من خلال المشاركة العامة في الإجراءات الحكومية

<sup>1</sup> اضرءاء على منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات لعام 2015 [www.Wsis.org/forom](http://www.Wsis.org/forom) ، تاريخ الاطلاع : 2017/04/08

كما يجب حماية الانترنت من كل محاولات فرض الرقابة على المناقشات الاجتماعية والسياسية أو غيرها وعلى الحكومة توفير عناوين بريد إلكترونية ووسائل اتصال إلكترونية أخرى لتسهيل التفاعل بين النواب المنتخبين والمسؤولين الحكوميين من جهة والمواطنين من جهة أخرى<sup>1</sup>.

" وحرية المعلومات هي حق قانوني يسمح بمقتضاه لعامة الناس أو الجمهور للوصول للمعلومات الرسمية " إن هدف الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس إتاحة وإشاعة المعلومات والخدمات الرسمية على المواقع الإلكترونية وتشجيع المواطنين على ذلك وتسهيل وتبسيط إجراءات الدخول إلى هذه المواقع.

### الفقرة الثالثة: الخصوصية

" حماية البيانات، حيث على المؤسسات العامة والخاصة والتي يتطلب عملها الحصول على معلومات شخصية من المواطنين أن تعمل على جمع أقل قدر من المعلومات الضرورية بأقل فترة تحتاجها لذلك، ويجب أن يتبع عملية جمع المعلومات سياسة خصوصية شفافة تسمح للأفراد بالاطلاع على المعلومات التي جمعت عنهم وتصحيح ما يرد عليها من أخطاء، يجب حماية المعلومات المجمعة من الإفشاء غير المعتمد.<sup>2</sup>

" في الجزائر وبغرض حماية البيانات الإلكترونية للمواطنين والمواطنات سيتم إخضاع المشرفين على المصالح البيومترية للتحقيق التأهيلي، حيث شرعت مصالح الاستعلامات العامة بالتعاون مع مصالح الدرك والمراكز الإقليمية للبحث والتحري في إجراء تحقيقات أمنية تأهيلية لكافة الإطارات والأعوان ورؤساء المصالح المشرفين على إدارة المصالح البيومترية بالدوائر والبلديات تماشيا مع تعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية التي أوصت بحفظ القواعد الوقائية ضد الاستخدام المشبوه للبيانات السرية وخصوصية المواطن، حيث سيتم استعمال الحوامل الإلكترونية الخارجية " فلاش ديسك " أو بطاقات الذاكرة الصلبة بغرض حماية المعلومات الإلكترونية من أية أعمال خارقة عن القانون أو تسريبها"<sup>3</sup>.

.52

1 بيومي

.53

2 بيومي

.02ص،1437هـ

30 ربيع

8057 ليوم 09 فيفري 2016

،جريدة

3 بين التقليد

### الفقرة الرابعة: نقل التكنولوجيا وتوطينها وإنتاجها

" على الحكومات والقطاع الخاص والجهات الأخرى ذات العلاقة أن تعمل على نقل التكنولوجيا ذات الفائدة لمواطنيها وتوفيرها بصورة مجانية أو بتكلفة قليلة، كما على الحكومات والجهات المعنية الأخرى أن تعمل وتسهل إنتاج التكنولوجيا من خلال دعم الابتكارات وتشجيع الأفراد والمؤسسات على البحث العلمي والتكنولوجي بين محاور التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية 2013/2009 تدعيم البحث ، التطوير والابتكار، حيث أن الجهاز التنظيمي الوطني يحث ويشجع كافة القطاعات العمومية والخاصة للاستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال كنقطة اتصال للبحث والتطوير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، وتدعيم نشاطات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مركز تطوير التكنولوجيا المتقدمة (CDTA) ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية (CRSTDLA) " <sup>1</sup>.

### الفقرة الخامسة: الحماية وإدراك الحقوق

" يجب أن تكون حقوق المواطنين لمستخدمي الانترنت محمية بالقوانين والمواثيق حقوق الإنسان المحلية والإقليمية والدولية، وعلى جميع الهيئات المحلية والإقليمية والدولية أن توفر المعلومات حول الحقوق والإجراءات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن تكون البنية التحتية متاحة بسهولة هذا يستوجب التعليم العام لتعريف الناس بحقوقهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآليات ووسائل تقديم الشكاوي عندما تنتهك هذه الحقوق، حيث يجب أن يكون الأشخاص الذين ينتهك أمنهم وخصوصيتهم من خلال محتوى الانترنت أن تكون لهم القدرة على استخدام هذه الآليات مثل الشكاوي لاتخاذ إجراءات ضد منتجي وناشري هذا المحتوى " <sup>2</sup>.

" وفي إطار مشروع الجزائر الإلكترونية ومن خلال المحور الرئيسي " ح " ضبط مستوى لإطار القانوني الوطني، تماشياً مع الممارسات الدولية ومتطلبات المعلومات ومع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة، وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة، إضافة إلى هذه المبادئ نجد كذلك التوسع الثقافي واللغوي والبرامج الحرة التي تنمي وتقوي المهارات وتشجع الحكومات على وضع سياسات وتعليمات تشجع على استخدامها، وكذلك حماية حقوق الملكية الفكرية من الاستغلال".<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: مؤشرات مجتمع المعلومات

حاولت العديد من المؤسسات والهيئات الأكاديمية اقتراح عدد من المؤشرات من أجل قياس قدرة نعمات على دخول مجتمع المعلومات، وفي هذه المؤشرات مؤشر مجتمع المعلومات (Information society index) وهو بالقياس للنتائج الإجمالية المحلي والذي تقيس الثراء الاقتصادي، وهذا المؤشر يعطي فكرة عن قدرة وثراء المعلومات وهو مؤشر مركب مكون 23 مقياس موزع على 04 مجموعات.

■ المجموعة الأولى تهتم بالبنية التحتية الحاسوبية وهي تتكون من سبعة مقاييس على النحو التالي:

- 1 عدد الحواسيب لكل 100000 نسمة .
- 2 عد الحواسيب لكل 100000 أسرة.
- 3 عدد الحواسيب في قطاعي الحكومة والتجارة لكل 100000 من اليد العاملة غير الزراعية.
- 4 عدد الحواسيب لكل 100 أستاذ.
- 5 عدد الحواسيب لكل 10000 طالب .
- 6 نسبة الحواسيب المرتبطة بالشبكات داخل المجتمع خارج المحيط الأسري.

نسبة النفقات الخاصة بالبرمجيات Software مقارنة بالنفقات الخاصة بالعتاد Hardware<sup>1</sup>.

■ المجموعة الثانية: تعني بالبنية التحتية للمعلوماتية وتشكل في 09 مقاييس:

- 1 - عدد مشترك الكوابل لكل 1000 نسمة.
- 2- عدد مشترك الهاتف لكل 1000 نسمة.
- 3- عدد مشترك الهاتف الجوال لكل ألف نسمة.
- 4 -متوسط تكلفة دقيقة من المكالمات الهاتفية.
- 5- عدد مشترك الفاكس لكل 1000 نسمة.
- 6 - عدد مالكي جهاز الراديو لكل ألف نسمة.
- 7- نسبة الخلل لكل خط هاتفي (متوسط).
- 8 - متوسط عدد الخطوط الهاتفية لكل أسرة.
- 9- عدد مالكي جهاز تلفزيون لكل 1000 نسمة.

■ المجموعة الثالثة: بالبنية التحتية لشبكة الانترنت وهي تشمل المقاييس التالية:

عدد مستعملي الانترنت ضمن اليد العاملة غير الزراعية.

- 1 - عدد مستعملي الانترنت لكل أسرة .
- 2 - عدد مستعملي الانترنت لكل 10000 طالب
- 3 - عدد مستعملي الانترنت لكل 100 أستاذ .

■ المجموعة الرابعة: تهتم بالجانب الاجتماعي وتشكل في 05 مقاييس:

1 الحريات الفردية.

2 عدد قراء الصحف كل 100000 نسمة.

3 حرية الصحافة.

4 نسبة المدارس على مستوى التعليم الثانوي.

5 نسبة المدارس على مستوى التعليم العالي.

وقد تم تطبيق هذا المؤشر سنة 2001 وظهر أسبقية الدول الإسكندنافية، حيث السويد أولا ثم النرويج و فنلندا والدنمارك رابعة وفي الجزائر أصدر مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية (CREAD) مؤشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال مبينا أن الجزائر مازالت تعاني ضعف في مؤشرات مجتمع المعلومات.<sup>1</sup>

### خلاصة الفصل الأول:

لقد أدركت الجزائر أنه بات لزاما عليها اللحاق بركب التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال الذي أصبح هو ميزة عالمنا المعاصر، فراهنت على نقل هذه التكنولوجيا إلى ميدان الخدمات التي تقدمها المؤسسات والإدارات العمومية من أجل الرقي بالخدمات العمومية لفائدة المواطنين، فقامت بإطلاق إشارة بداية التحول من النظام الكلاسيكي الذي تمثله الإدارة التقليدية إلى النظام العصري الحديث الذي تمثله الإدارة الإلكترونية.

وإذا كانت الإدارة العمومية التقليدية هي تلك الإدارة التي تقوم على المعاملات الروتينية المتعارف عليها فإن الإدارة الإلكترونية تتميز بالسرعة والفعالية في تقديم الخدمات وزيادة الإتقان والحد من مظاهر الفساد الإداري ، وتحقيق الشفافية الإدارية في نوعية الخدمات المقدمة لطلابها ، وتبسيط الإجراءات .

- لكن استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية في الجزائر تعرف العديد من العراقيل والمعوقات بصفتها نظام جديد غير مألوف في تقديم الخدمات العمومية على رأسها معوقات إدارية وذلك بمحاربة التغيير الإداري، ومعوقات بشرية تتمثل في انتشار الأمية الإلكترونية في الجزائر، ومعوقات مالية من خلال نقص تمويل أو إلغاء مشاريع لها علاقة بالإدارة الإلكترونية بسبب نقص الموارد المالية ونقص في الجانب القانوني الذي يؤثر ويحمي التعامل الإلكتروني، ومعوقات تقنية تتمثل في عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

ولبناء إدارة عمومية إلكترونية لا بد من توفر متطلبات أساسية متمثلة في متطلبات تكنولوجية فنية من خلال توفير بني تحتية للاتصالات وانتشار الحاسب الآلي و انتشار الانترنت و إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة ، كما لا بد من توفر متطلبات بشرية نفسية من خلال توعية موظفي الإدارات العمومية و تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة العمومية الإلكترونية كما لا بد لقيام إدارة عمومية إلكترونية التأكيد على الجانب التشريعي السياسي من خلال المعايير الأمنية والخصوصية من العناصر المهمة في إيجاد الثقة للتعامل مع أنشطة الإدارة العمومية الإلكترونية كما لا بد من توافر متطلبات اقتصادية مالية وتسويقية ترويجية متمثلة في طرق التمويل و أساليب خفض التكاليف و النموذج المحاسبي و الإداري للمشروع يتسعى الجزائر إلى الاهتمام بالمجتمع فلا يمكن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في ظل مجتمع أمي وجاهل باستخدامات أجهزة الإعلام الآلي وأجهزة الإعلام والاتصال، ولا يستطيع الاستفادة من الخدمات العمومية المقدمة بطريقة إلكترونية، فالجزائر تدعم تطور مجتمع المعلومات من خلال إقرار حق جميع الأفراد في الاتصال واستخدام الوسائل وتبادل المعلومات والنفاذ لشبكة الانترنت والعمل على إنتاج تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وبالتالي أخذت الجزائر بأسباب التحول الإلكتروني للخدمة العمومية رغم الصعوبات والمعوقات فالتحول ليس بالشيء السهل بل يستوجب وضع خطط واستراتيجيات واضحة والعمل الدؤوب والصبر للوصول إلى نتائج المرجوة.

## الفصل الثاني

ترشيد الخدمة العمومية في ظل

الإدارة الإلكترونية في الجزائر

نتج عن التقدم العلمي و التقني وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة و شكل عمل النظم الادارية ، و التي تراجعت معها اشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي ، للإعادة صياغة الخدمات العمومية ، وجعلها قائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاعمال ، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة ، والتفاعل الآني ، اختراق الحدود.

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، ف نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات ، وأنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله النوعية في نموذج الخدمة العمومية، إضافة إلى ذلك أصبح التحول الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني النظم الخدمات الالكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام بالبحوث و دراسات العميقة و دقيقة ، تمكن من معرفة متطلبات و مرتكزات ومعالم الإنجازات ، ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية ، كأساس لترشيد الخدمة العمومية .

وانطلاقا من أي قياس تجربة ، أو مبادرة ، نحو بناء الإدارة الالكترونية ، و النهوض بمستوى خدماتها العامة ، تتوقف عن النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ، و من واقع الجاهزية نحو التطبيق و مستوى الفاعلية في الانجازات.<sup>1</sup>

### المبحث الأول : علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية

إن أساس فكرة الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية هي الرقي بالخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، فالخدمة العمومية هي الميدان الخصب لتفعيل الإدارة الإلكترونية وعن طريق استراتيجية الإدارة

الإلكترونية في المرافق العمومية نحصل على خدمات عمومية إلكترونية تحقق توجهات السلطات العمومية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن من طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملئها وهي تعتمد اعتمادا كبيرا على شبكة الانترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.

إن تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية وتربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية، مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور التكنولوجي الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وإيماننا منها بأن أهم حل لعصرنة المرفق العام وبالتالي عصرنة الخدمة العمومية عملت الجزائر تجسيد استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جدا، مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفحال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية.<sup>1</sup>

بينما أصبحت الخدمات العمومية اليوم ومع بروز مفهوم جديد لحقوق المواطنين وانبعث مجتمع مدني واعي ومتعلم وضاغط يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه ملزمة بتطبيق النظام الإلكتروني سعياً لتحقيق النوعية والجودة وإرضاء رغبات الأفراد.

إن رقمنة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية ولن يتجسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين ونشر وتعميم النفاذ إلى شبكة الانترنت.

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال. حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات والاهتمام بالتفكير الابتكاري بأساليبه المتعددة.

وفي الأخير يمكن القول بأن الخدمات العمومية تتأثر بالنظام الإلكتروني عبر تأثيرها بالمبادئ التي تحكم المرفق العام والاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.<sup>1</sup>

### المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري لأي دولة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير المرفق العام، فأصبحت تتجه بشكل سريع إلى نظام الإدارة الإلكترونية، " فالمرافق العامة هي مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام تحتفظ نكومة بالكلمة العليا في إنشائها وإدارتها وإلغائها، وقد بلغت المرافق العامة من الأهمية ما جعل أحد

أعمدة الفقه الفرنسي - ليون دييجي " يعتبر الدولة نفسها مجرد مجموعة من المرافق العامة، لا تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة إلا في إطار هذه المرافق وبسبب إقامتها وتشغيلها ونظرا لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء خدمات حيوية مثل " استخراج الوثائق الرسمية من البلدية أو الاشتراك في خدمات الانترنت لدى مؤسسة اتصالات أو استخراج الوثائق الضريبية لدى مصالح الضرائب بصفة منتظمة أصبح من الواضح أن هذه المرافق العامة تقوم على قواعد أو مبادئ تضبط سيرها، منها مبدأ دوام سير المرفق العام، ومبدأ المساواة أمام الجمهور، ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير أو التعديل وفق مقتضيات المصلحة العامة.

ولما كان المرفق العام يدار بشكل تقليدي بما يعني ذلك من بطئ شديد في أداء الخدمة وزيادة في التكاليف والأعباء سواء على الإدارة أو على المواطنين، فإن نظام الإدارة الإلكترونية يتيح إدارة المرفق العام بشكل إلكتروني سهل ومرن، وسوف نبين أثر نظام الإدارة الإلكترونية على هذه المبادئ التي تحكم المرفق العام.

### الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واضطراب

وهو يعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها شكل كبير في تنظيم شؤونهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الجمهور ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة.<sup>1</sup>

ومثال ذلك " فيما يخص المطبوعات الجبائية (G12) يمكن للمكلفين بالضريبة الالتحاق بالموقع الإلكتروني DGI.DZ DGLMF. GOV. DZ لسحب هذه الوثيقة الجبائية دون التقدم

مباشرة إلى مصالح الضرائب " (2).. يلاحظ أن استخدام نظام الإدارة الإلكترونية يساعد في التخفيف أو حتى القضاء على النتائج المترتبة عن مخالفة هذا المبدأ.

ففي حالة إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة فإن الخدمات لا تتأثر حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول عليها حتى في حالة عدم وجود الموظفين أصلا من خلال دخوله إلى شبكة المعلومات ليلا أ نهارا والحصول على الخدمة بطريقة آلية، كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك لكون الخدمة تؤدي إلكترونيا، إضافة لذلك في الحالات الطارئة مثلا فإن الخدمات العامة في المنظور التقليدي تتأثر وتتوقف مثال ذلك (حدوث تجمهر شعبي أمام مقر الدائرة ) لكن في حالة الإدارة الإلكترونية فإن المرفق العام يحافظ على سيرورته بشكل عادي ومنتظم.

إن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل من دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة لا يتوقف اللهم إذا حدث عطل في للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته .

" كما يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة التلغون المبرمج الذي يعمل تلقائيا للرد على استفسارات العملاء في أي وقت، كما يستطيع الموظف أن يرد على استفسارات طنين من خلال الرسائل التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني وذلك دون تقييد هذا الموظف بأوقات العمل الرسمية " <sup>1</sup>.

ومن بين بعض التطبيقات الحديثة في هذا الشأن في الجزائر اختيار المواقع السكنية بالنسبة للمكثبين في وكالة AADL 2 مباشرة من الموقع الإلكتروني المقترح .

وكذلك يمكن الدخول على المواقع الإلكترونية المتعلقة بالوزارات والإدارات الخدمية للاستفادة دماها إلكترونيا على مدار الساعة و سوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين

مع المرفق العام وهو مطمئنون إلى عدم سماعهم مقولة ( إن مواعيد العمل قد انتهت أو نحو ذلك )  
فالفرد يمكنه الدخول إلى شبكة المعلومات منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز  
معاملة أو قضاء مصلحة أو معرفة شروط توظيف أو آجال إيداع الملفات.

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام  
ياصل من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت  
24/24 سا، دون إجازات أو عطلات وتحرير الجمهور من مشاكل الطابور والصف والتجمع أمام  
الشبابيك، وتكون النتيجة النهائية سرعة للإنجاز بأقل تكلفة ممكنة.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام

ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق  
بالانتفاع بخدماتها أم فيما يتصل بتحمل أعبائها وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات  
لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة ودون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي.

مما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جدا  
وذلك حيث تقديم الخدمة آليا أو إلكترونيا، وهذا من شأنه عدم التمييز بين الأفراد في الحصول  
على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي تمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة  
ومن جهة أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة  
في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا  
النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وتطبيق هذا النظام  
فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد وطالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة موظف  
في هذا الشأن.

<sup>1</sup> Zhiyuan Fang, E – government in digital , concept, practice, PARIS 2002

ويعلق المواطنون آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية والقرابة والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يتطلبها حياد الإدارة.

وفي الجزائر قررت وزارة الداخلية التعامل بنظام الرسائل القصيرة (SMS) فيما يخص التسيير الإداري في الجماعات المحلية في محاولة لاستئصال ظاهرة البيروقراطية، حيث سيتم في هذا الصدد تبليغ المواطنين بكل المستجدات في الإدارة المحلية بواسطة الرسائل النصية القصيرة، والتعامل بواسطتها فيما يخص استخراج الوثائق الإدارية، ويتلقى المواطنون الذين يودعون ملفات الحصول على الوثائق الإدارية الحديثة من جوازات السفر وبطاقات تعريف بيومترية أو حتى البطاقات الرمادية، رسائل قصيرة عن طريق خدمة (SMS) للتقدم أمام المصالح الإدارية المختصة لسحبها، علما أن أصحاب الملفات يودعون أرقام ما يسهل عملية الاتصال بهم، ودعا وزير الداخلية والجماعات المحلية موظفي القطاع إلى ضرورة التعامل بالنزاهة والشفافية والمساواة في العمل من أجل القضاء على كل أشكال البيروقراطية وقد بدأ ذلك يترجم من خلال اتخاذ سياسات شاملة وواسعة ومتعددة الاتجاهات تمثلت في عصنة المرفق العام الإداري وخدماته والتحكم في تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا ترقية المرافق العمومية الجوارية.<sup>1</sup> فالإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساوين في اتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات.

إن الحديث عن تكريس مبدأ المساواة في الإدارة العامة الإلكترونية يقودنا إلى التركيز على عنصرين هامين في نفس السياق هما الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية وحياد المرافق العامة.

## 1) الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية

بالرغم من أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال صارت هي مودة العصر وأن المرافق العمومية والمدارس اكتظت بالأجهزة الإلكترونية الحديثة وشبكات الربط والانترنت، إلا أنه يلاحظ أن عدد كبير من الأفراد

لا يملكون جهاز كمبيوتر ولا يجيدون التعامل مع المواقع الإلكترونية عبر الانترنت، لذا فنجاح نظام الحكومة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الانترنت إلى المستخدمين يقتضي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وجعلها في متناول المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة ويمكن ذلك من خلال إقامة عدد من الأكشاك الإلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية يستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول على الخدمة، وبعبارة أخرى ينبغي إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول إلى شبكة الحكومة الإلكترونية والحصول على خدماتها.<sup>1</sup>

هذا بالإضافة إلى أنه يجب على الجهات الإدارية أن تعلن عن موقعها الإلكتروني بصورة دقيقة وواضحة الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، على أن تكون هذه الخطوات موجزة وموضحة برسوم جرافيكية، ويتعلق مبدأ المساواة والمعرفة الإلكترونية ضرورة وجود وعي إلكتروني، ويتم ذلك من خلال القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود نظام الحكومة الإلكترونية ومجالات الاستفادة منه.

وتجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمح بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر إلى الانترنت والاستفادة من نظام الحكومة الإلكترونية، فيستطيع الفرد الدخول إلى الانترنت من خلال الهاتف باستخدام الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.<sup>2</sup>

ن بعض المواقع الإلكترونية العامة تعتمد على توضيح خدماتها عن طريق مقاطع فيديو لتسهيل التواصل مع طالبي الخدمة وتحقيق أكبر قدر من المساواة في الاستفادة من خدماتها .

العربية للتنمية، القاهرة، 2004 .

الهوش 1  
الإلكترونية وتطبيقاتها : 95  
2

## 2) حياد المرفق العام

" إذا كانت مشكلة الأفراد تتمثل في عدم الإلمام بالدراية والمعرفة الإلكترونية فإن مشكلة المرافق العامة فتتمثل في عدم حياد هذه المرافق، حيث قد تعتمد بعض أجهزة المعارضة السياسية إلى الحيلولة بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة.<sup>1</sup>

لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الانترنت، ومن ثم فإن لنجاح الإدارة العمومية الإلكترونية نبذ فئات الشخصية أو الحزبية وذلك ما يؤدي في النهاية إلى رفع كفاءة هذه المرافق وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة .

## الفرع الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطوير العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة، بحيث تستوعب الإلكترونية ومواكبة روح العصر، على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المتفاعلين بالمرفق أو الموظفين فيه وتطبيقاً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير فإن في إمكان الإدارة تغيير في الطبيعة القانونية للمرفق كأن تحول شركة وطنية إلى مؤسسة عامة أو تفرض رسوماً على المتفاعلين بخدمات المرفق أو أن ترفع قيمتها أو تخفضها .

" لما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات لفة للأفراد وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين

في عملهم وبالحالة النفسية لهم، ولا شك أن هذه الظروف كان يترب عليها بطى الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة.<sup>1</sup>

وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالحكومة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزهم القانونية.<sup>2</sup>

ولا ريب أن الوسائل التكنولوجية والإلكترونية الحديثة تفرض على الإدارة والأفراد مواكبة علوم العصر وتقنياته. حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحظى بمكانة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة والتكنولوجية، إذن حق الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل أو خدمة عمومية أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية في تطوير خدمات المرافق العامة.

ويلاحظ أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

وعلى سبيل المثال في الجزائر بعد أن كانت العمليات الجراحية في المستشفيات بشكل عادي وتقليدي، لكن مع التطور العلمي فمع حلول ديسمبر 2016 ستعمم تقنية إجراء العمليات جراحية أو تقديم فحوصات بين المستشفيات عبر الأقمار الصناعية في المؤسسات الاستشفائية عبر الوطن حيث مع انتهاء جويلية 2015 ثم الانتهاء من ربط 18 مؤسسة استشفائية وتجنيده 200 طبيب، لكن مع تعميم العملية بكل المؤسسات الصحية سيتم تجنيده 1200 طبيب من جهة قال المدير العام للوكالة الوطنية لتسيير الإنجازات وتجهيز مؤسسات الصحة أنه سيتم في جانفي 2016 الشروع في عصرنة

<sup>1</sup> 15/03 يتعلق 11 ربيع 1436 هـ 01 فبراير 2015 60 20 ربيع  
1436 هـ 10 فبراير 2015.

<sup>2</sup> 15/04 يحدد 10 ربيع 1436 هـ 11 ربيع 1436 هـ 01 فبراير 2015  
10 فيفري 2015.

ورقمنة كل المستشفيات الجامعية عبر الوطن وتنظيم كل المصالح في أقطاب مثلما قامت به وزارة الدفع الوطني عن طريق المستشفى العسكري بعين النعجة.

إن التحول إلى النظام الإلكتروني يحقق فعالية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين منها، لأنه يسهل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز.

إن الخدمات العمومية الإلكترونية تساهم بفعالية لتقليل الحواجز المادية والتنظيمية واللغوية وتبسيط الشكليات الإدارية وتوضيح المصطلحات المستعملة، واحترام ضمانات المواطن في مواجهة الإدارة.

### المطلب الثاني: الاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن

إن محور اهتمام الإدارة الإلكترونية يقوم على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات الحكومية لفائدة المواطنين وحتى القطاع الخاص (المؤسسات الخاصة)، وتسهيل وتبسيط هذه الخدمات، فهي إذن ذات توجه واضح يركز على خدمة المواطن، فكان الطابع الخدمي يطغى على مشروع التحول الإلكتروني لأي دولة، مما يدعم إقبال الأفراد على الدخول إلى بيئة الخدمة العامة الإلكترونية دون أن يثير ذلك أوف على مصالحهم وأمن بياناتهم الشخصية وسريتها، كما تسعى الحكومات إلى الرفع من معدلات القبول والرضا لدى المستفيدين من خدماتها وتقديمها في أحسن صورة وبجودة عالية، ومازالت السياسات في مجال الإدارة الإلكترونية تروج لسبل وصول قياسية وسريعة ومبسطة للمعلومات ومختلف الخدمات التي توفرها عبر الشبكات، وتقريب الإدارة العمومية من المواطن بل والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة الإدارية.<sup>1</sup>

وتعتبر المواقع الإلكترونية المخصصة لتقديم الخدمات العامة للجمهور في الجزائر إحدى الآليات الهامة في تقريب الإدارة من المواطن وترقية الخدمات العمومية على نحو من الجودة العالية، من أجل تحقيق التواصل الآلي بين المؤسسات العامة والجمهور.

<sup>1</sup> 15/247 يتضمن تنظيم العمومية وتقويض 02 1436 هـ 20 2015 . 16 2015 50 06 1436 هـ 20 2015 .

### الفرع الأول: إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية

وبقصد ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها ثم إنشاء " المرصد الوطني للمرفق العام " (1). حيث يقوم المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.

كما يقترح أيضا أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام.

ويكلف المرصد كذلك بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام ويعمل على إعداد الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام.

كما تعمل هذه الهيئة على وضع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات خدمات المرافق العمومية، ويساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.

وفي مجال عصرنة المرفق العام يكلف المرصد بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ عصرنة المرفق العام، ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الإلكترونية وتعميمها بالإضافة إلى وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> تعميم اجراء العمليات الجراحية عبر الاقمار الصناعية ، جريدة النهار ، 02 1436هـ 16 2015 2493 24.

ويتكون هذا المرصد من 05 شخصيات من الإطارات السامية الذين مارسوا وظائف عليا بمؤسسات الدولة، ويختارون لخبرتهم، وكذا ممثلو وزارات المالية، الصناعة والمناجم، الطاقة، التجارة السكن والعمران والمدنية، النقل، التربية الوطنية، العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ممثلين عن المديرية العامة للتوظيف العامة والإصلاح الإداري، المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، الديوان الوطني للإحصاء، رئيس مجلسي شعبي ولائي ورئيس مجلس بلدي، الجمعيات ذات الطابع الوطني، ممثل وسائل الإعلام.

كما يمكن للمرصد أن يستعين في أشغاله بمساهمة كل شخص بحكم كفاءته ويتأسسه الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية، ويعد تقارير مرحلية ترسل إلى الوزير الأول، كما يرفع تقرير سنوي حول المرفق العام إلى رئيس الجمهورية، " وكشف وزير الداخلية والجماعات المحلية أن المرصد الوطني للخدمة العمومية سيدخل حيز الخدمة خلال الثلاثي الأول من عام 2016 ". ولاشك في أن هذا المرصد يشكل دفع كبير لتطوير الخدمات العمومية في الجزائر، فهو يشكل فضاء للتشاور والحوار وتسخير الديمقراطية التشاركية.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: توفير المشاركة الإلكترونية

" ومن أهم أهداف الحكومة الإلكترونية توفير المشاركة الإلكترونية الفعالة لهذه العناصر الثلاثة:

1- المواطن .

2- القطاع الخاص

3- المجتمع المدني

ولقد برهن التركيز على هذه المشاركة تخلي الدولة عن المنهج التقليدي باستعمال المعلوماتية في الإدارات العمومية ، ويجري ذلك عند إتاحة هذه العناصر الثلاثة المذكورة أعلاه المشاركة في العولة **Gouvernance** وكما في حالة المبادرات المطروحة سابقا لم تأتي تطبيقات المشاركة الإلكترونية متشابهة بل متنوعة يمكن تبويبها تحت بابين:

أ- التطبيقات التي تتيح للموا ن أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول الخدمات المقدمة.<sup>1</sup>

ب - التطبيقات التي تتيح للمواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني المشاركة في العولة.

لقد طبقت التطبيقات التالية في دول مختلفة تمثل كلها الانفتاح الذي تخلقه الحكومة الإلكترونية:

1 نظام المتابعة لشكاوي المواطنين عن مستوى تقديم الخدمات الحكومية.

2 استطلاع الرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين

3 إتاحة استعمال المدونات **blogs** والمنتديات **Foroms** للتواصل مع الجمهور.

4 استعمال البريد الإلكتروني للتواصل المباشر.

5 مراكز اتصال المواطنين.

6 نظام التواصل الفوري"

إن ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية يتحقق بتقوية الاتصال بين الإدارة والمواطن، عن طريق الاهتمام بميول ورغبات المواطنين وإرضاء حاجياتهم من خلال الإصغاء إليهم، وأخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار.

حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر) تمثل رأي الشارع بلا منازع فأني استطاع للرأي حول الخدمة العمومية الإلكترونية تجده مباشرة محل انتقاد واقتراحات لشريحة واسعة من المواطنين الذي يعبرون عن آرائهم واقتراحاتهم ومكبوتاتهم على مواقع التواصل الاجتماعي بسبب رجة الوعي في المجتمعات، وهذا من خلال المطالبة ليس فقط بتلبية حاجاتهم بل والعمل على تحسينها أكثر فأكثر، ومعرفة تلك الحاجيات وتحديدتها يعتمد على قدرة الإدارة الإلكترونية على الاستغلال الأمثل لتلك التقنيات وتحليل نتائجها وإعداد مخططات عمل لتلبيتها.

لقد أكد وزير الدولة وزير الشؤون الخارجية والتعاون الدولي رمضان عمامرة، أن الحكومة عازمة على تحقيق التزاماتها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن سواء المواطنين القاطنين بالجزائر أو أفراد الجالية المقيمة بالخارج، وأضاف أن تقريب الإدارة من المواطن يتم عن طريق الشبكة الدبلوماسية والقنصلية والتقسيم الإداري على المستوى الوطني، وكذا من خلال استغلال الفرص المتاحة في إطار التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال.<sup>1</sup>

إن القصد من عصرنة الإدارة هو محاربة أشكال البيروقراطية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والمركزي من حيث النوعية والآجال، وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ومواصلة تكوين الموارد البشرية العاملة بالإدارة الجزائرية، إضافة إلى اعتماد استراتيجية إعلامية وتحسيسية لفائدة المواطنين لتعريفهم بنظام الإدارة العمومية الإلكترونية ونوعية وجودة الخدمات التي ستقدم لهم.

" وقد صدر مرسوم تنفيذي في جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية.

وألزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات والإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا على المواطنين تقديم وثائق الحالة المدنية، مثل مستخرجات من عقود الميلاد والوفاة وذلك بعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية واستفادت في مرحلة أولى من هذا الربط كل من وزارات التعليم العالي والتربية الوطنية والتكوين المهني<sup>1</sup>.

حيث يواكب هذا المسعى جهود عصرنة الإدارة وتسهيل الخدمات أمام المواطنين والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع تقرب الإدارة من المواطن، وتغيير الثقافة السائدة وخلق علاقة جديدة بين المواطنين والحكومة (الإدارة) أساسها الثقة والمشاركة البناءة بما يضمن التفاعل المطلوب في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الدولة.

" ولتفادي عناء التنقل إلى المقرات الإدارية بالنسبة للمرضى والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية لأول مرة فرق تقنية مجهزة بحقائب بيومترية متنقلة لتمكين هذه الفئات من القيام بإجراءات استخراج مختلف الوثائق الإدارية كأخذ البصمات والتوقيع الإلكتروني وكذا الصورة الرقمية من مقرات سكنهم"

ما يثبت مدى جدية الدولة في تقرب الإدارة من المواطن، بل وصل الأمر حتى بالتنقل إلى مساكن الأفراد وتمكينهم من الحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال إحداث القدرة على الاتصال الفعال والتحرر والتخلص من القواعد والنظم والإجراءات الجامدة لكون نظام الإدارة الإلكترونية نظام متطور ومتكيف مع المتغيرات.

إن تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن يعتبر من أهم المبادئ التي يقيم عليها النظام الإلكتروني على اعتبار أن تكريسها يجعل المواطن قلب الخدمات العمومية وإدماج المجتمع المدني في الدفع بعصرنة الإدارة العمومية من خلال جودة الخدمات وتقرب الإدارة من المواطن، وتحقيق الثقة بادلة وهذه العملية ليست سهلة لأنها تتطلب من الإدارة العمومية الرقمية أن تكون إدارة ديمقراطية

تضمن مشاركة المواطنين بأرائهم وانتقاداتهم من جهة، بالإضافة إلى العمل على إرضاء حاجياتهم وهذا لضمان استمرارها.

### الفرع الثالث: تدعيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال

إن الدولة تهدف إلى بعث مخطط وطني للإدارة الإلكترونية بغية تقريب الإدارة من احتياجات المستخدمين بصورة ناجعة وفعالة ذات جودة وشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الإلكترونية وتجسيد الخدمة العمومية الرقمية، يأتي هذا في سياق التطور السريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

إن الإدارة الإلكترونية العمومية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتقدم الخدمات بشكل إلكتروني فهي مي كذلك إلى جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل فيما بينها وتقدم خدماتها للمنتفعين بشكل مباشر وإلكتروني للوصول إلى استخدام أمثل لكافة الموارد الحكومية، لضمان توفير خدمات حكومية ذات جودة عالية وتوفير بيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات العمومية، وتقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل، مثل جواز السفر البيومتري بطاقة التعريف البيومترية .

كما أن الإدارة العمومية تعمل على تعزيز الكفاءة والفعالية في توزيع الخدمات الحكومية عن طريق نه هياكلها ورفع جودة خدماتها وتحسين استجابتها لاحتياجات المستفيدين، وابتكار أساليب جديدة للعلاقات البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين مع الهيئات الخدمية العمومية.<sup>1</sup>

تعي الإدارة العمومية الإلكترونية إلى التأثير إيجابيا في المجتمع من خلال ترقية وتنمية مهارات لوجيا المعلومات في المجتمع والإدارة الإلكترونية تصب في تحقيق توازن المصالح وتوسيع دائرة ستفيدين، خاصة أن كلمة إدارة في حد ذاتها عبارة عن " نظام متطور لتبسيط إجراءات العمل وتعظيم الكفاءات والمهارات البشرية وإطلاق الطاقات وخلق وتكوين طاقات متجددة ( من خلال التدريب والتأهيل والإعداد ) ومن خلال العملية الرشيدة لانتخاذ القرارات.

ومن خلال الخدمات العامة الإلكترونية، تتحقق المزيد من المرونة الإدارية من خلال الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات والانتقال من الإدارة وجه لوجه إلى الإدارة عن بعد، والانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي وما يمثل ذلك من تكسير الحواجز والعوائق أمام المواطنين وتقريبهم أكثر فأكثر من الإدارة العمومية، وتسهيل وتسريع تحقيق رغباتهم.

ولا يمكن الحديث عن عصنة الإدارة العمومية دون الحديث عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث " لا يمكن للإدارة الحديثة أن تستغني عن تكنولوجيا المعلومات وبخاصة الحاسوب وشبكات المعلومات وكذا الانترنت في كافة عملياتها الإدارية ابتداءً من اتخاذ القرار وانتهاءً بالاتصالات بأشكالها المختلفة، وقد ظهرت العلاقة بين الإدارة والنظم بشكل واضح من تطوير مظهر المعلومات الإدارية التي أظهرت العلاقة القوية ما بين الإدارة وتكنولوجيا المعلومات.<sup>1</sup>

، إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر في مجال الإدارة أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حيزاً كبيراً من اهتمام الدولة، من أجل عصنة الإدارة وتقريب الخدمات من المواطنين وذلك عن طريق أتمته العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب، مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية، موقع وزارة العدل، موقع وزارة السياحة، موقع التوظيف العمومي، ومختلف الوزارات والمؤسسات العمومية ، وتقديم خدمات سريعة وقريبة من المواطن مثل شبكات الاطلاع على نتائج امتحانات مختلف الشهادات المدرسية، حيث يمكن لأي مترشح الدخول على الموقع ومعرفة معدله الدراسي، دون الذهاب إلى المؤسسات التربوية ليرى إعلانات النتائج، وكذلك التسجيل الأولي لحاملي شهادة البكالوريا في الجامعة إلكترونياً دون أن يضطر الطلاب إلى السفر ربما لجامعات بعيدة خارج الولاية التي يقيمون فيها.

" كما ستشعر العديد من المؤسسات التربوية بداية من اختبارات الفصل الأول للسنة الدراسية 2016/215 في إعلام الأولياء حول نتائج وسلوك أبنائهم عبر رسائل قصيرة (SMS)

وذلك من أجل ضمان التواصل المباشر بين إدارة المؤسسة التربوية وولي الأمر وأوضح المصدر بأن الإجراء الذي استحدثته وزيرة التربية في إطار رقمنة جميع المعاملات في القطاع سيتمكن الأولياء في الحصول على النتائج عبر رسائل قصيرة على هواتفهم .

يمكن القول بأن الجزائر اعتمدت مسعى عصرنه الإدارات العمومية بأحدث وسائل وتقنيات التكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل النهوض بالخدمة العمومية والرفع من مستواها وتحقيق الجودة قريبا من المواطن أو طالب الخدمات الذي يعتبر محور جميع السياسات التي قامت بها الدولة وصولا إلى الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الرابع: تخفيف الإجراءات الإدارية

" تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرح الموجود بين الإدارة والمواطن، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية .

" والإدارة العلمية صارت معيار ومؤشر لرقى الأمم وتقدمها، فاليابان مثلا وبفضل الأساليب الإدارية الراقية استطاعت أن تصبح دولة متقدمة بكافة المعايير" إن القوة المتزايدة للتجمعات التي تدافع عن المواطنين وحقوقهم وتصاعد أفكار جديدة تنادي بمسؤولية الإدارة نحو المجتمع.<sup>2</sup>

" بادرت السلطات العمومية لتحسين الخدمات على مستوى الإدارات، دعمت بلقاء جمع يوم الفاتح والثاني جوان 2015 وزير الداخلية والجماعات المحلية، مع الولاية والذي تم من خلاله الاتفاق على عدة مقترحات تصب في صالح المواطن، حيث شدد الوزير على ضرورة الاستقبال الحسن للمواطنين

1 الرقمية العربية، جريدة  
1999 ليوم 06  
www.aps.com تقریب

2016  
25 ربيع  
1437 هـ . 03  
تاريخ  
2017/04/26

داعيا إلى التوجه إلى التغيير المنتظر في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطنين، ومن بين المقترحات الهامة التي عرضت خلال الاجتماع تخفيف الإجراءات، تقصير فترة صلاحية الوثائق الإدارية، تنظيم أوقات وأيام الاستقبال مع الأخذ بعين الاعتبار المستفيد من الخدمة العمومية بمشاركة كبيرة لأعوان الإدارة ومن خلال هذه الإجراءات تسعى الدولة إلى وضع حد لأزمة الثقة الموجودة بين الإدارة والمواطن وعليه قررت السلطات العمومية وضع مجموعة عمل مكلفة بتخفيف الإجراءات وانسجامها مع إطلاق سبر آراء سيساهم في خلق مكتب على مستوى مصالح الاستقبال، لمتابعة معالجة الطعون وشكاوى المواطنين، ولقيادة هذا المشروع في الطريق الصحيح والعمل على تغيير الذهنيات، بادرت الدولة إلى تنظيم دورات تكوينية لفائدة أعوان الاستقبال مع التعامل معهم بصرامة، حيث تقرر اللجوء إلى الطرد أو تغيير مقر العمل للأعوان المتهمين بالتصرفات غير اللائقة مع المواطنين".<sup>1</sup>

"ومن أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عبر تقريب الإدارة من المواطن".<sup>2</sup>

ولاشك أن من أمثلة السياسة الوطنية الجوارية فتح فروع وملحقات للبلديات في وسط الأحياء السكنية وتوصيلها بشبكات الربط الداخلي أو الشبكة العالمية لتقريبها إلى المواطن وتخفيف الإجراءات الإدارية إلى ابعده الحدود كما جاء القانون الجديد المتضمن تنظيم الصفات العمومية وتفويض المرفق العام، ليؤكد على تقريب الإدارة من المواطن من خلال رفع نسبة الاتصال وتبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، بين المصلحة المتعاقدة التي منها مؤسسات عمومية خدمية، والمتعهدين أو المرشحين للصفقات العمومية حيث " تؤسس بوابة إلكترونية للصفقات العمومية تسير من طرف الوزارة المكلفة بالمالية والوزارة المكلفة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، كل فيما يخصه، ويجدد في هذا المجال قرار مشترك

بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بتكنولوجيا الإعلام والاتصال صلاحيات لكل دائرة وزارية كما يحدد محتوى البوابة وكيفية تسييرها بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية .

وتضع المصالح المتعاقدة وثائق الدعوة إلى المنافسة تحت تصرف المتعهدين أو المرشحين للصفقات العمومية بالطريقة الإلكترونية حسب جدول زمني يحدد بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية ويرد المتعهدون أو المرشحون للصفقات العمومية على الدعوة إلى المنافسة بالطريقة الإلكترونية حسب الجدول الزمني المذكور سابقا، كل عملية خاصة بالإجراءات على حامل ورقي تمكن أن تكون محل تكيف مع الإجراءات على الطريقة الإلكترونية.

" تستعمل المعلومات والوثائق التي تعبر على البوابة لتشكيل قاعدة بيانات، وبهذه الصفة يتم حفظ ملفات الترشيحات للمتعهدين لاستعمالها في الإجراءات اللاحقة، وزيادة على ذلك لا تطلب من المتعهدين الوثائق التي يمكن المصلحة المتعاقدة طلبها بطريقة إلكترونية "

يمكن للمصلحة المتعاقدة اختيار أحسن عرض من حيث الامتيازات الاقتصادية في حالة صفقات اقتناء اللوازم، وتقديم الخدمات العادية اللجوء لإجراء المزاد الإلكتروني العكسي بالسماح للمتعهدين بمراجعة أسعارهم أو عناصر أخرى من عروضهم القابلة للقياس الكمي والفهارس الإلكترونية للمتعهدين في إطار نظام دائم تنفيذًا لعقد برنامج أو عقد طلبات<sup>1</sup>

ومن شأن هذه الإجراءات الجديدة في قانون الصفقات العمومية توفير تواصل دائم للمواطنين ( المتعهدين أو المرشحين) بالمؤسسات العمومية المتعاقدة، من خلال قناة البوابة الإلكترونية، حيث يقوم المتعهدون بالدخول للبوابة وتصفح الوثائق الدعوة إلى المنافسة ثم يردون عليها إلكترونيا لمن أراد ذلك إلى ذلك أن جميع بياناتهم التي تمر عبر البوابة الإلكترونية ستحفظ آليا ولا يكونون في حاجة إلى تقديمها مرة أخرى لبلوغ هدف تحسين الخدمات وتوفيرها في كل وقت.

إن عملية تدعيم وترسيخ مصداقية الدولة عرفت نقلة نوعية بفضل ورشات الإصلاح الإداري التي تكلفت بالولوج في نظام الإدارة العمومية الإلكترونية، والتي جعلت المواطن وخدمات المرفق العمومي في قلب انشغالات السلطات العمومية، حيث شجعت المجتمع على لعب دور أكثر فعالية والمواطن على انخراط أكثر في شأن الخدمات الإلكترونية.

يعد إدخال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، لذلك تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الإدارة العمومية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة عالية من خلال رقمنة كل القطاعات في كل الإدارات، من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة للاستفادة من متطلبات العمل في وقت قصير.

كما أن لجوء الدولة إلى الإدارة الذكية سيخلص لا محالة من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري.

فالذهاب نحو إدارة إلكترونية وتحسين الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية الإدارية هو رهان الدولة الجزائرية تسعى لتحقيقه منذ سنوات، وهذا لتمكين المواطنين من مستو عال في أداء الخدمة الإدارية، وهو رهان أعدت له عدة كبيرة بعصرنة القطاع الإداري.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: واقع التحول الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر

لقد سعت الجزائر جاهدة في السنوات الأخيرة إلى عصرنة قطاعاتها العمومية وتم ذلك من خلال رقمنة الإدارات سواء في المصالح البلدية أو الإدارات بمراكز الدولة أو بقطاع العدالة وفي المؤسسات التربوية والصحية، وهذا من أجل التطور والنمو السريع وتحقيق الجودة في الإنجاز، وتحسين أداء الخدمات الإدارية في كل القطاعات دون تحديد.

ولعل أهم الخطوات التي بدأت تتحقق على أرض الواقع في تفعيل التحول نحو إدارة عمومية إلكترونية في الجزائر نذكر رقمنة الحالة المدنية بالبلديات ورقمنة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر حيث أصبحت هذه الوثائق حقيقية وواقع ملموس إضافة إلى استخراج صحيفة السوابق العدلية وشهادة

<sup>1</sup> القانون 10/02 يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم المؤرخ في 16 رجب 1431 هـ الموافق لـ 29 يونيو 2010، ج، ع 61 مؤرخة في 13 ذو القعدة 1431 هـ الموافق لـ 21 أكتوبر 2016.

الجنسية إلكترونيا من الموقع وزارة العدل، وكذلك دخول الجيل الثالث حيز التنفيذ، وما يتيح من سرعة بالغة في تبادل المعلومات وتغطية كبيرة للإنترنت عبر التراب الوطني وبأسعار معقولة، وإقامة بوابة المواطن التي من خلالها تم إيجاد نقطة اتصال بين المواطن ومختلف الإدارات العامة لتفعيل العمل الإلكتروني في تقديم وتلقي الخدمات، كل هذه النماذج والعينات تبشر بأن استراتيجية الجزائر الإلكترونية تسير بشكل جيد وفعال حيث أصبح المواطن يتحصل على خدمات الكترونية غير مألوفة لديه من قبل وهو ما أوجب فك مركزية تسيير المعلومات وتجد الإشارة إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية يعرف مراحل الأولى وبذلك وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية :

- 1 - استكمال البنى التحتية الأساسية للمعلومات ووضع نظم إعلام مندمجة وتنمية الكفاءات البشرية.
- 2 - نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- 3 - تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.<sup>1</sup>

إن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر في الوقت الحالي والتي يجمع عليها جميع المواطنين هي نموذج البلدية (مصلحة الحالة المدنية) نموذج العدالة ونموذج البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

### المطلب الأول: نماذج للتطبيق الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق م باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف بمحمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية .

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 81.

إن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر هي البلدية الالكترونية ( مصلحة الحالة المدنية )

### الفرع الأول: نموذج البلدية الإلكترونية ( مصلحة الحالة المدنية )

من مشاريع الإدارة العمومية الالكترونية بالجزائر رقمنة مصلحة الحالة المدنية و إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية و حفظها ليم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية ، أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها و دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في 500 سكن بباتنة ، و أصدرت أول شهادة ميلاد (12 خ ) في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني ، و هي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى السفر الرئيسي للحالة المدنية.<sup>1</sup>

ونستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج و الوفاة في انتظار تمديد العملية إلى كافة الوثائق.

وبالحديث عن مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين، أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة مستوى هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية و التي عممت بعد ذلك لتغطي 1541 بلدية أي 100 % و يهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنه ووثائق الهوية و السفر ، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

<sup>1</sup> قرار يحدد مواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني مورخ 01 في صفر 1433 هـ الموافق لـ 26 ديسمبر 2011

و الالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية .

و في ما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني<sup>1</sup>.

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرارا وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر ولطلب جواز السفر البيومتري مكونات الملف كالتالي :

استمارة مملوءة وموقعة من طرف المعني أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر، وتكون مرفقة بما يأتي :

1 مستخرج خاص من عقود شهادة الميلاد رقم-12 خ ، يسلم في مطبوع خاص.

2 شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة.

3 جواز السفر المنتهي الصلاحية مرفق بشهادة ميلاد الأب أو الأم وإن تعذر ذلك شهادة وفاة أحدهما في حالة تقديم طلب التجديد .

4 شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة (6) أشهر .

5 شهادة عمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء المتدربين .

6 أربع (4) صور شمسية للهوية بيومترية و بدون اطار ذات خلفية موحدة وبيضاء ، حديثة ومماثلة تماما.

- قسيمة جبائية أو طابع جبائي بمبلغ يناسب نوع الوثيقة المطلوبة.

7 نسخة من بطاقة فصيلة الدم.

8 في حالة الضياع، السرقة أو الإتلاف، يرفق ملف التجديد بالتصريح الخاص بذلك.

<sup>1</sup> عبده نعمان الشريف ، المرجع السابق ، ص 88.

أما بخصوص طلب بطاقة التعريف الوطنية فالملف كالتالي:

- 1 ان يكون لطالب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية جواز سفر بيومتري.
- 2 المعلومات التي سيتم طبعتها على بطاقة التعريف الوطنية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري.
- 3 يجب تحديد عنوان إقامتك الحالي.
- 4 يجب ادخال رقم الهاتف المحمول ، وذلك لكي يتمكن الطالب من تلقي رسالة نصية قصيرة (SMS) تعلمه عن تاريخ و مكان استلام بطاقة التعريف الوطنية .
- 5 يجب إدخال على الصفحة التالية رقم التعريف الوطني و رقم جواز السفر البيومتري لمعينة و تأكيد اللقب والاسم والعنوان.

### الفرع الثاني: نموذج قطاع العدالة

إن التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته، بل يعد وسيلة للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكبر فعالية و سرعة و تمنح للقاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أحسن وجه، و هذا في ظل فضاء يتسم بالشفافية و يراعي السير الحسن للمرفق العام.

وتقتضي هذه العملية حدوث تغيير على مستوى عقلية الأفراد وأسلوب تفكيرهم سواء كانوا موظفين أو مستفيدين من الخدمة، وينبغي أن يتم تكييفها مع البيئة التقنية الجديدة.

ولضمان ذلك قامت الإدارة المركزية لقطاع العدالة و الممثلة في وزارة العدل بإنشاء هيئة على مستواها تتكفل بعصرنة القطاع وتمكنت من تحقيق جملة من النتائج التي تحسب لصالحها.<sup>1</sup>

وقبل الحديث عن الإنجازات المحققة على مستوى قطاع العدالة منذ تبني سياسة الإصلاحات بإشراف من اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة نتطرق إلى :

نبذة عن إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة:

يعتبر إصلاح العدالة احد المحاور الكبرى للإصلاح الوطني الذي التزم به رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ، و لتحقيق هذا الإصلاح قام رئيس الجمهورية بتاريخ 20 أكتوبر 1999 بتنصيب اللجنة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة ، و كان هدفها الأساسي هو الوقوف على واقع العدالة و تشخيص النقائص التي حالت دون الأداء الأمثل لهذا القطاع، وبعد ثمانية أشهر من العمل قدمت هذه اللجنة بتاريخ 11 جوان 2000 تقريرا إلى السيد رئيس الجمهورية اقترحت فيه ضرورة القيام بإصلاح فعلي للعدالة الجزائرية ، قصد مسايرتها للتغيرات السياسية و الاقتصادية و تكفيها مع متطلبات العصر ، و كان من بين النقاط التي خلصت إليها اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة هو عصرنة قطاع العدالة في ظل ضرورة ( إحداث مديرية عامة جديدة مكلفة بعصرنة قطاع العدالة ) ، و في هذا الإطار تم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لإنجاز هذه الاستراتيجية هدفا يضمن مواكبة قطاع العدالة لعصر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال خاصة الإعلام الآلي .

وتمثلت الإنجازات المحققة ضمن مشروع عصرنة قطاع العدالة في التالي :

1- إنجاز أرضية انترنيت : ( I S P ) .

فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بموصول الدخول إلى الانترنيت ذو نوعية رفيعة و خاصة بالقطاع، من اجل تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل المؤسسات المعنية ، وتسمح

<sup>1</sup> القانون 15/03 يتعلق بعصرنة العدالة المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 01 فبراير 2015 ، ج ر ع 60 المؤرخة في 20 ربيع الأول 1436 هـ الموافق لـ 10 فبراير 2015.

له بإنشاء و تسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة.<sup>1</sup>

2- إنجاز موقع الكتروني لوزارة العدل :

تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003، يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس أما عن المحتوى الحالي لهذا الموقع فانه يتضمن معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع و مهامه وبرامجه و نشاطاته و كذا الخدمات التي يقدمها لعامة الناس، كما يحتوي على معلومات قانونية عامة و بالأخص من خلال اسم الموقع 2. [www.majustice.dz](http://www.majustice.dz) بالإضافة إلى تطوير ( intranet ) الانترنت في قطاع العدالة، و الموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح، هذه الوسيلة بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية ، قبل أن تعمم إلى كل الجهات القضائية في 2005.

وبين سنتي 2005 و 2009 تم إنجاز مواقع واب للمجالس القضائية الـ 36 المطلع عليها عبر الانترنت، و تتضمن هذه المواقع ، معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى . كما تم إنجاز مواقع واب للمؤسسات و الهيئات القضائية التالية :

المحكمة العليا- مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات و إدمانها- مركز البحوث القانونية و القضائية.

أما على مستوى موقع الواب الخاص بوزارة العدل [www.majustice.dz](http://www.majustice.dz) تم فتح بريد الكتروني [contact@majustice.dz](mailto:contact@majustice.dz) " للإجابة في وقت قياسي على أسئلة المواطنين ، و أهم ما يميز هذا البريد الإلكتروني هو تسهيل الإرساليات و الاطلاع عليها خاصة تلك التي تتعلق بالإحصائيات و المحاضرات التي تتطلب كمية كبيرة من الورق ويعجز الفاكس في الكثير من الأحيان على نقلها.

<sup>1</sup> القانون 15/04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 01 فبراير 2015، ج ر، ع 60 المؤرخة في 10 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 10 فيفري 2015.

ولقد استفادت جميع المجالس القضائية و المحاكم التابعة لها و جميع مديريات الإدارة المركزية بعناوين الكترونية للاستفادة من خدمات البريد الإلكتروني و عناوين هذه العلب أخذت الشكل التالي: [@majjustice.Dz](mailto:majjustice.Dz) اسم الجهة القضائية.

و في سنتي 2010 و 2011 كانت هناك استحداثات جديدة في المجال حيث في سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض الاطلاع على مآل قضيته، من خلال اسم المستخدم و كلمة المرور الصادرين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته، أما في سنة 2011، فقد تم انجاز موقع "واب" مجلس قضاء الوادي ( المجلس القضائي ل 37 مجلس قضائي ، الذي تم فتحه سنة 2011 من بين "48" مجلس قضائي المنصوص عليهم قانونا ) و بهذا الموقع أصبح عدد المواقع واب المطلع عليها عبر الإنترنت: 37 و ستتواصل عملية انجاز مواقع واب .

1 ( استراتيجية عصرنه قطاع العدالة، بطاقة معلومات من إعداد وتوزيع المديرية العامة للعصرنه والتنظيم والمناهج مماثلة إلى غاية الانتهاء من تنصيب كافة المجالس القضائية المبرمجة - انشاء بوابة القانون:

تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003. وهي مواقع وضعت تحت تصرف مختص في القانون تتضمن كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي و الاتفاقيات والمعاهدات الدولية، و يعمل هذا الموقع على تنمية المجموعة التشريعية و التنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ 1962 إلى يومنا هذا [www.jordp.dz](http://www.jordp.dz) ، و هو مزود بمحرك حسب الموضوع، وإمكانية النسخ على قرص مضغوط، وقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006.

## 4- الشبكة القطاعية لوزارة العدل : ( الشبكة القطاعية للإعلام الآلي ) :

تعد هذه الشبكة بمثابة اتحاد وتواصل شبكات محلية على مستوى كل جهة قضائية بمعدل 36 مجلس قضائي و192 محكمة، 21 ملحق و 127 مؤسسة عقابية بالإضافة إلى الإدارة المركزية و المحكمة العليا ومجلس الدولة و المدرسة العليا للقضاء وإدارة السجون.

وتهدف الشبكة إلى خلق ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي ينجز من إنشائها الشباك الافتراضي الموحد الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن و كسر طوابير الانتظار في مجالسنا القضائية و محاكمها، كما تمثل هذه الشبكة أداة عصرية لفك العزلة والقضاء عليها ببعض الجهات القضائية و المؤسسات العقابية النائية بواسطة المحاضرات الاجتماعات و سماع المحبوسين عن بعد.<sup>1</sup>

وقد شرع في وضع الشبكات المحلية على مستوى موقعين تجريبيين هما مجلسي قضاء الجزائر و وهران، في سنة 2004، و قد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004، فمذ 2004 تم الانطلاق في عملية الربط الداخلي بين مختلف الجهات القضائية و المؤسسات التابعة للقطاع، حيث توسعت بعد ذلك إلى المواقع المتبقية من جهات قضائية و مؤسسات عقابية خلال الفصل الأول من سنة 2005، لتدعيمها كلياً بشبكات محلية منذ مطلع 2006.

كما تم إنجاز شبك الكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة ، في وقت قياسي، كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين ، وذوي الاحتياجات الخاصة ، من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة .

وقد تلاها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية ( محاكم المجالس القضائية، المحكمة العليا و مجلس الدولة ) بالإدارة المركزية منذ بداية 2007 هذا إضافة إلى إنجاز شبكات اتصالات وتثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية سنة 2009 .

<sup>1</sup> القانون 15/04 المرجع السابق ، المادة 04.

#### 4- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية :

يعتبر من أهم الإنجازات التي تستحق الذكر، تم استلامه في 06 فيفري 2004، و هو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير و عصنة الإدارة ، هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة ، و إعداد و منح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، كما يسعى إلى تحقيق عدة أهداف في آن واحد :

بداية اتجاه المواطن ، حيث يسهل عليه عملية الطلب و يمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي نقطة من الوطن .

ثم اتجاه الجهات المتعاونة، خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

وأخيرا ملفات المساجين من طرف أي قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة في حالة اتخاذ قرارات الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر

1 ) استراتيجية عصنة قطاع العدالة، بطاقة معلومات من إعداد وتوزيع المديرية العامة للعصنة والتنظيم والمناهج .

وفي السياق نفسه فانه من المستجدات المستحدثة من سنة 2005 إلى 2009 ما يلي:

1 تسمح للأشخاص المولودين بالخارج بطلب و سحب صحيفة السوابق العدلية من أي محكمة عبر التراب الوطني .

2 إعطاء إحصائيات دقيقة و مفصلة حول التوجهات الكبرى للإجرام .

3 تقليص أجال معالجة الملفات المتعلقة بالحبس المؤقت

4 كذلك بالنسبة لطلب / سحب صحيفة السوابق العدلية للمواطنين المولودين بالجزائر أو بالخارج ففي البداية كانت هذه الإجراءات محصورة على مستوى وزارة العدل ، و منذ سنة 2005 امتدت الإمكانيات للمواطن كذلك تمثلت في :

5 تقديم الطلب أمام الشباك الإلكتروني للمحكمة التي يختارها، أو باستعمال الانترنت، انطلاقا من موقع وزارة العدل و الوثائق المطلوبة هي: شهادة الميلاد، بطاقة إثبات الهوية بطاقة المقيم بالنسبة للأجانب.

ومن سنة 2009 إلى 2012 تم تطوير الخدمة لفائدة الجزائريين المتواجدين بالخارج، والأجانب الذين سبق لهم الإقامة في الجزائر، تتمثل في طلب و سحب صفيحة السوابق العدلية رقم 03 من القنصليات الجزائرية المتواجدة بالخارج.<sup>1</sup>

## 5- نظام تسيير و متابعة الملفات القضائية:

والذي يعمل على:

1 إيجاد سيولة أكثر تسيير المنازعات، بفضل التسيير و المتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى غاية النطق بالحكم.

2 استراتيجية عصرنه قطاع العدالة، بطاقة معلومات من إعداد وتوزيع المديرية العامة للعصرنه والتنظيم والمناهج .

3 الشفافية و الموضوعية في الجدولة و تصفية القضايا، من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني و محاميه عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الإلكتروني.

4 فمن سنة 2005 إلى سنة 2009 تم إنجاز نظام تسيير و متابعة الملف القضائي و تعميمه على مستوى 36 مجلس قضائي و 194 محكمة و المحكمة العليا و مجلس الدولة في سنة 2006 .

<sup>1</sup> موقع جريدة الخبر [www.elkhabar.com/press/article96803](http://www.elkhabar.com/press/article96803)، المرصد الوطني للخدمة العمومية، تاريخ الاطلاع: 2017/04/28.

ولقد توج هذا النظام الذي هو في تطور مستمر، بوضع شبك موحد يسمح للمواطن بالحصول على المعلومات حول مسار القضايا المطروحة على الجهات القضائية، تسجيل الدعاوي وتسجيل الطعون بالنقص عن بعد و الاطلاع عن بعد على الملفات المسجلة بالمحكمة العليا.

أما من سنة 2009 إلى سنة 2012 ، فقد تم توسيع نظام تسيير الملف القضائي على مستوى المحاكم الإدارية الـ 37 ، التي تم تنصيبها في 2010 و 2011 و مجلس قضاء الوادي الجديد ، وكذا سلسلة الهياكل الجديدة.<sup>1</sup>

## 6- نظام تسيير و متابعة المساجين:

يحدد هذا النظام مسار كل سجين بداية من أسباب و ظروف حبسه، مروراً بسلوكه أثناء فترة الحبس إلى غاية إطلاق سراحه.

لقد تم إنجاز و تعميم نظام تسيير و متابعة شريحة المحبوسين سنة 2006 و تزامنت العملية مع إجراء تكوين لفائدة 800 عون ، حول كيفية استعمال هذا النظام، الذي هو في تطور مستمر تلبية للاحتياجات الجديدة.

## 7- نظام تسيير أوامر القبض:

هذا المشروع الذي تم إنجازه سنة 2005، يسمح لكافة الجهات القضائية ، و كذا الضبطية القضائية، بالاطلاع عن بعد على قاعدة البيانات الوطنية للأوامر بالقبض.

يرمي هذا المشروع الذي يتم بالاشتراك مع الشرطة القضائية إلى :

1 تسهيل تسيير أوامر القبض ( من إصدارها إلى تنفيذها ) على مستوى الجهات القضائية .

2 إنشاء قاعدة بيانات وطنية للأوامر بالقبض .

<sup>1</sup> مصطفى ربحي عليان ، أسس الإدارة المعاصرة ، ط 01 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، 2007 ص 40.

3 تقديم إحصائيات موثوقة حول طبيعة الجرائم موضوع الأوامر .

### 8- تنظيم الخريطة القضائية الجديدة:

هو مشروع يعتم بإنجاز إدارة تساعد على اتخاذ قرار إعداد خريطة قضائية جديدة و تسيير تطوراتها ، و يطمح إلى إضفاء عقلانية أكثر على سياسات إنشاء جهات قضائية جديدة ،وتكوين وتعيين القضاء و ذلك اعتمادا على التشخيص المقدم من طرف الجدول التحليلي ، كما يوفر معايير موضوعية لاتخاذ القرارات بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة SIG ( الأنظمة الإعلامية الجغرافية) وقد انطلق البرنامج في جويلية 2004.

### 9- الجدول التحليلي:

تم الشروع في إعدادده في ديسمبر 2003 و استلمت الطبعة الأولى منه في فيفري 2004 ،ويعتبر بالنسبة للمسيرين وسيلة لتنظيم القطاع، حيث يوفر في أن واحد قراءة حقيقة شاملة(الخريطة القضائية الحالية، توزيع الهيئات القضائية، الموارد البشرية و المادية، حجم النشاط) ومؤشرات تحليلية للتطور في نفس الوقت.<sup>1</sup>

### 10- رقمنة الأرشيف القضائي:

يرمي هذا المشروع إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي و تسييره من خلال مصلحة الأرشيف القضائي من أداء خدماتها العمومية أحسن وجه و بالدرجة الأولى اتجاه الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر ضد التلف وضياع الوثائق ، و كذا السرعة في عمليات البحث و الاسترجاع و علاوة على هذا الطرح الغالب اليوم المتمثل في مساندة الالتزامات القانونية في مجال المحافظة على الأرشيف، ستمكن المواطن الذي يساعده في الحصول على وثيقة أو استكمال ملف قضائي له أهمية بالغة كما أن المحكمة الجزائرية شرعت الأحد 25 ديسمبر/ كانون الأول 2016

<sup>1</sup> محمود القدوة ، المرجع السابق ، ص 98.

رسمياً في استخدام "السوار الإلكتروني" لمراقبة المتهمين بقضايا محل تحقيق، كبديل عن حبسهم احتياطياً بحسب مسئولين جزائريين.

والعمل بنظام السوار الإلكتروني من خلال الوضع تحت المراقبة الإلكترونية جاء كبديل عن الحبس المؤقت الذي لطالما شكّل موضوع انتقاد في جميع دول العالم، لأنه يتعارض مع قاعدة قرينة البراءة (المتهم بريء حتى تثبت إدانته)"، كما أن استعمال السوار من شأنه تعزيز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى إجراء الحبس الاحتياطي".

وكذلك السوار الإلكتروني يهدف إلى تدعيم الرقابة القضائية وتوسيع نطاقها، وضمان احترام المتهم، وتخفيف الضغط على المؤسسات العقابية، إلى جانب السماح للمتهم بممارسة حياته الطبيعية حتى مثوله أمام المحكمة".<sup>1</sup>

وسيستفيد الأشخاص المتهمون في قضايا محل تحقيق قضائي من "سوار إلكتروني" يوضع في الكاحل، ويمكن السلطات القضائية من تحديد أماكنهم عن بعد، إلى حين مثولهم أمام المحكمة بدل إيداعهم السجن المؤقت.

ويتميز هذا السوار، الذي عُرض نموذج منه في محكمة تيبازة، وفق وكالة الأنباء الجزائرية، بخصائص تقنية تسمح له بمقاومة الماء إلى أعماق تتجاوز الـ30 متراً، ودرجات الحرارة العالية، والاهتزازات والذبذبات، والصدمات، والتمزق، والقطع، والفتح، كما أنه مقاوم للأشعة فوق البنفسجية ومزود بعازل مصنوع من القماش لحماية الكاحل من الحساسية.

وانتقدت منظمات حقوقية جزائرية ودولية، خلال السنوات الماضية، ما سمّته اللجوء "المبالغ فيه" من السلطات القضائية للحبس المؤقت.

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 100.

### الفرع الثالث: نموذج قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

إن قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هو المعنى الأول بعملية رقمنة الإدارة العمومية الجزائرية بصفته يشرف على كل ما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة والتقنيات المبتكرة في مجال الإعلام والاتصال، حيث قامت الجزائر بتعديلات وتغييرات جذرية مست القطاع وعيا منها بالتحديات التي بات يفرضها التطور العالمي الكبير لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تمت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من خلال "القانون رقم 03/2000 والذي جاء ليحد من احتكار البريد والمواصلات من خلال الفصل بين نشاط التنظيم واستغلال الشبكات، حيث تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين اثنين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية وآخر بالاتصالات.<sup>1</sup>

ومن أبرز الخدمات المقدمة نجد:

أ)- الشباك الالكتروني: تقنية الدفع الالكتروني باستعمال البطاقة المغناطيسية لسحب الأموال فهاته الخدمة يستفيد منها زبائن بريد الجزائر لسحب أموالهم في راحة تامة، خاصة وأنها توفرّ عليهم الكثير من الجهد والوقت، عكس الصكوك التي تكلفهم الانتظار في طوابير طويلة ناهيك عما يرافق ذلك من تعب، وقلق وتوتر ، وهو عبارة عن جهاز إلكتروني يسمح بسحب الأوراق النقدية أليا وفي أي وقت ويتكون خطوات استعماله كالتالي:

1 ادخل البطاقة المغناطيسية بالشكل الصحيح .

2- ادخل الرقم السري الخاص بالبطاقة .

3- اختر إحدى العمليات التالية: معرفة الرصيد، سحب الأموال، كشف الحساب .

4- إذا اخترت سحب الأموال يظهر لك الاختيارات التالية:

<sup>1</sup> ياسر خضير البياتي: الاتصال الدولي العربي، مجتمع المعلومات ومجتمع الورق، ط العربية 1، 02، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان 2010، ص، ص20، 21.

5- اضغط على زر مبلغ آخر لا اختار مبلغ اختر.

6- سيظهر لك نافذة تكتب فيها المبلغ المراد سحبه بالدينار الجزائري .

-اضغط الآن على زر التأكيد -اختر الآن نعم .

7-انتظر لحظات .

8-تخرج الآن البطاقة المغناطيسية .

9-لا تتأخر في سحب البطاقة لأن الجهاز سيقوم بإرجاعها عند تأخر في سحبها .

ب ) - خامات على شبكة الانترنت : مثل خدمة الاطلاع على الرصيد إذا توفر مؤسسة العمليات بريد الجزائر عبر موقع انترنت أشخاص الذين يمتلكون حسابات بريدية جارية إمكانية الاطلاع على الرصيد أو معرفة العمليات الحاصلة على حساباتهم إلكترونيا كالسحب أو الدفع بعد تمكين الزبون من رقم سري<sup>1</sup>

وكذلك خدمة طلب نموذج للصكوك البريدية عن طريق ملأ استمارة إلكترونيا موجودة مع الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

كما نجد البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني وهي تلك البطاقة التي تمكن صاحبها من إجراء مختلف عمليات السحب والدفع، مثل سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في مراكز بريد الجزائر تسديد ثمن المشتريات عند التجار الذين يدعمون هذه البطاقة، دفع فواتير الماء والكهرباء من خلال مكتب البريد الافتراضي عبر الأنترنت الذي أطلقته المؤسسة إضافة إلى استعمال البطاقة في الشراء عبر الأنترنت من خلال المواقع التي تدعم الدفع عبر بطاقات CIB مثل متعاملي الهاتف النقال ومؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

<sup>1</sup> مصطفى ربحي عليان ، أسس الإدارة المعاصرة ، ط 1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007 ص 40.

ومن أهم خصائص البطاقة الذهبية:

- 1 إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت .
- 2 تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء .
- 3 خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نפטال .
- 4 استخراج الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبائيك داخل المكاتب البريدي .

إن طلب البطاقة يتم عبر خطوات بسيطة من خلال موقع المؤسسة عبر الانترنت المخصص لهذا الغرض

وهذا من خلال الدخول عبر هذا الرابط: [Www.craftsmanarabic.com](http://Www.craftsmanarabic.com)

ثم إتمام ملء كل الخانات الضرورية بعد والضغط على زر الإرسال "تصديق" وبعدها تصلك رسالة عبر الهاتف النقال تحتوي على رقم تعيد إدخاله في خانة مخصصة لتأكيد صحة رقم الهاتف الذي أدخلته، ثم يعرض عليك الموقع عقد تقوم بطباعته أو الاحتفاظ به لتقديمه عند الذهاب لمكتب البريد لطلب استلام البطاقة بعد إنجازها.<sup>1</sup>

وحسب اتصال لموقع دزائر موبايل مع مؤسسة بريد الجزائر، تقدر المدة التي تستغرق لإرسال البطاقة للمعني بالأمر بحوالي 20 يوم من تاريخ طلبها، حيث تصله رسالة قصيرة عبر هاتفه النقال تؤكد له وصول البطاقة لمركز البريد التابع له. في حين لن يكون في إمكان المستخدمين تحويل الأموال بين الحسابات البريدية عبر الانترنت في الوقت الحالي.

### الفرع الرابع: نموذج الجامعة:

لقد حرصت الحكومة الجزائرية على عصرنة الجامعة والمنظومة التربوية وتجلى ذلك من خلال الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب والأساتذة والإداريين . فقد حدد شروط التسجيل سنويا في منشور

<sup>1</sup> محمد الصيرفي: الإصلاح الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، ج 05 دار الكتاب القانوني سلسلة إصدارات الإدارة العامة، ع 01، مصر، 2009، ص 38.

وزاري مؤرخ في 26 شعبان علم 1437 هجري الموافق ل 02 يونيو سنة 2016 المتعلق بالتوجيه الأولي وتوجيه حاملي شهادة البكالوريا بعنوان السنة الجامعية 2016-2017 يصدر عن وزير التعليم العالي والبحث العلمي، تحدد فيه الآجال والشروط والمقاطعات الجغرافية وكل ما يتعلق بتسجيل الطلبة الجدد ويسلم هذا المنشور للطلبة الجدد مع وثيقة النجاح في البكالوريا قصد توجيههم نحو الشعب التي يجوز لهم التسجيل فيها، ويمكن الحصول على هذا المنشور عبر الإنترنت في مختلف المواقع الإلكترونية التي تضعها الوزارة و الجامعات تحت تصرف الطلبة على الرابط <http://www.mesrs.dz>.<sup>1</sup>

وكذلك ما يخص التحويلات الجامعية فقد فرضت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي آلية جديدة في التحويلات الجامعية على مستوى جامعات الوطن، بحيث ستكون مركزية و الكترونية في نفس الوقت، أين تم إلغاء الطرق التقليدية المعمول بها سابقا في مختلف المؤسسات الجامعية بحيث يستطيع كل طالب حاصل على شهادة بكالوريا بشرط انه أتم مختلف خطوات التسجيل وتأكيد اختيار الاستفادة من التحويل نحو تخصص آخر وذلك بتسجيل المعني طلب التحويل على مستوى الموقع الإلكتروني للوزارة والمخصص لهذا الغرض من خلال الرابط التالي :

<http://progres.mesrs.dz/webetu> ، فبعد دراسة الطلب يتلقى المعني رداً بقبول التحويل أو الرفض وذلك خلال آجال محددة، وهذا الإجراء يسمح بما يلي :

- 1 القضاء على المحسوبة في عمليات التحويل بين الجامعات أو بين التخصصات.
- 2 التخفيف من الضغط و التدفق الهائل للطلبة على التخصصات الأكثر طلبا.
- 3 التعامل بكل شفافية مع طلبات التحويل وفقا لمعدلات القبول (مشاهدة معدلات القبول الدنيا لتوجيه حاملي شهادة البكالوريا).

<sup>1</sup> علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي : الإدارة المعاصرة ، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، ط 02، دار وائل للنشر ، عمان، 2006 . ص 18.

بحيث تحدد مواعيد فتح رابط التحويلات وكذا تحدد تواريخ وأجال الرد على الطلبات ويتم الدخول إلى الموقع الالكتروني المخصص للتحويلات الجامعية، باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور التي تم تسليمها للطالب عند عملية التسجيلات الجامعية.

وكذلك بخصوص إقامة الطلبة فقد استحدثت الوزارة بطاقات الكترونية ذكية تمكن الطالب من الولوج إلى الإقامات الجامعية وتقضي بذلك على تسلل الغرياء وتوفر الأمن داخل الإقامة كما نجد أن الوزارة عكفت إلى استحداث مواقع الكترونية للمكتبات الجامعية الجزائرية، فالمواقع الالكترونية هي نقطة اتصال مباشرة بين المكتبات وجمهور المستفيدين، وتعتبر خطوة أساسية في تسهيل اتصال المستفيدين بالمكتبة ومصادرهما من خلال توفير الإتاحة المباشرة<sup>1</sup>

ومن خلال عملية الاطلاع على المواقع الالكترونية للجامعات الجزائرية تم التوصل إلى المواقع الالكترونية الخاصة بالمكتبات الجامعية الجزائرية وخدماتها تتمثل في خدمة البحث بالفهرس الالكتروني أو البحث وتحميل الرسائل الجامعية في شكلها الرقمي، خدمة الاتصال قواعد البيانات المجمعة من خلال النظام الوطني للتوثيق SNDL، وقد استحدث مشروع عرف بمبادرة الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية الجزائرية فقد بدأ تنفيذ المشروع بالنظر إلى الحاجة لتقاسم المعلومات والوثائق المتواجدة على مستوى المكتبات الجامعية لمنطقة الجزائر وسط، تتكون الشبكة من 58 مؤسسة جامعية ( 1 ) أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس من إعداد الطالبة خديجة بوخالفة بجامعة قسنطينة 2 جامعة و 16 مركز جامعي، 15 معهد ومدرسة وطنية ، وقد جاءت فكرة تشاطر الرصيد الوثائقي على أساس مشروع TEMPUS RIBU تم تمويل المشروع من خلال الاتحاد الأوروبي وقد تم المصادقة على المشروع سنة 2004 ، وكانت الانطلاقة الفعلية للمشروع في جانفي 2005 ، كما أنه حددت المدة الزمنية للمشروع بثلاث سنوات ، وقد تم انتهاء المشروع في ديسمبر 2007 يهدف المشروع إلى تحقيق ما يلي :

<sup>1</sup> قانون رقم 03/2000، المرجع السابق ، المادة 03

1 تشكيل فهرس جماعي لفائدة المكتبات المشاركة بالمشروع.

2 تقليل تقسيم المكتبات الجامعية.

3 حوسبة ورقمنة الوثائق .

4 تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

5 المساهمة في وضع سياسة لنشر المعلومات العلمية والتقنية.

6 تخفيض التكاليف من خلال تشاطر المهام مثل: تسيير المهام، وضع فهرس جماعي، الإعارة بين المكتبات، تغذية قواعد البيانات.

وقد شمل المشروع جامعة بومرداس بالجزائر، جيجل، تيزي وزو، بجاية، البليدة، جامعة التكنولوجيا هواري بومدين، المدرسة الوطنية للإدارة، المدرسة الوطنية بوليتكنيك، مركز الإعلام العلمي والتقني وقد توصل المشروع إلى تحديد مليون وثيقة من رصيد عشر مكتبات والتي ستسهل على الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من تحديد مواقع مصادر المعلومات.

كما توصل المشروع إلى توفير إمكانية البحث ضمن أرصدة مختلف المكتبات المشاركة في المشروع ويتم البحث فيها من خلال عدة عناصر، مثل المؤلف، العنوان، الكلمات المفتاحية، كما يمكن من عرض النتائج في ثلاث أشكال : العرض العام ، العرض وفق معيار ISBD ، العرض وفق معيار UNIMARC<sup>1</sup>.

## الفرع الخامس: نموذج الضمان الاجتماعي

يشهد قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر تحولات كبرى في سياق عصرنة هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا لعديد المواطنين. واعتبارا لخصوصية المهام المسندة إلى الصندوق الوطني

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، المرجع السابق ، ص 100.

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وطبيعة النشاطات التي يضطلع بها، يحتل هذا الأخير كمرفق عام مكانة استراتيجية ودور فعال على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي.

ومن هذا المنطلق، وسعيًا من الصندوق المذكور لضمان التحسين المتواصل لنوعية وطبيعة الخدمات التي يقدمها في مجال التأمينات الاجتماعية، سعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى عصنة قطاعها، وذلك من خلال استحداث أنظمة عمل حديثة تتمثل في البطاقة الإلكترونية التي تسمى “بطاقة الشفاء”.

**بطاقة الشفاء:** يُعرف نظام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يركز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي الحقوق.

هذه المعلومات مخزنة في صفيحة الكترونية كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك، يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا و كيفية استعمال البطاقة الإلكترونية الشفاء من طرف ممتهمي الصحة، وجاء القانون 08-01 المؤرخ في 15 محرم 1429هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون 38-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.<sup>1</sup>

ويعتبر هذا القانون الوعاء التشريعي الذي يقرّ تطبيق استعمال بطاقة الشفاء، هذه الأخيرة تهدف في الأساس إلى الانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد عصري يركز على تقنيات حديثة تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى الضمان الاجتماعي.

أما عن الأهداف العامة والخاصة من خلال استحداث تقنية بطاقة الشفاء، فتتمثل في تحسين وتيرة معالجة ملفات التعويض والسهولة والإسراع في عملية التعويض، والتحكم الجيد في المصاريف الصحية إلى جانب إبراز حقوق المؤمن وذوي الحقوق وذويه لاسيما في إطار نظام الدفع من قبل الغير

<sup>1</sup> محمد بن عراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية ع19، الجزائر ديسمبر 2014، ص30.

وذلك لدى العاملين في حال الصحي من الأطباء الخواص والهيئات العمومية والصيدلة، كما يوضع تحت تصرف ممتهني الصحة ومدونات وقوائم الأداءات وكذلك الكشوفات الطبية والمواد الصيدلانية المعوضة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

ولتفعيل آليات العمل الجديدة وتبسيطها للمستفيدين، بادرت وزارة العمل والضمان الاجتماعي منذ انطلاق نظام العمل ببطاقة الشفاء إلى التحسيس وشرح كيفية العمل والاستفادة من بطاقة الضمان الاجتماعي، وذلك عن طريق تنظيم ملتقيات وأيام دراسية شارك فيها كل المعنيين بالعملية من أطباء صيادلة وممثلي المؤمنين.

وبالحديث عن بطاقة الشفاء ونظام التعاقد فإن العملية تتضمن تعاقدًا مع الأطباء الخواص وشرع في العمل بها كذلك مع فئة المتعاقدين وذوي الحقوق بالنسبة للوكالات النموذجية الخمسة.<sup>1</sup>

ويهدف نظام التعاقد مع الأطباء إلى تمكين الطبيب المعالج العام من المتابعة الصحية للمريض بالتنسيق مع الطبيب الأخصائي والطبيب المستشار للصندوق وتحسين الأداءات والتكفل الأمثل بالمؤمن اجتماعيا من خلال الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للفحص الطبي المقدم، إلى جانب ترشيد نفقات العلاج من خلال اللجوء إلى الطبيب الأخصائي بما يؤدي إلى تفادي تكرار وصفات العلاج .

الإجراءات التي يقوم بها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية هي بمثابة إصلاح للمنظومة الاجتماعية على درب التكفل الأمثل بالمؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق في كل ما يتعلق بالجانب الصحي وذلك من خلال الاتفاقيات المبرمة والنهج التعاقدية الذي يتم العمل به على مستوى الصيدلة المتعاقدين والأطباء المعالجين وسائر المصالح الاستشفائية العمومية.

وتعتبر هذه المنظومة الاجتماعية مفخرة ومكسبا للمجتمع الجزائري للمحافظة على التوازنات المالية.

<sup>1</sup> نسيمة لعرج مجاهد، الإدارة الجزائرية المعاصرة ، الملتقى الدولي الخامس. جامعة سعيدة، 2014. ص 11.

أما عن المؤسسات الاستشفائية و استعمالات البطاقة فإن العملية عمت على جميع المستشفيات بالقطر الجزائري حيث تم تزويد المستشفيات بالمفاتيح المهنية والبرامج باستعمال البطاقات الإلكترونية الشفاء عند مكاتب الدخول، فبفضلها يتم معرفة هوية المؤمن وذوي الحقوق، تم تزويدها كلها ببرامج الكترونية وتقوم بإعداد الفواتير وإرسالها إلى مكاتب الضمان الاجتماعي بطريقة الكترونية من خلالها يتم إحصاء عدد المرضى يوميا.

وبالنسبة للصيادلة للتعامل مع البطاقة تم اعتماد نظام التعاقد مع الصيادلة في إطار نظام الدفع من قبل الغير تحديدا منذ سنة 1998، بحيث تم تزويدهم بمفتاح خاص يسمح لهم باستعمال نظام شفاء.

ويتضمن المفتاح كل البيانات التي تمكنه من قراءة المعلومات الواردة في البطاقة ليتعامل مع الزبون على أساسها يمكنه أيضا الكتابة عليها أي تعديلات، وواضح أن الغرض من استعمال البطاقة هو عصنة تسير الدفع ومن شأنه تقليص الجهد العضلي والمادي، كما تسهل عملية الموظفين في مراكز الدفع حيث تستخدم أليا و يتم دفع التعويضات أوتوماتيكيا.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: سلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية

رغم من كل الإيجابيات التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية والتي تبين لنا من قبل من خلال ستعراضنا لمميزاتها من ربح الوقت وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات وعصنة الإدارة وتقريبها من المواطن والعمل المتواصل ومساهمتها في دعم مجتمع المعلومات والقضاء على الأمية المعلوماتية، وكذا تأثيراتها الإيجابية على المرافق العامة من خلال تكريسها للمساواة والحياد وتقديم الخدمات بجودة كبيرة وبالرغم مما حققته الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية في الجزائر من قفزات نوعية من خلال تدعيم الإدارات بأحدث وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوفير العنصر البشري المؤهل والمدرب من خبراء

<sup>1</sup> الموقع الإلكتروني www.3galgerien.com / 4galgerientelecom ، ما هو الجيل الرابع ، تاريخ الإطلاع: 2017/05/01

وأخصائيين ومهندسين لتحقيق العديد من الإنجازات التي يشهد عليها الجميع مثل إنجاز جواز السفر البيو متري، بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية، استخراج شهادة الجنسية و صفيحة السوابق العدلية إلكترونيا، بطاقة الشفاء ، و إنجاز صفحة بوابة المواطن، تعميم النفاذ واستعمال الانترنت عبر كامل التراب الوطني، لكن كل ذلك لا يغفل بعض السلبيات التي من شأنها أن تشين نظام الإدارة الإلكترونية.

" ويعتقد البعض أنه عند تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف، بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت المال والجهد، آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حالة تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو سلبية من أهم السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الأول: انتشار الجرائم الإلكترونية

من الطبيعي أنه عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الإلكترونية فتصبح بالتالي نظم المعلومات الخاصة بالحواسيب الآلية والبرامج، خصوصا تلك الخدمات التي تقدم عبر المواقع الإلكترونية محل جرائم إلكترونية كالقرصنة والتجسس الإلكترونيين ، فالتجسس على الوثائق وكشفها وحتى إتلافها يشكل مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات وبيانات الإدارة الإلكترونية سواء المتعلقة بالأشخاص أو حتى الإدارات الأخرى أو الدول ومصدر التجسس غالبا ما يتأتى من ثلاث فئات :

1 الفئة الأولى: الأفراد العاديون.

2 الفئة الثانية: الهاكرز ( القرصنة).

3 الفئة الثالثة: أجهزة الاستخبارات العالمية للدول

<sup>1</sup> موقع جريدة الفجر = 271867 www.al.fadjr.com/index ، عصابات هاكرز الحكومية تترصد المواقع السيادية، تاريخ الإطلاع: 2017/05/01.

هذا فيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عملها أو إيقافها حيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخ احتياطية عن الموقع، فإن خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الإدارية الحكومية ووثائق المؤسسات والأفراد والإدارات والأموال، وما إلى ذلك مما يشكل تهديداً للاستراتيجي للدول والاستخبارات هذه على بيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

كما يمكن أن تكون الفيروسات " وهي برامج تصمم من قبل بعض المبرمجين والمختصين على تدمير نظام الحاسب وإحداث أضرار كبيرة جدا قد تصل إلى تدمير كامل للنظام، هذه الفيروسات بعمليات النسخ والتضاعف والاختفاء بهدف تدمير النظام مع سهولة اختراق الأنظمة.

وفي دولة مثل الجزائر " كشفت المديرية العامة للأمن الوطني عن حصيلة

الإلكترونية مشيرة إلى وجود ارتفاع بنسبة 70 % في 2015

2014

المصالح التابعة لها 640 انت الشبكة العنكبوتية مسرحا لها وسيلة استعمالها الجناة في تنفيذ جرائمهم ومنها اختراق أنظمة المعالجة للمعطيات.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: زياد التبعية التكنولوجية للخارج

من المعلوم أن كثير من الدول ليست رائدة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بل هي مستهلكة بالدرجة الأولى ومستعملة لهذه التكنولوجيا، فيما يخص

الإدارة الإلكترونية من الخارج ( أجهزة ) 100 %

لياف البصرية، مضادات الفيروسات، البرامج، وسائط الاتصال الأخرى السلكية

<sup>1</sup> ياسر الصاوي، المرجع السابق، ص 54.

واللاسلكية، الناسخات، وغيره) معلومات إدارتها وموظفيها وتطبيقها على الشبكات الرسمية من خلال المواقع الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، يعني أنه ستزيد تبعيتنا للدول الكبرى الصناعية.

### الفرع الثالث: المساس بالحق في الخصوصية

" يعتبر الحق في الخصوصية من أهم الحقوق التي حرصت أغلب التشريعات على تنظيمها وحمايتها وأفردت لها العديد من النصوص ولاشك أن التعامل الإلكتروني قد يمكن بعض الأفراد من معرفة ."

فالإدارة الإلكترونية في وظائفها تشمل مظاهر حياة الأفراد، حيث تكون كل بياناتهم مخزنة ضمن وب، وبالتالي يمكن لأي شخص ( موظف في الإدارة أن يطلع شخص آخر يريده ) مثلا ممكن لموظف في )

لأسرار الناس تجسده الإدارة الإلكترونية (....)

كما يستطيع أي شخص يعرف رقم حسابك الجاري السري أن يدخل إلى الموقع الإلكتروني Wwww. Ccp. Dz ليجد نفسه أمام صفحة إلكترونية تمثل كشف حسابك البريدي، ويطلع مختلف العمليات التي أجريتها ومبلغ رصيدك وغيرها.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي بالضرورة إلى إفشاء وإشاعة أسرار الكثيرين وكسر حاجز الخصوصية الذي تمتعوا به في نظام الإدارة كبيرة تؤدي بالكثيرين

إلى رفض فكرة الإدارة الإلكترونية تماما وفقدان الثقة والأمان فيها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أبو بكر محمد الهوش، المرجع السابق، ص 65.

### الفرع الرابع: حدوث الاختلالات التقنية

"يندرج ضمن هذه السلبات الأعطال المتعلقة بالنظام المتحكم في الخدمات الإلكترونية ورداءة البرمجيات المطورة، وكذا الأخطاء التقنية التي تحدث نتيجة خلل فني أو عيب في المعلوماتية في مصادر التغذية الكهربائية، بحيث يمكن أن يترتب عن خلل في التيار الكهربائي أو توقف في الحاسوب، كما يمكن أن يكون هذا الخطأ

في

المخزنة في الحقيقة عن حالتهم الاجتماعية أو السياسية أو المالية أو الصحية، وبالتالي إعطاء نتائج غير صحيحة عن العمليات التي تقوم بها الإدارة".<sup>1</sup>

في إتلاف جه

الصلب وما يمثله ذلك من إتلاف للبرامج والمعلومات وتعطيل الخدمات العمومية.

### الفرع الخامس: رفع معدل البطالة.

"إذا كان مدلول البطالة ينصرف إلى عدم توفر فرصة عمل بالرغم من توافر القدرة عن العمل والرغبة فيه وقبوله مهما كان أجره، فإن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى حيث تم ميكنة جميع الخدمات ولم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين".<sup>2</sup>

#### 10 موظفين في الإدارة

طلبات وخدمات الجمهور، أصبح في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر من والثاني يقوم بالإمضاء والختم الرسمي، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية ستؤدي إلى تقليص عدد الوظائف الجديدة إلى أدنى مستوياتها. اثنين أحدهما يقوم باستخراج جميع وثائق الحالة المدنية إلكترونياً بنقرة زر.

<sup>1</sup> البلدية الإلكترونية الجزائرية ، جريدة الخبر ، ع 2598، ليوم 23 سبتمبر 2016 الموافق لـ 09 ربيع الثاني 1438 ، ص 04  
<sup>2</sup> محمد الطعمنة، المرجع السابق، ص 69.

## خلاصة الفصل الثاني:

توجهت الجزائر نحو الدخول إلى عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة خاصة لترقية وظائف التقليدية في ظل التحول الإلكتروني بغية التجسيد الفعلي دامت عامة إلكترونية.

وفي حين أن ميدان الخدمة العمومية هو المرآة العاكسة للصورة الحقيقية لتجسيد الإدارة الإلكترونية على اعتبار أن لها علاقة مباشرة مع طالبي الخدمة فكان النصيب الأوفر والتركيز الأكبر لرقمته وتوظيفه على نحو يتماشى مع التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تأثر المرفق العام بالرقمنة هو تأثر المبادئ التي تحكم هذا المرفق العام والتي تؤثر بدورها على الخدمات العامة التي يقدمها المرفق، فإدخال الإدارة الإلكترونية في وظيفة المرافق العامة من شأنها ضمان ودوام سير عمل المرفق من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية 24/24 بين طالبي الخدمات أمام المرفق فتنتفي العواطف والهواجس والرغبات والنزوات وغيرها، ويجعل من المرفق يتغير ويتمشى مع التطور التكنولوجي الكبير.

إن تطوير الخدمة العمومية في ظل التحول الإلكتروني في الجزائر يقوم أساسا على الاهتمام بجودة المقدمة للجمهور وتقريب الإدارة من المواطن، بل وجعل المواطن يشارك في تقديم وتفعيل جملة من

ة الإلكترونية ترجم وجود مبادرات وبرامج تحول إلكترونية تستهدف الارتقاء بمسئ

المقدمة للمواطنين، وكان أهمها قطاع الحالة المدنية في البلديات وقطاع العدالة وقطاع البريد وتكنولوجيا

إن لنظام الإدارة الإلكترونية سلبيات أيضا رغم أهميته وحميته ومميزاته وأهدافه العديدة ودوره الكبير في القفز بمستوى الخدمات العامة، فتطبيق الرقمنة تترتب عليه سلبيات منها انتشار الجرائم

الإلكترونية وما ن تهديد للبرامج والأرشفة الإلكتروني وقواعد البيانات، وكذلك زيادة التبعية للخارج في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتأثير السلبي الكبير الذي قد يحدث نتيجة الاختلالات عطاب التقنية في شل أو تعطيل الخدمة الإلكترونية إضافة إلى أن الإدارة تساهم بشكل مباشر في رفع نسبة البطالة في المجتمع تعوض الآلة الإنسان في تقديم الخدمات.

لكن لا يمكن إنكار التطور المذهل للخدمة العمومية في الجزائر في ظل التحول الإلكتروني بشكل غير مألوف إلى ارتياح كبير في وسط الموظفين في المرافق العامة أو المواطنين طالبي الخدمة.

خاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية ، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة ، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة ، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة ، والمعدات، و برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي .

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية و الرقمية قد بدأت تتشكل ، بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية ، والمؤسسية ، النظم المالية ، والإدارية ، والسلوكية ، والتقنية ، نحو غاية الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها ، وأبعادها الكمية ، والنوعية ومعايير الكلفة والتوقيت والرضا العام للمستهلكين والعاملين والمستثمرين.

لقد أصبح من الضروري على كل الحكومات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين و ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات ، بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها ،والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية .

بذلك مثلت الإدارة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية ، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري ، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي ، والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني ، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية ، الرامي الى القضاء على التحديات البيروقراطية ، وتسهيل مهمة طالبي الخدمات العمومية ، فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل ، يكرس الرقابة والشفافية ، ويمنع المحاباة ، والرشوة والمحسوبية ، خاصة اذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة اتصل ولا تتنقل ، وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار

التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة ، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي منها ، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات ، ولما تضيفه من قيم الخدمة العامة المعقلنة .

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية ، يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية ، ويحقق مقدار من المصادقية في عمل منظمات الخدمة العمومية ، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة المدنية كالإعلان عن التوظيف ، توفير البيانات الأساسية للخدمات ، و إيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية ، تعليمية ، تجارية ، من شأنه أن يحقق رضى المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن ، و يقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية ، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة ، وتستجيب لاحتياجات المواطنين ، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى ، من خلال هذه الامتيازات يضطلع مشروع الادارة الالكترونية بتقديم دفع جديد لمؤسسات الخدمة العمومية ، ليس كإدارة تدير شؤون الدولة والمجتمع بديلا عن الادارة التقليدية ، وانما كأسلوب جديد في العمل الاداري والتنظيمي يحقق قدرا من النضج الاداري ، وتسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية ، وتوفير معلومات بشكل متكامل وسريع ، وجعلها سمة مميزة للإدارة العمومية ، في اطار تفاعل بين الاجهزة الخدمية والمواطنين يتميز بالكفاءة الكبيرة .

كل ذلك سوف يحدث تغييرا سريعا في نمط حياة المواطنين ، ويقلل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية ، الناجمة عن تعقيدات الهيكل الاداري وتزايد مستوياته التنظيمية في شكلها التقليدي وتنقل المواطنين بين مكاتب الهرم الاداري للحصول على الخدمة ، وما ينجم عن ذلك من هدر للوقت وارتفاع في التكاليف ، وتراجع في الاداء ، وبالتالي يتيح تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلبا للخدمات ، ولن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل تلك المؤسسات ، فكل الإمكانيات سوف تكون مفتوحة من خلال العمل الشبكي وعن طريق إدخال تعديلات تركيبية على الإدارة العمومية ، تدعم التواصل الآني .

ما يمكن استنتاجه من تأثير الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات ، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل ، دون انتظار ، وهذا ما تجسد من خلال نماذج الخدمات العمومية المستحدثة والتي وفرت على المواطن الجزائري عناء التنقل لطلب الخدمات من المؤسسات الحكومية ، وخلقت نوعا من الفعالية في إيصال تقديم الخدمات للمواطن ، حيث يحظى النموذج الجزائري للإدارة الإلكترونية بدعم كلي من القيادة السياسية ، له من الفرص أن يحقق الأفضل ويحسن من هذا النموذج باستمرار حيث أصبح يهتم بالأمن القومي الإلكتروني ، وهو بذلك يقدم تكاملا منطقيا ، بين مستوى التخطيط والتنفيذ للبرامج الإلكترونية ، انطلاقا من تركيزه على خدمة المواطن وفق مبدأ المواطن أولا إذ يغلب على تطبيقات الخدمات العامة الإلكترونية الجزائرية معاملات ، مثل جواز ، بطاقة التعريف الوطنية سحب الأموال ، وبالتالي يكون الأفراد في مأمن عن الهجمات الإلكترونية ، التي تستهدف انتحال الشخصية والمساس بهوية المواطنين، إضافة إلى شمولية مشروع إدارة الإدارة العمومية الإلكترونية الجزائرية الذي قدم نموذجا راقيا فيما يتعلق بوضوح الاستراتيجية الإلكترونية ، وتركيزه على تقديم الخدمات العمومية كأولوية ، وهذا ما تظهره أنماط الخدمة المقدمة وفق هذا النموذج ، التي تمحورت حول النهوض بالقطاع الخدمي الحكومي ، وإعادة الاختراع للخدمات الحكومية من خلال آلية الإدارة الإلكترونية كما أن التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية ، تمثل نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة ، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السكانية وبذلك لم تعد هناك حاجة كي يتم التنقل إلى مكان تواجد الخدمة ، بما يوفر على المواطن الجزائري الجهد ، والوقت واختزال المسافات أثناء طلب الخدمة .

غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الإلكترونية والتي أعادت مشكلة الطابور من جديد في مؤسسات الخدمة العمومية مثل مشكل خروج الشباك الإلكتروني عن الخدمة ساعات طويلة ، وضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الإلكترونية بسبب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الإلكترونية .

بالتالي فالتجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الالكترونية قد مثلت إرهاصات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الالكترونية ، وهي بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر في مؤسسات الخدمة العمومية ، ودعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقة ترتقي بترشيد الخدمة العمومية ، أما فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذا البحث فيمكن الوصول إلى جملة من النقاط يتم ذكرها في الآتي :

1 تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية ، من خلال الاليات المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية .

2 الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ، والتحول للروابط الافتراضية ، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

3 تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الالكترونية ، وتتجلى معاييرها في القيم التالية : التواصل الآني ، الشفافية ، الديمومة و الاستمرارية ، الاستجابة ، السرعة و ربح الوقت الدقة في تحديد المهام

4 تتطلب الإدارة الالكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية ، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الالكترونية ، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي ، من شأنه أن يجعل الإدارة الالكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية ، إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية ، مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الالكترونية .

- 5 - عرف نموذج الإدارة الالكترونية في الجزائر تطورات مرحلية دفعت نحو الارتقاء بخدمة الأفراد والوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ، والتي كانت نتيجة لوضوح الرؤية الفلسفية لمبادرة الإدارة الالكترونية ، وتركيزها على هدف رئيسي يتمثل في استهداف الجمهور العام أثناء إيصال الخدمات .
- 6 على الرغم من توافر معظم المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، يبقى النموذج الجزائري يعاني من مشاكل التحول للإدارة الالكترونية ، وفي مقدمتها مخاطر الأمن الالكتروني وما يطرحه من إشكالات على مستويات عديدة .
- 7 يسجل فقدان الجزائر إلى بيئة الكترونية مناسبة لإستراتيجيتها الالكترونية ، وهو ما يدعو إلى ضرورة النظر فيما خطط ، وفيما سينفذ (النظر في الإمكانيات مقارنة بالمخططات) إضافة إلى أن مخططات وبرامج التحول الالكتروني في الجزائر يغلب عليها طابع التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى وهو ما لا يخدم مسار الخدمة العامة الالكترونية في الوقت الحالي ، خاصة أمام الافتقار إلى نظام وطني يضع الخطط ، ويتولى مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع جل الجهات المعنية
- 8 يعترض الخدمة الالكترونية في الجزائر مشكل الأمية الالكترونية ، التي تكاد تمس جل فئات المجتمع إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الأمر الذي شكل تهديدا لواقع الجاهزية الالكترونية ، وأضعف مردود المحتوى الرقمي ، مما يطرح ضرورة الاهتمام بمشكل الأمية التقنية ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف مستويات ، وأطوار الدراسة ، بهدف خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل ، والتفاعل مع التقنية الحديثة.
- 9 ضعف درجة الوصول الى شبكة المعلومات العالمية ، في ظل غياب عوامل تشجيعية أمام المواطنين كالتخفيض من سعر استخدام الانترنت هي عوامل لا تشجع على نجاح ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر.
- 10 تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين المعاملات الالكترونية ، ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الالكترونية ، خاصة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر.

11 تتميز بعض الخدمات الالكترونية من خلال التجربة الجزائرية بدرجة من الرداءة بسبب عدم تطابقها مع خصائص الإدارة الالكترونية ، إضافة إلى بطء أو غياب تسريع تطبيقات الخدمات الالكترونية في مجال الحالة المدنية ، خاصة وانها تمثل أكبر جهاز خدمة عمومية يرتاده المواطن الجزائري بشكل مستمر ، ويستقبل أعدادا كثيرة من طالبي الخدمات .

12 عرفت الجزائر مبادرات أولية في تطبيق الإدارة الالكترونية العمومية ، تحتاج إلى تجاوز عوائق الجاهزية و الاستعانة بالتقارير الدورية الخاصة بالعمليات التقييمية لمراحل تنفيذ التحول ، مع ضرورة إشراك العاملين في تنفيذ برامج التحول.

13 بهدف ترقية الخدمات الإلكترونية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، تقتضي الحاجة توسيع نطاق الخدمات بنشر الموزعات الآلية للأوراق النقدية بشكل لامركزي ( تضمين كل قطاع بموزع آلي) بهدف تسهيل العمليات ، وتفاديا لمشاكل الازدحام

14 إحداث تقدم نوعي في مجال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية ، يتطلب النهوض بمفهوم التعليم المتزامن القائم على الاتصال المباشر ، وتقديم الدروس الافتراضية على الشبكة ، وعدم الاقتصار على إتاحة عمليات التسجيل الأولية فقط على شبكة الإنترنت.

أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتنتقل من أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية ، بما يحقق النزاهة ، المحاسبة ، المساءلة ، الرقابة ، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر ، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

# المراجع

عشور عبد الكريم ،، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في و.م أ والجزائر مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري، قسنطينة 2010/2009، ص35.

## 1- القوانين

1- قانون رقم 2000/03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1421 الموافق ل 05 غشت عام 2000، ج ر، ع 48 بتاريخ 08 جمادى الأولى 1421 هـ الموافق ل 06 غشت 2000.

2- القانون 09/04 يتضمن القواعد الخاصة بالجرائم المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها. المؤرخ في 05 أوت 2009، الموافق ل 14 شعبان 1430 هـ، ج ر، ج ج د ش ع 47، في 16 أوت 2009 الموافق ل 25 شعبان 1430 .

3- القانون 10/02 يتضمن المصادقة على المخطط الوطني لتهيئة الإقليم المؤرخ في 16 رجب 1431 هـ الموافق ل 29 يونيو 2010، ج ر، ع 61 مؤرخة في 13 ذو القعدة 1431 هـ الموافق ل 21 أكتوبر 2016.

4- القانون 14/08 والمتعلق بالحالة المدنية، الفصل الرابع، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، المادة 25 مكرر. المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 09 غشت 2014، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 هـ الموافق ل 19 فبراير 1970 .

5- القانون 15/03 يتعلق بعصرنة العدالة المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق ل 01 فبراير 2015، ج ر ع 60 المؤرخة في 20 ربيع الأول 1436 هـ الموافق ل 10 فبراير 2015.

6- القانون 15/04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق ل 01 فبراير 2015، ج ر، ع 60 المؤرخة في 10 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق ل 10 فيفري 2015.

## قائمة المراجع والمصادر

### ❖ الكتب باللغة العربية:

#### عامّة

- 1 أسماء حسين حافظ: تكنولوجيا الاتصال والإعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ع 1، ط 1، 2008، ص 18.
- 2 جعفر صادق الحسني: الإدارة الرقمية، مجالات والتطبيقات، ط 1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، ع 2، 2005، ص 20.
- 3 ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية الإسكندرية 2005. ط 1، ص 10.
- 4 جعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داود: تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط 2 دار وائل للنشر الأردن، 2006. ص 13.
- 5 سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط العربية، الأردن، 2010، ص 22.
- 6 عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية وإطارها القانوني، دار الفكر الجامعي، ط 02 الإسكندرية، 2004. ص 50.
- 7 عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية، ط 01، 2008. ص 10.
- 8 علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي: شبكات الإدارة الإلكترونية، ط العربية، دار وائل للنشر عمان، ع 1، 2005. ص 26.
- 9 محمد حسن السالمي: شبكات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، ط العربية، دار وائل للنشر عمان، ع 02، 2005. ص 30.

## متخصصة

- 1- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي : الإدارة المعاصرة ، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ط 02، دار وائل للنشر ، عمان، 2006 . ص 18.
- 2- محمد الصيرفي : الإصلاح الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، ج 05 دار الكتاب القانوني سلسلة إصدارات الإدارة العامة، ع 01 ،مصر،2009، ص 38.
- 3- . الطعمانة، طارق العلوش: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2004 .ص،ص 10، 11 .
- 4- محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007 ،ص 19.
- 5- محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01 ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن،2010.ص 39.
- 6- مصطفى رحيمي عليان ، أسس الإدارة المعاصرة ، ط 1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان 2007 ص 40.
- 7- ياسر الصاوي: إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط 1 ، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة2007 ص،ص 31،30.
- 8- ياسر خضير البياتي: الاتصال الدولي العربي، مجتمع المعلومات ومجتمع الورق، ط العربية 1، إ الثاني دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، 2010.ص،ص 21،20.
- 9- بوخنوفة عبد الوهاب : المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،رسالة دكتوراه ( قسم الإعلام والاتصال ) ،جامعة الجزائر ، 2007، ص 20.
- 10- أبو بكر محمد الهوش ، المنظومات الرقمية في العالم العربي ، الدار العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ع 01 ، 2009، ص 20

❖ الكتب باللغة الفرنسية:

1. *Jacque sauret " efficacité de et les enjeux de l'administration Electronique , revue française d'administration publique école nationale d'administration N° 110, 2004 P 288*
2. *Walid LAGGOUN. W : les réformes administratives un état des problématique, la revue. Idara, volume 9 N°01 Ecole National d'administration. Alger 1999.*
3. *Zhiyuan Fang, E – gouvernement in digital , comcept practicePARIS 2002 .*

▪ مذكرات:

عبد نعمة الشريف ، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة الجزائر، 2009. ص، ص 92،93.

حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2008. ص 40.

3- فؤاد حسن حرز الله الحكومة الإلكترونية في الجزائر، دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص السياسة العامة والإدارة المحلية، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية 2013/2012. ص، ص 50،51.

## 2 المراسيم :

- 1- م ر 15/247 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويض المرفق العام المؤرخ في 02 ذي الحجة 1436 هـ الموافق ل 16 سبتمبر 2015 ج ر، ع 50 المؤرخة في 06 ذي الحجة 1436 هـ الموافق ل 20 سبتمبر 2015.
- 2- م ر 03-16 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام المؤرخ في 26 ربيع الأول 1437 هـ الموافق ل 07 يناير 2016، ج ر عدد 02 المؤرخة في 03 ربيع الأول 1437 هـ الموافق ل 13 يناير 2016.
- 3- م ت رقم 98/256 المتضمن قانون البريد والمواصلات مؤرخ في 03 جمادي الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 يعدل ويتمم بعض أحكام الجزء التنظيمي من الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر سنة 1975، ج ر، ع 63، المؤرخة في 04 جمادي الأولى 1429 هـ الموافق 26 غشت 1
- 4- م ت رقم 03-232 يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها المؤرخ في 23 ربيع الثاني 1424 هـ الموافق ل 24 يونيو 2003 ي، ج ر ع 39 في 28 ربيع الثاني 1424 هـ الموافق 29 يونيو 2003.
- 5- م ت رقم 15/204 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية المؤرخ في 11 شوال 1436 هـ الموافق ل 27 جويلية 2015، ج ر ع 41 المؤرخة في 13 شوال 1436 هـ الموافق ل 29 جويلية 2015.

## 3 القرارات والتعليمات

- 1- قرار وزاري مشترك المؤرخ في 04 رجب 1436 هـ الموافق ل 23 أبريل 2015
- 2- قرار يحدد مواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني مؤرخ 01 في صفر 1433 هـ الموافق ل 26 ديسمبر 2011 .

- 3- تعميم اجراء العمليات الجراحية عبر الاقمار الصناعية ، جريدة النهار ، في 02 ذي الحجة 1436هـ الموافق ل 16 سبتمبر 2015، ع2493،ص24.
- 4- تعليمة الوزير الأول عبد المالك سلال بخصوص تدابير تعزيز التوازنات الداخلية والخارجية وسياسة التقشف. رقم 348 بتاريخ 25 ديسمبر 2014 .

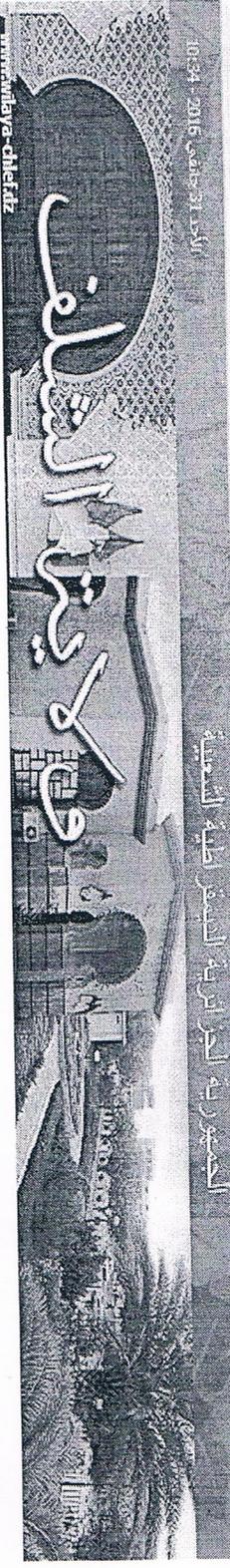
#### ❖ المجالات:

- 1- إبراهيم بختي، الإنترنت في الجزائر ، مجلة الباحث، ع 01، ط 02 جامعة ورقلة ، 2002 ص 13.
- 2- أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرة تكنولوجيا الإدارة، ع 08 مصر، فيفري مارس 2007 . ص،ص 20،21.
- 3- العربي بوعمامة، أ.حليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09 ،جامعة الوادي، ديسمبر 2014 ص 15.
- 4- لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية، ع 42 الجزائر، 2008ص05.
- 5- محمد بن عراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، ع19 ،الجزائر ديسمبر 2014.ص30.

#### ❖ مقالات صحفية، ملتقيات وإصدارات:

- 1- إصدار الإسكوا- الأمم المتحدة- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - إستراتيجية الحكومة الالكترونية في الدول العربية الواقع وآفاق التطور، ديسمبر 2013.ص10.
- 2- عبد القادر بلعربي، نسيمه لعرج مجاهد، فاطمة الزهراء مغبر، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1. *Projet Adèle administration électronique ,  
France,2004/2007*
2. *Nation unites commission pour lafrique, note  
d'orientation, levaluation de l'administration  
électronique, instrument politique clef pour le  
développement de la société de l'information, 2014*



كل سنة وكلنا الى

منا لا تنك فيه أن المواطن في ولاية الشلف أصبح بالضمي نواة بحسن أداء الخدمة العمومية من خلال بساطة و تحقيق الاجازات الادارية و تعليم احوال مسلمة الوفاق وكذا لقاء بعض الوفاق من المنظمات الادارية

تحت الولاية

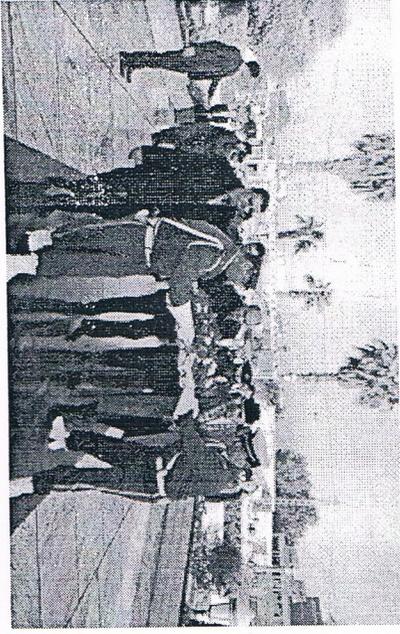
تقع ولاية الشلف شمال غرب الجزائر، وتمتد على مساحة 4791 كم<sup>2</sup> و هي تسمى بالقبلة تاريخية، الاقتصادية و الاجتماعية.

المسرح الوطني

من الناحية التشريعية، العديد من المستحسن الممكنين يسعون على مصالح الولاية

## أخبار الشلف

المستجدات



- أشرف السيد والي الولاية مرووي بالسلطان المدنية و العسكرية للولاية ، بالإضافة الى جمع من المنتسبين و ممثلي المجتمع المدني، على اداء ذكرى اصحاب النضالين ايام سنة 1957....
- قام السيد والي الولاية مرفوق بالهنية التثبينية بتهار اليوم بزيارة عمل و تفقد لجهة من المشاريع التنموية ابلديه و المطامحة ببلديات دائرة البروجة استمع خلالها للاشغالات المواطنين...
- أشرف السيد والي الولاية بتهار اليوم على المنعوى الولاوي المتعلق بارساء دعائم و أسس الديمقراطية التشاركية...
- أشرف السيد والي الولاية بتهار اليوم على أشغال الدورة العادية الشهرية الاربعة لسنة 2015 للمجلس الشعبي الولاوي تحت رئاسة رئيس المجلس الشعبي الولاوي....

## نشاطات الولاية

تيل  
إرجع الى عنواننا

مستور  
إرجع لكلمنا الصور

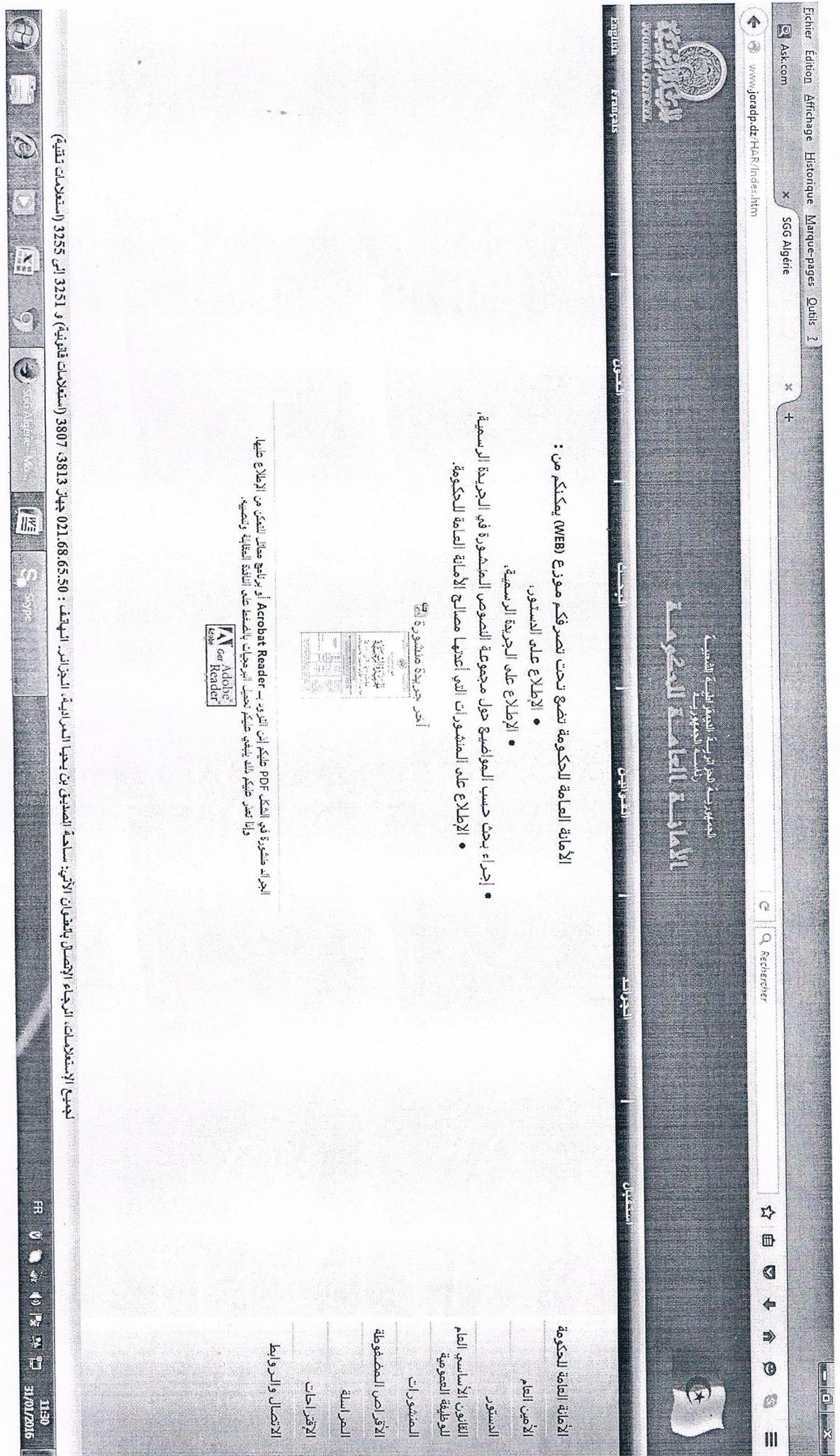
رودليب  
إرجع ناطقة للوفاق  
إرجع مسعودي

إعلامات  
إرجع المسوق الموسمي  
إرجع احوال

عروض  
مناقشات - استشارات  
مقدمات - إنجازات

تحميل  
وثائق ادارية  
مختلف الملفات

تفضل  
تفضل بالكتابة  
إرجع خدمات المواطنين



# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الامانة العامة للحكومة

الأمانة العامة للحكومة تضع تحت تصرفكم نموذج (WEB) يمكنكم من :

- الإطلاع على الدستور.
- الإطلاع على الجريدة الرسمية.
- إجراء بحث حسب المواضيع المنشورة في الجريدة الرسمية.
- الإطلاع على المنشورات التي أعدها مصالح الأمانة العامة للحكومة.

أخر تحديث منشورة في



الجراء مشورة في الشكل PDF ولكم أن التردد Acrobat Reader أو برنامج مماثل يمكن من الإطلاع عليها  
وإذ نتمنى عليكم ذلك ينبغي عليكم تحميل البرنامج بالضغط على الأيقونة أعلاه وتحميله.



الأمانة العامة للحكومة

الأمن العام

الدستور

القانون الأساسي العام

الوظيفة العمومية

المنشورات

الأقراص المصغرة

المراسلة

الإقرارات

الاتصال والروابط

الضمان  
ضمن  
الإجتماعي



الاسم :

اللقب :

الميلاد :

الذهبية



بنك كبريت

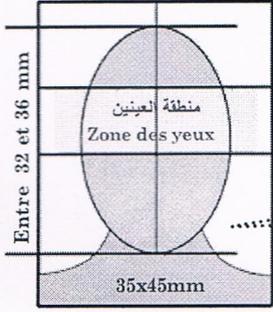


6752 5682 8726 9034

تاريخ انتهاء الصلاحية

06/19

◀ NOM ET PRÉNOM



استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية الالكترونية و البيومترية  
FORMULAIRE DE DEMANDE DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE  
ELECTRONIQUES ET BIOMETRIQUES

يجب أن تكون الصورة بيومترية و بدون إطار ، ذات خلفية موحدة و بيضاء  
Le fond de la photo biométrique doit être uni, sans contour et de couleur blanche

جواز السفر PASSEPORT  بطاقة التعريف الوطنية CARTE NATIONALE D'IDENTITE الوثيقة المطلوبة DOCUMENT DEMANDÉ

A) ETAT CIVIL DU DEMANDEUR DU DOCUMENT

(أ) الحالة المدنية لطالب الوثيقة

1. اللقب		2. الاسم	
3. Nom			
4. Prénom (s)			
5. الجنس		6. تاريخ الميلاد	
<input type="checkbox"/> ذكر Masculin Sexe	<input type="checkbox"/> أنثى Féminin	Date de naissance	
7. مكان الميلاد		Année / السنة	
Lieu de naissance		Mois / الشهر	
ولاية Wilaya		Date / اليوم	
بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر Pour les personnes nées en Algérie			
بلدية Commune		Date de naissance	
بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج Pour les personnes nées à l'étranger			
بلد الميلاد		سفارة أو قنصلية التسجيل	
Pays de naissance		Ambassade/Consulat de transcription	
8. الحالة العائلية			
<input type="checkbox"/> أعزب/عزباء Célibataire	<input type="checkbox"/> متزوج(ة) Marié(e)	<input type="checkbox"/> مطلق(ة) Divorcé(e)	<input type="checkbox"/> أرمل(ة) Veuf(ve)
9. لقب الزوج		10. اسم الزوج	
11. Nom de l'époux			
12. Prénom de l'époux			
13. القامة		14. لون العينين	
Taille		Couleur des yeux	
16. فصيلة الدم		15. لون الشعر	
Groupe sanguin		Couleur des cheveux	
17. علامات خصوصية			
Signes particuliers			
20. الجنسية الأصلية		19. سنة اكتساب الجنسية الجزائرية (إن كانت جديدة)	
Nationalité d'origine		Année d'obtention de la nationalité Algérienne (si nouvellement acquise)	
21. العنوان		18. الجنسية الحالية	
Adresse		Nationalité actuelle	
22. سنة بداية الإقامة به		13. المدينة	
Début de résidence à cette adresse (Année)		Ville/Commune	
23. مهنة المعنى بالأمر		24. صاحب العمل	
Profession		Employeur	

Remarque importante :

ملاحظة هامة :

1. ملء الخانات الخاصة بالإسم و اللقب بالعربية و الفرنسية.
2. ملء الخانات الأخرى بالعربية أو بالفرنسية (استعمل لغة واحدة فقط).
3. بالنسبة للمتزوجات ملء الخانات المتعلقة بلقب و اسم الزوج.
4. بالنسبة للقصر ذوي ولي شرعي غير الوالدين ملء الملحق المخصص للولي الشرعي.

## B) INFORMATIONS PERSONNELLES DU PERE

## ب) المعلومات الشخصية للأب

25. لقب الأب

26. اسم الأب

27. Nom du père

28. Prénom(s) du père

29. الجنسية الأصلية للأب  
Nationalité d'origine du père

30. الجنسية الحالية للأب  
Nationalité actuelle du père

31. تاريخ ميلاد الأب  
Date de naissance du père

32. مكان ميلاد الأب  
Lieu de naissance du père

33. ولاية  
Wilaya

34. بلدية  
Commune

35. بلد الميلاد  
Pays de naissance

بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر (الأب)  
Pour les personnes nées en Algérie (le père)

بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج (الأب)  
Pour les personnes nées à l'étranger (le père)

## C) INFORMATIONS PERSONNELLES DE LA MERE

## ج) المعلومات الشخصية للأم

33. لقب الأم

34. اسم الأم

35. Nom de la mère

36. Prénom(s) de la mère

37. الجنسية الأصلية للأم  
Nationalité d'origine de la mère

38. الجنسية الحالية للأم  
Nationalité actuelle de la mère

39. تاريخ ميلاد الأم  
Date de naissance de la mère

40. مكان ميلاد الأم  
Lieu de naissance de la mère

ولاية  
Wilaya

بلدية  
Commune

بلد الميلاد  
Pays de naissance

بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر (الأم)  
Pour les personnes nées en Algérie (la mère)

بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج (الأم)  
Pour les personnes nées à l'étranger (la mère)

أصرح بشرفي عن صحة المعلومات الواردة في الاستمارة

Je déclare solennellement que les renseignements contenus dans cette demande sont authentiques.

توقيع طالب الوثيقة أو الولي الشرعي  
بالنسبة للقصر  
Signature du demandeur ou du tuteur  
légal pour les mineurs

حرر بتاريخ

Année / السنة

Mois / الشهر

Jour / اليوم

خاص بإدارة

التوقيع والختم الشخصي للوعن الإداري الذي صادق على الملف

اي تصريح كذب من طرفي يعرضني للعقوبات الواردة في المادتين 222 و 223 من قانون العقوبات  
Toute fausse déclaration de ma part m'expose aux sanctions prévues par les articles 222 et 223 du code pénal  
[www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz)

يمكنكم حاليا  
طلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية  
عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل

، عن طريق الانترنت، و ذلك بعد قيامه (ها)، مرة (، طلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به (ها) بإمكان كل مواطن (ة) جزائري (ة)  
:واحدة فقط، بالآتي

:التقدم شخصيا أمام شبك أقرب محكمة، مرفقا -1

،(ببطاقة هويته (ها) رسمية تخصه (ها) »  
رقم هاتفه (ها) المحمول، »  
:و وثائق الحالة المدنية أو المستندات المطلوبة لاستصدار شهادة الجنسية الجزائرية، و هي إما »

(أ)  
(عقد ميلاد المعني (ة) »  
عقد ميلاد أو عقد وفاة الأب، »  
عقد ميلاد أو عقد وفاة الجد »

(ب)  
(عقد ميلاد المعني (ة) »  
عقد ميلاد أو عقد وفاة الأم، »  
عقد ميلاد أو عقد وفاة الجد للأم »

(ج)  
(عقد ميلاد المعني (ة) »  
(مستخرج مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية (النسخة الأصلية) »

(د)  
(عقد ميلاد المعني (ة) »  
(الحكم القضائي لإثبات التمتع بالجنسية الجزائرية (النسخة الممهورة بالصيغة التنفيذية) »

:استلام المعني (ة) من أمين الضبط، مستندا ورقيا، بالمعلومات الآتية -2

،(لقب و اسم المعني (ة) »  
(الحساب (اسم المستخدم و كلمة المرور) المخصص له (ها) »  
:الوثائق التي يمكن للمعني (ة) طلبها و الحصول عليها عن طريق الانترنت »

الولوج إلى خدمة طلب و تلقي  
شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت  
عبر موقع "واب" وزارة العدل

ساعة، من تلقي المعني (ة)، عبر هاتفه (ها) المحمول، (48) يتم تفعيل اسم المستخدم و كلمة المرور، المذكورين أعلاه، خلال ثمان و أربعين  
، للولوج إلى خدمة طلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية (اسم مستخدم و كلمة مرور جديدين، خاصين به (ها))، بها (SMS) رسالة نصية قصيرة  
الجزائرية عن طريق الانترنت، عبر موقع "واب" وزارة العدل.

خطوات طلب و تلقي  
شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت

:لطلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت، تتبع الخطوات الآتية

بإمكان المحامي حاليا  
طلب و سحب النسخ العادية للأحكام  
و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا، عبر  
الموقع الإلكتروني لوزارة العدل

في إطار تكريس الخدمات القضائية عن بعد، تم وضع حيز الخدمة لألية جديدة لتمكين المحامين من طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا.

#### الخطوات المتبعة

#### تقديم الطلب لأول مرة - 1

يتعين على المحامي التقرب من الجهة القضائية للمرة الأولى فقط مرفوقا بـ

وثيقة تثبت صفته كمحامي؛ »

رقم هاتفه المحمول؛ »

- يقوم أمين الضبط بإدخال اسم و لقب المحامي المعني، للبحث عنه في التطبيقة التي تسمح بإنشاء حساب جديد (اسم مستخدم و كلمة مرور) خاص • به، لتمكينه من طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا، عن طريق الانترنت

(أ)- في حالة توفر كل المعلومات الخاصة بهذا المحامي

يقوم أمين الضبط بتسجيل رقم هاتفه المحمول، و يُسَلَّم له مستندا ورقيا، يحتوي على المعلومات الآتية

لقب و اسم المحامي المعني، »  
الحساب (اسم المستخدم و كلمة المرور) المخصص له »

(ب)- في حالة نقص أو عدم توفر المعلومات الخاصة بهذا المحامي

يتم إعلام المحامي من طرف أمين الضبط، بإمكانية تسجيله للاستفادة من هذه الخدمة، شريطة أن يقوم بتقديم المعلومات الخاصة به، وفقا للإستمارة المعدة لهذا الغرض، و المتوفرة بالجهة القضائية

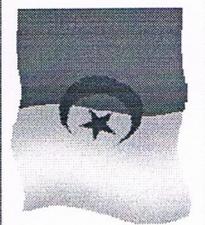
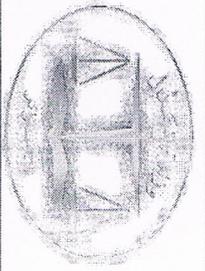
كما يحدد له موعدا للتقدم، مرة ثانية أمام هذه الجهة القضائية، لاستلام مستند ورقي يحتوي على المعلومات المذكورة أعلاه

- يتم تفعيل اسم المستخدم و كلمة المرور، المذكورين أعلاه، خلال مدة ثمان و أربعين (48) ساعة، بعد تلقي المحامي المعني رسالة نصية قصيرة • اسم مستخدم و كلمة مرور " جديدين، خاصين به"، تحتوي على (SMS)

طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا، عبر الانترنت -2-

الدخول إلى العنوان <https://portail.mjustice.dz>

عند ظهور النافذة الأولى



# الاستمارة التي يملؤها أمين الضبط

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل



إطلاق النموذج

تحميل بطاقة النموذج

استمارة يمكن المواطنين من طلب واستخراج صحيفة السوانق العمانية وسهادة الجنسية الجزائرية عبر الإنترنت

مجلس قضاء بومرداس

الرجاء في قاعدة المعاملات الوطنية للجنسية:

الرقم المعروف: \_\_\_\_\_

\* الاسم \_\_\_\_\_

\* اللقب \_\_\_\_\_

لصالح  والسدة:

\* تاريخ الميلاد [اختيار وتاريخ الميلاد]

\* مكان الميلاد \_\_\_\_\_

مفروض في سنة \_\_\_\_\_

تاريخ الميلاد (من سن سن/سن/سن)  أو  المولود في:

\* لقب واسم الأم \_\_\_\_\_

\* اسم الأب \_\_\_\_\_

تاريخ تحرير العقد (من سن سن/سن/سن) \_\_\_\_\_

\* المحرر في: \_\_\_\_\_

رقم عقد الميلاد: \_\_\_\_\_

\* [اختيار الجنسية]: \_\_\_\_\_

\* [اختيار الحالة العائلية]: \_\_\_\_\_

\* [اختيار المهنة]: \_\_\_\_\_

\* العنوان: \_\_\_\_\_

\* الإجابة: \_\_\_\_\_

\* السؤال السري: [اختيار السؤال السري] \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

اللقب بالأحرف اللاتينية \_\_\_\_\_

Tel : \_\_\_\_\_

صفحة السوانق العمانية  
وسمى صالحه لاستخراج شهادة الجنسية الجزائرية

سجل

# بوابة المواطن


- الرئيسية
- خدمات المواطن
- خدمات عن بعد وإستمارات
- التطبيقات
- أسئلة وأجوبة
- مستجدات
- الطابع الأخيرة
- ملفات



التصويص القانونية

2 / 09 / 2015  
 قائمة التصويص التشريعية والتقنيية الممه من قبل قطاع التكوين والتعليم المهنيين والصادرة في الجريدة الرسمية (أكتوبر 2003- جلفي 2015)

16 / 03 / 2015

القواعد العامة المنطقة بالتوقيع و التصنيص الإلكترونيين

12 / 11 / 2014

تقنيات الحصول على المساعدة العياشرة الممتوحة من الدولة لجشاء مشن ريفي

جميع التصويص

أرقام هاتفية مفيدة

13  
 "البرقية" لتيلغرام

كل الاين



مواقيت الصلاة

الجزائر العاصمة

14/1/2018	
Fajr	08:28
Dhuhr	12:57
Asr	16:36
Maghrib	17:54
Isha	18:20

الطقس

الجزائر العاصمة

بغأت يوم الاحد بـ13 بلدية بولاية الجزائر رسميا عملية استصدار البطاقات الرمادية في انتظار تعميم العملية قريبا لجميع بلديات الوطن وذلك في إطار عصنة الادارة العمومية -حسبما أكده مدير الانظمة . و للعلمانية بوزارة الداخلية و الجماعات الخلية



المواطنون الخائرون على جوازات السفر البيومترية سيتحصلون آليا على بطاقة التعريف (...)



عصنة الإدارة : بدء استصدار البطاقات الرمادية عبر 13 بلدية بولاية الجزائر



جواز السفر البيومتري -حقاتب بيومترية متقلة لأخذ صور وعصمت قوي (...)- الإحتياجات الخاصة

كل الاخير

الطلاق

مكان الحصول

المصالح

الأسرة

- الميلاذ
- الزواج
- الإقامة
- الصحة
- الوفاة

كل الأسرة

التجارية

- السيادة الوطنية
- الحقوق و الواجبات
- الحالة المدنية للمقيمين بالجزائر
- الحالة المدنية للمقيمين بالخارج
- التضامن

كل المواطنة

الحياة العملية

- التكوين و التعليم
- التعليم العالي
- العمل
- المالية
- التدريب المتخصص

كل الحياة العملية

وسائل التسمية

- السكن
- الموارد المائية
- الكهرباء و الغاز
- النقل
- الانترنت و الهاتف

كل وسائل التسمية

الشركة

- المرشد العام
- تداير لدعم إنشاء الشركة
- الشكايات
- دعم الأجهزة
- وسيط الأجهزة

وسائل الراحة

- السفر
- المشية والرياضة

كل وسائل الراحة

خدمات عن بعد

بوقة التسجيلات الجامعية الأولى

وتامج السكن للبيع بالايجنز لوكالة "عادل"

الجريدة الرسمية

جميع الخدمات

سئلة وأجوبة

تصريح المتأخر بالموليد الجدد

تحويل المؤسسات الصغيرة

لعدة القانونية لعقد الإدماج

توصيل بشبكة توزيع الكهرباء

تجديد بطاقة التعريف الوطنية

جميع الأسئلة

ليل الإدارة

تسغرات

تسغرات

تسوك و التأمينات

تسواتر الإستشفائية الجامعية

تولايات

تسوسسات و التسارات

تساعات الخاصة

كل التطبيق ينعمله

تسطلاع الرأي

تعتقد أن خدمات التضامن الإجتماعي، يتد خلال بطاقة الشفاء

وكم

وكم :

تصقت

لم تتغير

تراجعت

Valider

## الجدول الزمني للتنفيذ:

يتضمن الجدول التالي روزنة تنفيذ مختلف العمليات المقررة في إطار برنامج "الجزائر الإلكترونية".

2013	2012	2011	2010	2009	
					المحور الرئيسي "أ"
					الهدف الرئيسي 1
					التجهيزات المعلوماتية
					- التجديد و الصيانة
					- الاستكمال
					شبكات WAN
					- تأهيل المستوى
					- الاستكمال
					- إنشاء بوابات إلكترونية
					مركز معطيات
					- الاستكمال
					تطوير التطبيقات حسب المهن
					نظم معلومات قاعدية
					البرمجيات المعيارية (المكتباتية)
					تطوير الموارد البشرية
					التكوين
					أرضيات التعليم الإلكتروني
					الهدف الرئيسي 2
					المخطط التوجيهي للمعلوماتية
					المواءمة
					النظام المرجعي للأمن
					بوابة الحكومة الإلكترونية
					تأهيل مستوى شبكة الأنترنت
					الحكومية "RIG"
					حماية شبكة الأنترنت الحكومية
					تطوير الخدمات الإلكترونية, G2C, G2B, G2E
					المشاريع الكبرى
					التعليم الإلكتروني
					الصحة الإلكترونية
					البلدية الإلكترونية

							<b>المحور الرئيسي "ح"</b>
							دراسات
							<b>المحور الرئيسي "ط"</b>
							حصص إذاعية و تلفزيونية
							ترقية الجمعيات
							<b>المحور الرئيسي "ي"</b>
							العمليات من ي1 الى ي3
							<b>المحور الرئيسي "ك"</b>
							آليات التقييم و المتابعة
							<b>المحور الرئيسي "ل"</b>
							الوكالة التقنية لدعم
							وكالة التصديق و حماية المعطيات

## فهرس المحتويات

- دعاء

- كلمة شكر

- إهداء

- مقدمة ..... أ - و

الفصل الأول: حتمية العمل بالنظام الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر

- ❖ المبحث الأول: الانتقال من الإدارة العمومية التقليدية إلى الإدارة العمومية الإلكترونية..... 09-10
- ✓ المطلب الأول: خصائص الإدارة العمومية الإلكترونية..... 10
- ✓ الفرع الأول: السرعة والفعالية في تقديم الخدمات ..... 11
- ✓ الفرع الثاني: زيادة الإتقان..... 12
- ✓ الفرع الثالث: تحقيق الشفافية الإدارية..... 12-13
- ✓ الفرع الرابع: تبسيط الإجراءات..... 13-14
- ✓ الفرع الخامس: تخفيض التكاليف..... 14
- ✓ المطلب الثاني: معوقات الإدارة العمومية الإلكترونية..... 15
- ✓ الفرع الأول: المعوقات الإدارية..... 15-16
- ✓ الفرع الثاني: المعوقات البشرية..... 16-17
- ✓ الفرع الثالث: المعوقات المالية..... 17-18
- ✓ الفرع الرابع: المعوقات التقنية..... 18-19
- ✓ الفرع الخامس: المعوقات القانونية..... 20-21
- ❖ المبحث الثاني: بناء وتركيبية الإدارة العمومية الإلكترونية..... 22-23
- ✓ المطلب الأول: متطلبات تجسيد الإدارة العمومية الإلكترونية..... 23-24
- ✓ الفرع الأول: متطلبات تكنولوجية فنية..... 24-31
- ✓ الفرع الثاني: متطلبات بشرية نفسية..... 31-35
- ✓ الفرع الثالث: متطلبات تشريعية سياسية..... 36-41
- ✓ الفرع الرابع: متطلبات اقتصادية مالية وتسويقية ترويجية..... 41-42
- ✓ المطلب الثاني: الإدارة العمومية الإلكترونية ومجتمع المعلومات..... 42-43
- ✓ الفرع الأول: تعريف مجتمع المعلومات..... 43-46
- ✓ الفرع الثاني: المبادئ الرئيسية لمجتمع المعلومات..... 47-50
- ✓ الفرع الثالث: مؤشرات مجتمع المعلومات..... 50-52
- ..... خلاصة الفصل الأول..... 52-54

الفصل الثاني: ترشيد الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- 58-56 ❖ المبحث الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.....
- 59-58 ✓ المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام.....
- 61-59 ✓ الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واضطراد.....
- 64-61 ✓ الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام.....
- 66-64 ✓ الفرع الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير.....
- 66 ✓ المطلب الثاني: الاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.....
- 68-67 ✓ الفرع الأول: إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية.....
- 72-68 ✓ الفرع الثاني: توفير المشاركة الإلكترونية.....
- 74-72 ✓ الفرع الثالث: تدعيم تكنولوجيا الاعلام والاتصال.....
- 77-74 ✓ الفرع الرابع: تخفيف الاجراءات الادارية.....
- 79-78 ❖ المبحث الثاني: واقع التحول الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر.....
- 80-79 ✓ المطلب الأول: نماذج للتطبيق الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر.....
- 82-80 ✓ الفرع الأول: نموذج البلدية الإلكترونية ( مصلحة الحالة المدنية).....
- 91-82 ✓ الفرع الثاني: نموذج قطاع العدالة.....
- 94-92 ✓ الفرع الثالث: نموذج قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
- 97-94 ✓ الفرع الرابع: نموذج الجامعة.....
- 100-97 ✓ الفرع الخامس: نموذج الضمان الاجتماعي.....
- 101-100 ✓ المطلب الثاني: سبلات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية.....
- 102-101 ✓ الفرع الأول: انتشار الجرائم الإلكترونية.....
- 103-102 ✓ الفرع الثاني: زيادة التبعية التكنولوجية للخارج.....
- 103 ✓ الفرع الثالث: المساس بالحقوق في الخصوصية.....
- 104 ✓ الفرع الرابع: حدوث الاختلالات التقنية.....
- 104 ✓ الفرع الخامس: رفع معدل البطالة.....
- 106-105 ..... خلاصة الفصل الثاني.....
- 113-108 ..... خاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق