

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

المرجع: سجل رقم 06

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم القانون العام

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- دراسة حالة -

(مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى)

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: حقوق التخصص: قانون إداري من إعداد الطالب(ة): عشير فاطمة الزهرة

تحت إشراف الأستاذ(ة):

طواولة أمينة

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ(ة)..... رحوي فؤادرئيسا

الأستاذ(ة)..... طواولة أمينةمشرفا مقررا

الأستاذ(ة)..... دويدي عائشةمناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

نوقشت يوم: 2019/06/30

إهداء

إلى من نزلت فيهم الآية الكريمة: " و قل ربى ارحمهما كما ربياني صغيرا"
الحب الأصيل و العطاء المديد
الظل الذي آوى إليه كل حين
إلى من علمني معنى الحرية و الالتزام
إلى من أدين لهما بالكثير و الكثير...

أبي و أمي

أمدهما الله بالصحة و العافية
أهدي إليكما ثمرة جهدي العلمي
و أدعوا الله تعالى أن تجدا فيما وصلت إليه فخرا يرضيكما
إلى أخواتي و إخواني الأعزاء
و إلى أزواج و أولاد أخواتي
إلى صديقتي الحبيبات
و أخص بالذكر زقان ياسمين
و إلى كل من أمد لي يد العون

المرافق العمومية في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين - أما بعد -

فإنني أشكر الله العليّ القدير أولاً وأخيراً على نعمه و توفيقه بإتمام هذه الدراسة فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء و أولى بهما .

انطلاقاً من قول رسول الله صلى الله عليه وسلم : " من لا يشكر الناس لا يشكر الله واعترافاً مني بأهل الفضل الذين علموني الكثير، أتقدم بالشكر والثناء العاطر وجميل الوفاء لكل من أسدى لي علماً أو أفادني بتجربة أو قدم لي رأياً أو توجيهاً ونصيحاً.

أخص بهذا الشكر الأستاذة الفاضلة: **طواولة أمينة**، المشرفة على هذه الدراسة فلقد وجدتُها نعم المعلمة والناصحة والمعينة، والتي منحتني من وقتها وصبرها وأحاطتني بملاحظاتِها القيمة، وأثني على بقية الأساتذة الأفاضل في الجامعة الذين أناروا دروبنا بالعلم و المعرفة. ثم الشكر موصول للأساتذة المناقشين الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه المذكرة.

و أقدم شكراً خاصاً لمديري السيد/ ماحي الشيخ الذي ساعدني على مواصلة دراستي، و لو بطريقة غير مباشرة، و إلى السيد/ بريكي عبد الله رضوان النائب التقني و البيداغوجي، و إلى طيب جمال العامل في المكتبة على مساعدته و معاملته الطيبة في البحث عن المراجع، و إلى بن يوسف الشارف الموظف بقسم العلوم السياسية أيضاً على مساعدته و حسن معاملته، و إلى كل من مد لي عوناً من قريب أو من بعيد، شكراً و تقديراً. و أسأل الله التوفيق للجميع و أن ينتفع بهذه الدراسة.

قائمة المختصرات :

ج.ر: الجريدة الرسمية

م ت م ت م: مركز التكوين المهني و التمهيين ماسرى

ط : الطبعة

ج: الجزء

ص ص : من صفحة ... إلى صفحة ...

ص: الصفحة

op.cit : المرجع السابق (بالغة الفرنسية)

Page :P (بالغة الفرنسية)

ينظر الأفراد للإدارة العامة بشكل خاص وللدولة بشكل عام بأنها الجهة المعنية بإشباع حاجاتهم العامة وتلبية رغباتهم ومتطلبات حياتهم وتقوم الإدارة العامة بذلك من خلال المرافق العامة المتنوعة، ومن هنا يرى بعض الفقه أن المرافق العامة هي سبب وجود الإدارة العامة فالإدارة العامة منحت امتيازات السلطة العامة كي تضمن حسن سير هذه المرافق على أكمل وجه وتقدم الخدمات المنوطة بها بأفضل صورة ممكنة وبمستوى عال من الجودة.

يعرف المرفق لغة بأنه ما يرتفق به وينتفع و يستعان، ومنه مرافق المدينة وهي ما ينتفع به السكان عامة كأجهزة النقل والشرب والإضاءة، وجمعها مرافق¹،

و قال تعالى: (وَإِذِ اعْتَزَلْتُمُوهُمْ وَمَا يُعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ فَأَوْأُوا إِلَى الْكَهْفِ يَنْشُرُ لَكُمْ رَبُّكُمْ مِنْ رَحْمَتِهِ وَيَهَيِّئُ لَكُمْ مِنْ أَمْرِكُمْ مِرْفَقًا)²، وجاء في تفسير (يهيئ لكم من أمركم مرفقا) أي يسهل و ييسر لكم من أمركم الذي أنتم بصدده ما ترتفقون به وتنتفعون بحصوله³.

إن التطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة جعل من حتمية التقدم الوظيفي والإداري ضرورة ومطلبا ملحا لتلك الشعوب التي ما آثرت إلا أن تزيد وتحسن من الخدمات الوظيفية التي تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الإدارية، ما استوجب إيجاد حلول وطرائق جديدة من شأنها تطوير العمل الإداري والرقمي به في مجالات عديدة، وزيادة على الثورة المعلوماتية التي حدثت في أواخر القرن العشرين ما جعل العديد من الاكتشافات والتكنولوجيات الحديثة تظهر كأثر لتلك الثورة وما أفرزته على الجانب البشري والتقني والإداري فتولد ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، هاته الإدارة التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية ما يجعل عملها يتحول من ورقي تنظيمي إلى إلكتروني شبكي حيث لا وجود لعراقيل وحواجز إدارية وتنظيمية تقف أمام العمل الإداري كما أن مفهومي الزمان والمكان ينتفيان ولا يصبح لهما أدنى تأثير على مجريات

¹ شرح كلمة المرفق، قاموس المعجم الوسيط، متاح على الرابط: <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>

تاريخ الإطلاع: 2019/05/23

² سورة الكهف، الآية 16

³ محمد سليمان عبد الله الأشقر، زبدة التفسير، وزارة الأوقاف و الشؤون الإسلامية، قطر، 2007، ص 295

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

العمل الإداري تحت شعار العمل المستمر في كل مكان وأي زمان. فالمرافق العامة الإلكترونية تدار بوسائل إلكترونية بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية وما تتسم به من بطء، و زيادة في النفقات، ومشكلات في الأداء، وذلك مع تطور وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة للتوافق مع النظام الإلكتروني.

لا وجود لدراسة بدون وجود أهمية مرجوة منها، ذلك أن البحث العلمي يسعى لتحقيق مجموعة من النتائج العلمية والحقائق التي يتوصل إليها بناء على المعطيات التي يتحصل عليها في ميدان تخصصه، ومن خلال هذا يتوجب الحصول على أهمية من هاته الدراسة يمكن توضيحها كما يلي:

تركز الفوائد العلمية على المزايا الإيجابية التي يمكن أن تعود على الساحة العلمية بما فيها المكاتب والبحوث العلمية والنظريات الإدارية، وما يمكن أن تضيفه هذه الدراسة إلى قاموس البحث العلمي فيما يخص الدراسات الإدارية والتنظيمية بمنح ميزة علمية للمكتبات البحثية من خلال إضافة بحث من البحوث العلمية وإثراء المجال المعرفي والعلمي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة حيث الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية وتطبيق النظريات والمداخل التي تناولت مفهومي الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية والتحقق ميدانيا من بعض القضايا والمفاهيم المتعلقة بمفهوم الإدارة الإلكترونية كما تبين الفوائد العملية الخصائص الإيجابية التي تعود على الإدارات من خلال تشخيص حالتها ووضعها الإداري وما هي عليه، من خلال الكشف عن المشكلات الإدارية التي تتعلق بظاهرة الإدارة الإلكترونية، وإيجاد الحلول الممكنة والمناسبة لها و تبيان تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى و توضيح مدى تخلف مراكز التكوين المهني بالجزائرية عن باقي القطاعات الأخرى في تطبيق وإدراج الإدارة الإلكترونية في مجال تنظيماتها، قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز، تشخيص المظاهر السلبية التي تقف عائقا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية التي شهدتها مؤسسات المرافق العامة في الجزائر، و انطلاقا مما سبق يمكن صياغة الإشكالية التالية: إلى أي مدى ساهم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المرافق العمومية في الجزائر وبالخصوص في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية: ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟، ما خصائصها و متطلبات تطبيقها؟، ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى و ما أثرها على المرفق العام؟

و من أسباب اختيار هذا الموضوع أسباب ذاتية تتمثل في ميل الباحث لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والإنترنت واستخداماتها في مجال الإدارة، تخصص الباحث في هذا المجال والعمل فيه مما يستوجب تناول مواضيع تكون على علاقة بمجال تخصص الباحث في ميدان الإدارة والتنظيمات بصفة عامة، إرتباط الباحث بمجال العالم الافتراضي وعلم الحاسوب والبرمجيات الأمر الذي إستوجب تناول مثل هكذا موضوع، تثمين المكتبة بهذا البحث العلمي، ذلك أن هذه البحوث العلمية تعتبر بمثابة مراجع لدراسات ومواضيع تساهم في دعم المكتبة. و تظهر الأسباب الموضوعية في إختيار هذه الدراسة إلى عوامل خارجة عن نطاق ذاتية الباحث وشخصه وإنما تدور حول الموضوع المتناول بالدراسة وماهيته وكل الأشكال والعوامل التي تحيط به مثل: حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسة، بطء وندرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية مما يستوجب التنقيب عن أسبابه، محاولة الوصول إلى حلول لمشكلة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية، ندرة وقلة البحوث التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية، عدم وجود آليات ملموسة في الإدارات الجزائرية توجي بتطبيق الإدارة الإلكترونية، الفائدة العلمية التي تعود على م ت م ت م¹، وذلك من خلال تشخيص الإدارة الإلكترونية الموجودة فيه.

¹ مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

تسعى هذه الدراسة كغيرها من الدراسات الهادفة للوصول إلى الأهداف التالية:

محاولة إعطاء مفهوم للإدارة الإلكترونية كمصطلح جديد، التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارة بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتهم، البحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، معرفة مدى وعي المواطنين عن وجود وتطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة، توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها، التنقيب عن الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، التعرف على مدى توفر موقعا إلكترونيا تستخدمه الإدارة في معاملاتها الإدارية ، تشخيص الأساليب المتبعة في الإدارة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، التعرف على الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة بالمركز.

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل وتفسير مفهوم الإدارة الإلكترونية، خصائصها، أهدافها، مبادئها، لأخذ تصور نظري للمفهوم، و إسقاطه على مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى.

وتم استعمال منهج دراسة الحالة باعتبار مركز التكوين المهني والتمهين ماسرى حالة واحدة، من خلال محاولة جمع المعلومات حول المركز و استخلاص بعض النتائج من الواقع.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

تتمثل الصعوبات، في انعدام الكتب التي تتناول الإدارة الإلكترونية من مؤلفين جزائريين، في مكتبة الجامعة، مما اضطرني للحصول على المعلومات إلى تصفح المجالات ومواقع الأنترنت، ...

- تشابه و تطابق في كثير من المادة العلمية المتوفرة في معظم الكتب و المجالات، مما يجعل المحتوى نفسه يتكرر في عشرات الكتب.
- المراجع المتوفرة تتكلم عن التجارب المتقدمة مع التطرق إلى الدول العربية فيما لا يتجاوز حدود الفقرات مع غياب الجزائر.
- انعدام المراجع والكتب التي تتحدث عن الإدارة الإلكترونية الخاصة بالتكوين و التعليم المهنيين.

لدراسة سير المرافق العمومية في ظل نظام الإدارة الإلكترونية كان ينبغي تقسيم هذه الرسالة إلى فصلين: يعالج الأول دور الإدارة الإلكترونية في سير المرافق العمومية من خلال الإحاطة الكلية بالمفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية: التعاريف، الخصائص، الأهداف والمبادئ. أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة التطبيقية الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في سير مركز التكوين المهني والتمهين "مغالط عدة" بماسرى، حيث تم التعريف بالمركز وتنظيمه الداخلي، وعرض الخدمات التي يقدمها المركز و مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تسييره وخدماته.

الفصل الأول: دور الإدارة الإلكترونية في سير المرافق العمومية

يعد الإطار النظري الركيزة الأساسية للبحث العلمي، حيث يمكن الباحث من إدراك الخلفية العلمية والنظرية لمشكلة دراسته ويساعده في تحديد صياغتها وتوضيح أهدافها، كما توفر له المعلومات لإيجاد حلول لتلك المشكلة، والإدارة الإلكترونية نظام تتبناه الإدارات باستخدام الشبكة العنكبوتية والانترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض ووضع المعلومة في متناول الأفراد، وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة والتي تهدف إلى جودة الأداء. تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف استراتيجيه و تكتيكية و تشغيلية، و تختلف هذه الأهداف في أهميتها و مداها باختلاف التجارب التاريخية للدول و مستوى تطورها الاقتصادي و الاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات و توجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية.

كما تتباين هذه المشروعات بتباين البرامج التنموية و السياسية و التوجهات العامة للدول، كما أن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يقوم على مجموعة من المبادئ العامة التي تحدد ملامحه و توجهاته¹.

من خلال هذا سنحاول التطرق في الفصل الأول إلى دور الإدارة الإلكترونية في سير المرافق العامة، وذلك من خلال تقسيمه إلى مبحثين، تطرقنا في المبحث الأول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العمومية، أما فيما يخص المبحث الثاني تناولنا فيه أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة.

¹ حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص: السياسة العامة و الإدارة المحلية، جامعة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، محمد خيذر بسكرة، الجزائر، 2013 ص ص 25-26

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العمومية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات العادية إلى أخرى إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية. باستخدام أحدث الأدوات والأساليب التقنية الإلكترونية الجديدة والمتطورة لإدارة المرفق العام في الدولة وذلك بغرض رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارات الحكومية لتقديم خدمة عامة لكافة جموع المواطنين المتعاملين مع الإدارة الحكومية بطريقة لائقة سريعة وسهلة وفي إطار من الشفافية والوضوح، بحيث ترضى طالب الانتفاع أو الخدمة من المرفق العام أو الحكومة أو جهة الإدارة المتعامل معها.¹

في هذا المبحث نحاول التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية في المطلب الأول، أما آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العمومية فخصصنا لها المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية، و يعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه. كما أن الحكومة الإلكترونية في الوقت الحاضر لا تزال نسبياً مفهوماً غير متبلور، هذا لأنها ما زالت إلى حد كبير في المراحل الأولى من تطورها. نركز في هذا المطلب على تعريفها، خصائصها، مجالاتها، مبادئها، وأهدافها ولكل عنوان فرع خاص به.

¹ بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري و التصويت الإلكتروني، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2015، ص25

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية والتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والمكاتب الإلكترونية وغيرها.¹

وعلى الرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، فإن جهودا مهمة بذلت لتطوير شامل لهذا الموضوع، إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون مرتبطا باستخدام وتيسير تكنولوجيا الإنترنت.²

جدير بالذكر أن للإدارة الإلكترونية العديد من المفاهيم، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

أولا: التعريف الفقهي:

الإدارة الإلكترونية هي " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ".³

الإدارة الإلكترونية هي " أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء ".⁴

بأنها "تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية".⁵

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007، ص5

² المرجع نفسه، ص5

³ أشار إليه الفقيه، نجم عبود نجم، 2004

⁴ أشار إليه الفقيه، أحمد محمد غيم، 2004

⁵ أشار إليه الفقيه، محمد سمير أحمد، 2009

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

و تعرف بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة علي الخط المباشر إلي المواطنين ومنظمات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم كما يعرفها. (Gilder, 2000) ¹

كما أن مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه وجود حواسيب وبرمجيات وإنترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية.

كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

أن الإدارة الإلكترونية هي: "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير ذات القيمة، والتواصل مع Télé Services سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة." ²

¹ محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، cybrarians journal، العدد11، 2006، تاريخ الإطلاع: 2019/04/03، متاح في <http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.html>

² حماد مختار، المرجع السابق، ص5

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية عبارة عن مصطلح إداري يقصد به مجمل الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات وبوسائط و وسائل إلكترونية وبغرض تحقيق أهداف المنشأة من تخطيط و إنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير ويقصد بالمستفيد هنا الشخص المراجع في الدوائر الحكومية أو الزبون أو العميل لدى الشركات التجارية وكذلك الموظف في أي مؤسسة أو منشأة.

وفي ضوء المفاهيم آنفة الذكر، يتضح أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، وذلك بهدف تحسين أداءها وتعزيز مركزها¹.

ومن التعاريف السابقة يتضح أن هناك عناصر مشتركة وهي أن الإدارة الإلكترونية

تستلزم:

- القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية والرقابية.
- الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية.
- الجمع بين مجموعة الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجية لتقديم الخدمة الإلكترونية وتقديم المنتجات المطلوبة من طرف العملاء بالجودة العالية.
- العمل على تحقيق الكفاءة والفعالية.

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي - دراسة

حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة الباحث، العدد 09، 2011، الجزائر، ص 89

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ثانياً: تعريف المنظمات الدولية للإدارة الإلكترونية:

عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحكومة الإلكترونية: بأنها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية¹.

كما عرفت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي العام (2003) (OECD): هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل.²

وفي تعريف الأمم المتحدة لعام 2012 للحكومة الإلكترونية : بأنها نظام حديث تتبناه الحكومات، باستخدام شبكة الانترنت، في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد، لخلق علاقة شفافة، تتصف بالسرعة والدقة، وتهدف للاتقاء بجودة الأداء.³

وعرفها البنك الدولي لعام 2007/2005: بأنها تكنولوجيا المعلومات، التي تمتلك قدرة تحويل العلاقات مع المواطنين والأعمال بأسلوب أسرع وأدق، وبعيدا عن البيروقراطية.⁴

استخدام الهيئات العامة لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات WAN والإنترنت والحواسيب المحمولة) التي هي قادرة على تحويل العلاقات مع المواطنين والشركات وغيرها من فروع الإدارة. يمكن أن تخدم هذه التقنيات مجموعة متنوعة من الأغراض: تقديم خدمة أفضل للإدارة و المواطنين، تفاعلات أفضل مع الشركات والصناعات، تمكين المواطنين من الوصول

¹ حمزة ضاحي الحمادة، الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات المرفقية، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2016، ص30

² حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص30

³ <https://ar.wikipedia.org/wiki>, vue le 16/04/2019

⁴ حمزة ضاحي الحمادة، المرجع نفسه، ص31

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

إلى المعلومات، أو التسيير الحسن للإدارة. والفوائد التي تتدفق منه وتشمل الحد من الفساد، وزيادة الشفافية، وأكثر من ذلك، زيادة الدخل و/ أو خفض التكاليف.¹

و عرفت من قبل المفوضية الأوروبية: على أنها استخدام الأدوات والنظم التي تصبح أكثر إمكانية بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للمواطنين و الشركات.²

ثالثا: تعريف التشريعات المقارنة للإدارة الإلكترونية

وفي مصر عرف قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني، وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات المصري رقم 15 لسنة 2004 الحكومة الإلكترونية بأنها: المعاملات الإدارية الإلكترونية، وخدمات المواطنين بشكل عام، ومنها التصاريح المختلفة، والخدمات التي تقدمها الجمارك والضرائب ومصحة الأحوال المدنية بالشكل الإلكتروني، وكذلك ما يقدم إلى الجهات الحكومية من طلبات، والتي من الممكن ووفقا لهذا القانون أن تتم عن طريق المحررات الإلكترونية، التي تصدرها الجهات المشار إليها، ويتم توقيعها من قبل الموظفين العموميين في هذه الجهات، مما يضيف على هذه المحررات الصفة الرسمية، وذلك بقيام الموظف العام بالتوقيع عليها إلكترونيا. وكل ذلك يهدف إلى رفع كفاءة العمل الإداري، والارتقاء بمستوى أداء الخدمات الحكومية، بما يتفق مع إيقاع العصر.³

¹ Nations unis, commission économique , note d'orientation , NTIS/001/2014, "L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique clef pour le développement de la société de l'information", p3, valable en ligne le 20/04/2019, sur le lien: <https://www.uneca.org/fr/publications/1%E2%80%99%C3%A9valuation-de-1%E2%80%99administration-%C3%A9lectronique-instrument-politique-clef-pour-le>

² Nations unis, commission économique, note d'orientation... , op.cit, p3

³ حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص32

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

رابعاً: تعريف الحكومة الإلكترونية

و يقصد بالحكومة الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية.¹ وفي تعريف آخر: الحكومة الإلكترونية هي قيام الجهاز الإداري في الدولة، باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة، وتكنولوجيا المعلومات الرقمية لهدف: إنجاز المعاملات الإدارية قضاء مصالح المواطنين بشيء من الشفافية والوضوح الإداري.² كما عرفت بأنها استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال و معاملات المنظمة مثل استخدام البريد الإلكتروني و التحويلات الإلكترونية للأموال (EFT)³، و التبادل الإلكتروني للمستندات⁴(EDI)، والفاكس والنشرات الإلكترونية و أية وسائل إلكترونية أخرى.⁵ ويعرفها البعض الآخر بأنها: قيام الأجهزة الحكومية باستبدال التعامل التقليدي (الورقي) بالتعامل الإلكتروني، باستخدام شبكات الاتصال عموماً وشبكة الإنترنت خصوصاً، وذلك بغرض إنجاز التعاملات الآتية :

- تقديم الخدمات الحكومة للمواطنين، وهذا في المقام الأول.
- تعامل الأجهزة الحكومية مع بعضها البعض إلكترونياً.
- تعامل الأجهزة الحكومية مع مؤسسات الأعمال إلكترونياً.

وكل ذلك بهدف الحصول على مزايا شبكات الاتصال، في إنجاز كافة العمليات، بسرعة وسهولة عالية، ومن أي مكان، وفي أي وقت.⁶

¹ حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2014، ص 25

² حمزة ضاحي الحمادة، المرجع نفسه، ص32-33

³ Electronic Funds Transfer

⁴ Electronic Data Interchange

⁵ حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص 25

⁶ حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص 33

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ويرى جانب آخر في الحكومة الإلكترونية بأنها: التحول الجذري في العلاقات الأساسية، التي تربط بين الحكومة من جهة والمواطنين من جهة أخرى، الحاصل نتيجة استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة، بعرض تقديم أفضل خدمة للمواطنين، وفي أسرع وقت ممكن. ويعرف البعض الحكومة الإلكترونية بأنها: اتفاق بين الحكومة والمواطن، أساسه الشفافية والثقة المتبادلة بين كلا الطرفين، بهدف تقديم خدمات حكومية أفضل للمواطنين على أساس من النزاهة والمساواة، عن طريق إدخال وسائل وآليات تقنية لتقديم الخدمات الحكومية وفي تعريف آخر لها بأنها المصلحة أو الجهاز الحكومي، الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة، وخاصة الحواسيب الآلية وشبكات الإنترنت، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع، بكل شفافية وكفاءة عالية.¹

وتناول جانب آخر من الفقه تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها: مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لأداء الخدمات الحكومية وإنجاز المعاملات الإدارية، والتواصل مع المواطنين والأجانب المقيمين داخل الدولة وخارجها، وفي أي وقت مكان بشكل إلكتروني، من خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت سواء للشركات أو المستثمرين أو الأجانب.

تعرف الحكومة الإلكترونية أيضا بأنها: إنجاز العمليات الداخلية والخارجية للحكومة، باستخدام تقنية الإنترنت المفتوحة.

وهناك من يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (في أي مكان وأي زمان)، بالاعتماد أساسا على مبدئين هما :

¹ المرجع نفسه، ص 35

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الأول: (تقني) : ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً، وتناقلها عبر شبكة الإنترنت، وضمان دقتها وسريتها.¹ (وهذا الإجراء يعتمد أساساً على البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، المتمثل في الكمبيوتر المزود بقاعدة البيانات، وشبكة الإنترنت القادرة على نقل هذه البيانات).²

الثاني (إجرائي): ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد، مع ضمان صحتها ومصداقيتها.³ وهذا الإجراء يتطلب وجود الكادر الإداري المدرب بشكل جيد لتنفيذ هذه الخطوة، وإيصال الخدمة للمواطن أو التراسل مع المؤسسات الأخرى.⁴

و هي التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق و على ضرورة انتقال الفرد إلى الإدارة المعنية بالخدمة لأكثر من مرة، إلى الإدارة تعتمد على وسائل الإعلام و التكنولوجيا المختلفة، و هي تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات بأقل جهد و وقت و بأفضل جودة.و ذلك سعياً لكسب رضا الزبائن أو المواطنين.⁵

ويصف البعض الحكومة الإلكترونية بمجموعة من التعاملات الإلكترونية، والتي تتمثل في الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصال، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة - حكومة G-G)، وبين (الحكومة والأفراد G-C) وبين (الحكومة وقطاعات G-B)⁶

¹ بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية و دورها في مكافحة الفساد الإداري -دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي-، ط1، دار

الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2016، ص 24

² حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص 34

³ بدر محمد السيد القزاز، نفس المرجع، ص 24

⁴ حمزة ضاحي الحمادة، مرجع سابق، ص 34

⁵ المكي دراجي، راشدة موساوي، المرجع السابق، ص 26

⁶ حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص 36

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

يمكن تقسيم الحكومة الإلكترونية إلى أقسام حسب الطرف الذي يرتبط مع الحكومة:

1G-G - (حكومة - حكومة) داخل الجهات الحكومية نفسها.

2G-C - (حكومة - مواطن) بين الحكومة والمواطن.

3G-B - (حكومة - أعمال) بين الحكومة وقطاع الأعمال.¹

وبالنظر إلى سائر التعريفات التي ساقها الفقه القانوني لبيان مدلول الحكومة الإلكترونية، فإننا نستشف تعريف للحكومة الإلكترونية بأنها: قدرة الجهات الحكومية على تلبية متطلبات المواطنين، في الحصول على الخدمات المرفقية، وتبادل المعلومات مع قطاعات الأعمال والقطاعات الحكومية الأخرى بوسائل إلكترونية وبأقل جهد وبأسرع وقت، وعلى 24 ساعة في يوم 7 أيام في الأسبوع، وذلك باستخدام وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة عموماً وشبكة الإنترنت خصوصاً.

وبتعريف آخر مختصر يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية هي: التحول بخدمة المواطن من نمط روتيني إلى نمط إلكتروني.²

و حسب تعريفي الخاص للإدارة الإلكترونية : هو مدخل إداري معاصر يحمل مفهوم الإدارة بلا أوراق لأنه يعتمد على تكنولوجيا الإتصال والمعلومات من حاسب آلي وشبكات الأنترنت والفاكس والهاتف في الأعمال الإدارية المختلفة من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة العمل الإداري وتحسين الخدمات الإدارية للمواطن.

¹ صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج و المتطلبات و التجارب الدولية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن،

2011، ص 14

² حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص 36

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

1- الفرق بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية:

يجب توضيح الفرق بين مفهومي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية لكي لا يكون هناك خلط فيما سيتم دراسته، كثر الجدل حول المصطلحين هل هما مختلفان، أم مترادفان. لقد 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، و تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة أي تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل و تعني العمليات الإلكترونية التي يتم الربط من خلالها بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية.¹

تعبير "الحكومة الإلكترونية" هو البديهة الجديدة المقدمة إلى الإدارات العامة الدول الديمقراطية التي تكافح لإثبات وقياس القضايا التي أثارها المعادلة بكل بساطة، "الحكومة الإلكترونية = الإدارة الإلكترونية + الديمقراطية".²

ومن هذا المنطلق فإنه يمكننا القول أن الحكومة الإلكترونية هي وجه من أوجه الإدارة الإلكترونية وهي أي الحكومة الإلكترونية تختص بإدارة الشؤون العامة للدولة وتشمل الإدارة الإلكترونية كافة مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ وتقييم وتحفيز ومتابعة. كذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد على تطوير الأداء فيها.

¹ المكي دراجي، راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر-دراسة

لنموذجين قطاعيين: العدالة- الداخلية و الجماعات المحلية. مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد 17، 2018، ص 26

² Pierre Bernier (L'administration publique à l'heure du gouvernement numérique), TELEScope, L'observatoire de l'administration publique, le gouvernement électronique, l'École nationale d'administration publique du Québec, p4, valable en ligne le 09/05/2019, sur le lien:

http://www.telescope.enap.ca/Telescope/docs/Index/1994_2004/Telv10n5egouvernement.pdf

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص، حددت عند التطرق لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من السمات والخصائص: يمكن إجمالها في الآتي¹:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة واحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن؛
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة؛
- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

¹ رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة،

القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004، ص4

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

كما يضفي تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة أو الخاصة، وحتى الخدمات، وبفضل المهام طبيعة المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الضرورية لخدمات غير محدودة.¹

حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.²

ومن جانب توضيحي وتكميلي آخر فإننا نستطيع أن نوضح ما يأتي:

1- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا ورق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا نستخدمه بكثافة ويحل بعيدا عنه الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و الأدلة الإلكترونية والمفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2. الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا تنظيمات جامدة.

3. الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا مكان فقد تعتمد بالأساس الهاتف المحمول

4. الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم الواحد.³

¹ ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية. مجلة المالية والأسواق، مجلة اقتصادية نصف سنوية محكمة تصدر عن: مخبر ديناميكية الاقتصاد الكلي والتغيرات الهيكلية (دينامكس)، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، العدد03، 2015، ص 106-107.

² عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 18.

³ عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة، عمان، 2015، ص121

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وهي كالاتي:

أ/ سرعة الإنجاز:

لاشك أن إنجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا إذا صلحت النوايا. لذلك فإن الإدارة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط On-Line وليس من خلال الدخول في الصنف In-Line وطول انتظار الدور.

وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه مستعدا للرد. وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة -بدلا من الإدارة البريد العامة- بتخصيص بعض المواقع للبريد الإلكتروني مثل: (Hotmail, G-mail) لتأمين هذه الخدمة.¹

ب/ زيادة الإتقان:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.² والإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة واتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية. وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال أمثل لإمكانات الإدارة من خلال إتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.³

¹ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية)، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، ص 424.

² عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 18.

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 29

ج/ تخفيض التكاليف:

لا شك أن إقامة نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين. غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني - بعد ذلك - تقل تكلفته كثيرا عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي، إذ يؤدي تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات¹.

د/ تبسيط الإجراءات:

وعن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية، ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة. و على سبيل المثال يلزم الإفراج عن البضائع من الدوائر الجمركية في أغلب دول العالم العربي الحصول على ما يقارب من عشرين توقيعاً من توقيعات الموظفين القابضين في مكاتب مبعثرة في أماكن مختلفة. ويقتضي الحصول على كل توقيع منها الدخول في الصف وانتظار الدور لمدة طويلة.

وعن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن تبسيط وتيسير الإجراءات، بل وبخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الإدارة عبر شبكة المعلومات يمكن إنجاز المطلوب فيما يتعلق بأماكن الإدارات وإعداد العاملين²

هـ/ تحقيق الشفافية:

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

¹ ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص 425.

² المرجع نفسه، ص 425 - 426.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية".¹

عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن و الموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين و سوء معاملتهم للمعنيين. و في ذلك مكافحة للفساد الوظيفي و جرائم العمل.بالإضافة الى أن الإنجاز لا يتم أمام الجمهور، لتجنبه مشكلات المواجهة المباشرة، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس. إضافة إلى عدم تدخل الواسطة و المحسوبية لإنجاز المعاملات.²

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول، والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات إلكترونية متنوعة.³

¹ ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، المرجع السابق، ص 108

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 31-32

³ ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، المرجع السابق، ص 108

الفرع الثالث: مجالات الإدارة الإلكترونية

في بناء الإدارة الإلكترونية يؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الإدارة في العالم الحقيقي سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسستها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية.¹

وتتوزع أنشطة الإدارة الإلكترونية على ثلاث مجالات رئيسية وهي:

1- علاقة الإدارة بالمواطنين:

إن أهم مبررات ظهور نظم الإدارة الإلكترونية هو تطوير علاقات الإدارة بالمواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى.

2- علاقة الإدارة بالإدارة:

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر المؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة، لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص الأوراق والوثائق الرسمية لتخفيض الروتين الإداري وتقليل التكاليف وتسريع وقت الإنجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.²

3- علاقة الإدارة بالأعمال:

تتفاعل الإدارة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية، فالإدارة تقوم بدور المخطط، المنظم المبادر،

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية، من النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص 98

² حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 39.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المشروع، المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة.

وتمثل الإدارة الإلكترونية فرصة لتقديم مساهمة كبيرة في التنمية الاقتصادية من خلال مساعدة، الشركات على خفض تكاليف التشغيل في التعامل مع الإدارة، والوصول الفوري للمعلومات الإدارية.¹

و يمكن عرض مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية عامة في المجال الإداري، السياسي، الإجتماعي، الإقتصادي ... في الفقرات التالية:

1- المجال الإداري: تنعكس آثار الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة و العناصر الرئيسية للنشاط الإداري، و بصفة خاصة تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية.²

• **العقود الإدارية:** العقود الإدارية هي تلك العقود التي تكون الجهة الإدارية طرفا فيها أي أحد لأطرافها شخصا عاما كالدولة، الوزارة أو مؤسسة عمومية، و يحكمها القانون الإداري و تخضع لرقابة القضاء الإداري، و يتعلق العقد بنشاط المرفق العام، كتزويد إدارة المياه و الكهرباء بالغاز الطبيعي، استيراد صفقة من المعدات، حيث يتم إبرام العقد حسب أساليب القانون العام، و تظهر فيه الإدارة بمظهر السلطة العامة، يتضمن شروطا غير مألوفة في عقود القانون الخاص.³

- **و من صورها:** عقد الالتزام حيث يلتزم المتعاقد بالقيام بخدمة عامة للجمهور، بماله، و لفترة من الزمن مقابل أجره أو رسم معين. عقد الأشغال العامة

¹ Hugo gllec, « e- gouvernement : Définitions, Benefits, Développement, Exemples » 4 seen on : 23/04/2019. <http://www.Fteo- alca. Og spam / deredoceci 134e. ppt>.

² زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 15، العدد 1، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2013، ص 35

³ قيداون أبو بكر الصديق، معمري خيرة، الحكومة الإلكترونية و متطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال-المجلد 03، العدد 04، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2017، ص ص 60-61

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

موضوعه القيام بعمل من أعمال البناء، التوريد، النقل. و هذا لا يمنع من عدم وجود عقود غير مسماة تكون الإدارة طرفا فيها بوصفها سلطة عامة.

لكن بتحول الإدارة إلى نظام الحكومة الإلكترونية، ظهرت أنماط جديدة من العقود الإدارية، و هي تلك التي تتم عبر الانترنت في إطار التجارة الإلكترونية، مثال ما قامت به السويد حيث تبنت مبادرة خاصة بإدارة و تنظيم المخزون الحكومي و عملية الشراء الحكومية من خلال شبكة الأنترنت، و ذلك بهدف خفض عمليات التخزين الحكومي.¹

- **التعاقد الإلكتروني:** هو اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية للاتصال عن بعد، بوسيلة مسموعة مرئية بفضل التفاعل بين الموجب و القابل. و هو اتفاق يتم إبرامه عبر شبكة الأنترنت، و هو عقد عادي إلا أنه يكتسب الطابع الإلكتروني من الطريقة التي ينعقد بها. باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، بأسلوب كلي أو جزئي.²

• **القرار الإداري الإلكتروني:** هو تلقي الإدارة العامة الطلب الإلكتروني على موقعها الإلكتروني، و إفصاحها عن رغبتها الملزمة بإصدار القرار و التوقيع عليه إلكترونيا، و إعلان صاحب الشأن على بريده الإلكتروني، و ذلك بما لها من سلطة بمقتضى القوانين و اللوائح، بقصد إحداث أثر قانوني معين يكون جائزا و ممكنا قانونا ابتغاء المصلحة العامة. إذا ما هو إلا إفصاح عن إرادة منفردة ملزمة تصدر عن سلطة إدارية عامة عبر وسائل إلكترونية و ترتب أثارا قانونية. و بهذا لا يختلف القرار الإداري الإلكتروني عن التقليدي إلا من ناحية وسيلة التعبير عن إرادة الإدارة فقط.³

2- **المجال السياسي:** يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى انتشار الحكومات الإلكترونية أو ظهور نمط جديد من العلاقة بين المواطنين والدولة تستند إلى زيادة الوعي السياسي

¹ قيداون أبو بكر الصديق، معمري خيرة، المرجع السابق، ص 61

² بوزينة نسيم، بن عبد العزيز فطيمة، تفعيل التعاقد الإلكتروني بالصفقات العمومية من أجل حماية المال العام. مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية، المجلد 06، العدد 03، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، الجزائر،

2017، ص 1089

³ حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص ص 92-93

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

وتسهيل المشاركة في وضع السياسات وتحديد الأولويات و استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية التمثيل السياسي و الانتخابات.¹

• **ممارسة الديمقراطية:** بفضل نظام الحكومة الإلكترونية بتسيير استطلاع رأي

المواطنين في شؤون المرافق، بل و في مختلف المشاكل العامة، ويمكن إجراء

الاقتراعات وأداء الأصوات بسرعة ودقة. كما يستطيع المواطنون دخول

الاجتماعات العامة والاطلاع على جدول أعمالها ومحاضر جلساتها.²

وعليه فإنه يمكن حصر دور الحكومة الإلكترونية في ممارسة الديمقراطية فيما يلي:³

- **إجراء الانتخابات:** حيث يمكن استخدام الحاسوب الآلي في إعداد الجداول

الانتخابية، و أن تستخدم في توفير البيانات و المعلومات الدقيقة عن الدوائر

الانتخابية، كما يمكن أن تستخدم أيضا في عملية التصويت و تساعد على تحقيق

الحيدة و النزاهة.

- **حضور الاجتماعات:** تحاول بعض الإدارات زيادة المشاركة الشعبية في

الاجتماعات العامة و هذا بجدولة أعمالها على الأنترنت، و يستطيع المواطنون

إرسال البريد الإلكتروني إلى أعضاء المجلس أثناء اجتماعهم و توجيه الأسئلة و

الملاحظات...، و في بعض القرى يتم نقل اجتماعات المجلس البلدي عبر

الأنترنت بطريقة حية مسموعة...

3-المجال الاقتصادي: تتضح آثار الإدارة الإلكترونية و الثورة الرقمية في صناعة

البرمجيات و تضاؤل أهمية رأس المال النقدي في مقابل أهمية اقتصاديات المعرفة، و

فتح أسواق جديدة، و زيادة فعالية العمليات الإنتاجية.⁴

¹ زرزار العياشي، المرجع السابق، ص 35

² Christine Aidonidis, Giorgio Pauletto, e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès, CTI, observatoire technologique, vol.1.0, département des constructions et des technologies de l'information, république et canton de Genève, 23/04/2007, p3

³ قيداون أبو بكر الصديق، معمري خيرة، المرجع السابق، ص 61

⁴ زرزار العياشي، المرجع السابق، ص 35

المرفق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

4-المجال الاجتماعي: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يؤثر بشكل كمي و شمولي على جميع المكونات الاجتماعية، و ظهور معيار جديد للتفرقة بين المستويات الاجتماعية يستند إلى معرفة المعلومة ومن هذه التأثيرات الاجتماعية عولمة الثقافة، و التأثير السلبي على الثقافة المحلية و المعاناة من التفكك الاجتماعي على الرغم من زيادة وتيرة التفاعل الاجتماعي مع المنظمات التي تقدم الخدمات.¹

• **التعليم الإلكتروني:** من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جدا بالنسبة لمرفق التعليم، حيث تطورت أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس، وتحولت شبكة الانترنت إلى وسيلة إيضاح في المدارس الجامعات تقدم كل ما يحتاجه الدارس. و التعليم عن بعد بديلا عن التعليم التقليدي، و استخدام شبكة الأنترنت في التعليم أدى إلى تطور مذهب و سريع في العملية التعليمية، كما أثر في طريقة أداء المعلم و المتعلم.²

¹ نفس المرجع، ص 35

² قيداون أبو بكر الصديق، معمري خيرة، المرجع السابق، ص 62

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الرابع: مبادئ الإدارة الإلكترونية

إنه لمن الواضح في وقتنا الحاضر، أن كل الحكومات تسعى لتدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة أو الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث بقصد تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وإدخالها في أجهزة الحاسب الآلي، وتخزينها، ثم الاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرارات، وإنجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة، ولو تمعنا في مبادئ الإدارة الإلكترونية لوجدنا أنها تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهيئات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية له.¹

و من بين المبادئ العامة للإدارة الإلكترونية نجد ما يلي:

أ- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية.²

ب- التركيز على النتائج حيث ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان. وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول

¹ حماد مختار، المرجع السابق، ص14

² نفس المرجع، ص 15

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

على خدمة بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لتسديد الرسوم و الفواتير المطلوبة.¹

ج- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكاتب وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.²

د-التغير المستمر وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.³

هـ- تخفيض التكاليف وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي، فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر.⁴

¹ ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، المرجع السابق، ص ص 104-105.

² حماد مختار، المرجع السابق، ص ص 14-16

³ ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، المرجع السابق، ص 105.

⁴ حماد مختار، المرجع السابق، ص ص 14-16

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الخامس: أهداف الإدارة الإلكترونية

تؤكد الدراسات المعاصرة إلى أن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، و إن كلا من المواطن و الشركات هما كزبائن، أو كعملاء يرغبون بالاستفادة من هذه الخدمات. وعلى هذا الأساس فإن للإدارة الإلكترونية أهداف متعددة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبائن، نستطيع أن نحددها بما يأتي:¹

1. تحديد، أو بالأحرى تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يرتبط بها من عمليات. من خلال ترشيد التكاليف المالية، وتقليل أوجه الصرف، في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادي.

2. زيادة كفاءة عمل الإدارة، من خلال تعاملها مع المواطنين، وكذلك تعاملها مع الشركات والمؤسسات. وذلك من خلال تبسيط الإجراءات المتبعة، وسرعة الإنجاز، ورفع مستوى أداء الخدمات.

3. تحجيم عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة، أي الإدارة والزبون، إلى أقصى حد ممكن، أو إلغائها، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية، والنفوذ في إنجاز المعاملات المتعلقة بأحد الزبائن والعملاء. وبعبارة أوضح إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منها إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية، والنفوذ في إنجاز المعاملات المتعلقة بواحد أكثر من العملاء.

4. توفير البيانات و المعلومات للمستفيدين بصورة فورية. واستيعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

5. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

6. إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي التقليدي، واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني مع ما يحمله من كفاءة ومرونة في التعامل مع الوثائق. وكذلك المقدرة على تصحيح الأخطاء التي

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، المرجع السابق، ص ص124-125-126

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

قد تحصل، وبسرعة ونشر وتأمين الوثائق لأكثر من جهة، وفي اقل وقت ممكن. فضلا عن الرجوع إليها و الاستفادة منها في أي وقت كان.

7. إلغاء ما يسمى بعامل المكان. إذ أن الإدارة الإلكترونية تؤمن تحقيق تعيينات الموظفين، والتخاطب معهم، ومراسلتهم بإرسال الأوامر و التعليمات لهم. وكذلك الإشراف على الأداء، وإقامة الندوات، والمؤتمرات، من خلال المؤتمرات الفيديوية، أو ما يسمى الفيديو كونفرانس Vidéo conférence أو المؤتمرات الفيديوية، من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

8. إلغاء تأثيرات عامل الزمن، والوقت. ففكرة الصيف والشتاء، مثلا، لم تعد موجودة، وكذلك النهار والليل. وكذلك فكرة أخذ العطل، أو إجازات، لإنجاز بعض المعاملات الإدارية للمراجعين تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

9. سهولة إدارة متابعة الإدارات المختلفة للمنظمة أو المنظمات وكأنها وحده مركزية واحده وهذه فائدة مهمة وضرورية في الإدارة الإلكترونية المعاصرة.

وقد يعيد بعض الكتاب صياغة مثل هذه الأهداف المذكورة بالتأكيد على تأمين السرعة المناسبة، في اتخاذ القرارات المناسبة، المبنية على بيانات ومعلومات دقيقة. وكذلك رفع مستوى الأداء في تقديم الخدمات. وتأمين توفير البيانات والمعلومات المطلوبة للمستفيدين، وبصوره فوريه، إضافة إلى توسيع و تحديث قاعدة البيانات و المعلومات المطلوبة والداعمة للإدارة العليا، تسهيل عمليات المتابعة والإدارة لكافة الموارد، وتركيز وتسهيل عملية اتخاذ القرارات في مجالات و نقاط العمل الخاصة بها، مع إعطاء الدعم المناسب والواسع في مراقبتها. بالإضافة إلى إمكانيات كبيرة في تجميع البيانات المطلوبة، ومن مصادرها الأصلية مباشرة، و بصورة موحدة. وكذلك التقليص في معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات وربطها.¹

تعمل أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي²:

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، المرجع نفسه، ص ص 124-125-126

² ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، المرجع السابق، ص 105.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون الانتظار.
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.
- التحول نحو الخدمة العامة المعلنة طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة.
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والمواطنين... الخ.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وربطها بدوائر صنع القرار¹.

ومما سبق يلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمت الإدارة الإلكترونية على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري، كالتضاء على الروتين، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية، حيث يسجل عدم اهتمامها بالمحددات البيئية، والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة والتي تؤثر سلبا على محتوى ونوع الخدمات الإلكترونية، وجعل أسرار الأعمال الإدارية مرهنة للتهديد، ومخاطر الجرائم الإلكترونية، كإتلاف البيانات والمواقع، وتدميرها عن طريق الفيروس المعلوماتي².

¹ بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مصارف السعودية (دراسة مسحية)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، قسم العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 13.

² عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 17.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العمومية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال إلكترونية، وتخلق وظائف تتدرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية والتي يمكن توضيحها في الفروع التالية:

الفرع الأول: البرامج و الوسائل

وتتمثل هذه البرامج والوسائل فيما يلي:

I. عتاد الحاسوب: Hardware

المقصود بعتاد الحاسوب أجهزة الحاسوب والخدمات وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المنظمات، فمن الأفضل للمنظمة السعي إلى امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين:

- توفير تكاليف التطوير المستمرة وتكاليف الصيانة.
- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات تنظم المعلومات.

أما من حيث الأنواع وأفضلها فهذا الاجتهاد يرجع في الأساس إلى مدى حاجة المنظمة للعتاد والتطبيقات المستخدمة فيها.

بطبيعة الحال يرافق الأجهزة معدات كثيرة أساسية وأخرى كمالية، كالطابعات، الكاميرات، أجهزة الصوت، المساحات الضوئية، وسائط التخزين وغيرها.¹

¹ يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع ادارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة"، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 37.

II. البرمجيات: Software

تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل Operating systems ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل: برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى الشبكات الثلاث (الأنترنت، الأنترانت، والإكسترانت).¹

قد يتوفر لدى المنظمة أنظمة برمجية جزئية قديمة أو حديثة، وفي الغالب سنفترض أنه يوجد لدى المنظمة أنظمة برمجية، حيث أن الأنظمة البرمجية لوظائف المنظمة المختلفة مثل أنظمة HRMIS، المخزون، المالية، الأجور وغيرها موجودة في المنظمات منذ زمن بعيد، فذلك ستكون المنظمة أمام الخيارات التالية :

1- تطوير المنظومة الحالية.

2- البدء في إنشاء منظومة برمجية جديدة يقوم بتصميمها موظفو المنظمة.

3- شراء المنظومة من موردين محليين أو عالميين.

4- تأجير المنظومة في حال عدم تمكن المؤسسة من الشراء.

وفي الغالب تقوم المنظمة إما بشراء منظومة جاهزة كاملة تحتوي أنظمة شاملة للمنظمة بهدف التحول للإدارة الإلكترونية، أو تقوم ببرمجة تلك المنظومة في حال توفر صناع المعرفة لديها، مثلما تفعل الجامعات التي تحت الدراسة، حيث يتوفر لديها طاقم معرفة في مراكز تكنولوجيا المعلومات يقوم بتطوير وتجهيز أنظمة حاسوبية متكاملة بهدف التحول إلى الإدارة الإلكترونية الكاملة.²

¹ عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص ص 28- 29.

² يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص 37.

III. شبكات الاتصال:

لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية، فبدونه لا وجود للإدارة الإلكترونية أو لأي مفهوم إلكتروني موجود حالياً، لذلك سنتناوله بتفصيل أكثر من باقي العناصر. شبكة الحواسيب هي مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم،

وتتكون شبكة الحواسيب من الأجزاء التالية:

1- **جهاز الخادم الرئيسي (Main Server)**: وهو عبارة عن جهاز حاسوب ذو مواصفات عالية، يقوم بالتحكم في أنظمة برمجية وقواعد البيانات، ويربط المستخدمين بالتطبيقات المختلفة ويطلق عليه خادم التطبيقات (Server Application).

أما النوع الآخر يطلق عليه خادم الويب (Web Server)، فهو عبارة عن برنامج يقوم بتخزين وحفظ مواقع الويب، تحديد مكانها لدي طلبها من المستخدم وربط المستخدمين مع قواعد البيانات والتطبيقات عن طريق الإنترنت من خلال واجهات الاستخدام.¹

2- **محطات العمل (Work Station)**: هي نوع من أنواع الحاسبات الشخصية التي تلحق بالشبكة لتستفيد من الخدمات التي تؤدي عليها.

3- **الأجهزة الملحقة (Peripherals Equipment)**: مثل الطابعات، والرسامات (Plotters) ويستطيع المستخدم استخدام هذه الأجهزة الموصولة، وتعمل ضمن الشبكة.

4- **الكابلات و وحدات الشبكة (Cable- Cards)**: و هي المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها ببعض وتجعلها تستخدم بكفاءة، وبذلك يمكن إرسال الرسائل من مكان لآخر.²

¹ C. Kenneth Laudon ,Jane P.Laudon ,Management Information Systems ,Prentice Hall ,New Jersey ,USA,2006 ,p199-200

² يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص 39.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

وتستخدم الشبكات المحلية كابلات بأنواع مختلفة منها ¹: الأسلاك الهاتفية (Telephone Wires) المزدوجة النقل، الكابلات المحورية ذات القناة الواحدة أو متعددة القنوات (Single or Multichannel) و الألياف الضوئية (Fiber Optics) ذات الأداء والكلفة العالية.

كذلك لا بد من توفر مشغلات وحدة الشبكة، وهي برامج تسمح للأجهزة بالاتصال والتخاطب مع نظام التشغيل للكمبيوتر.

فنظام التشغيل لن يستطيع التعامل مع هذه الوحدة ما لم يتوفر برنامج مشغل الوحدة، حيث يتم التخاطب بين نظام التشغيل والوحدة من خلال هذا المشغل.

أما أنواع الشبكات فهي عديدة، ولها أشكال ومميزات مختلفة ناتجة عن التطور في مجال التكنولوجيا وعلوم الحاسوب وتطور الحاجة، وما يهمننا في مجال الإدارة الإلكترونية هو التعرف على الشبكات المستخدمة في هذا المجال حتى تتضح الصورة أمام القارئ، ومن أهم أنواع الشبكات:

1- الشبكات الواسعة (Wide Area Network) : هي الشبكات التي تغطي

مساحة جغرافية واسعة، على مستوى مدينة كبيرة الحجم أو على مستوى الدولة، وتكون قادرة على تحمل عبء العمل اليومي لكافة الأنشطة التجارية والحكومية.

2- الشبكات المحلية (Local Area Network) : شبكة ضيقة النطاق تستعمل

لربط أجهزة الحاسوب ضمن مجال فيزيائي صغير، مثل شبكات الحاسوب في مصنع أو مدرسة أو بناية سكنية.

3- الإنترنت (Intranet) : شبكة داخلية محمية، قد تكون مرتبطة عن طريق

الإنترنت أو من خلال برامج معينة داخل شبكة محلية، تسمح بتبادل البيانات والمعلومات داخل الشبكة عن طريق حاسبات خاصة. ويطلق عليها أيضا شبكة الشركة الخاصة وتعتمد كفاءتها على سرعة نفاذ المعلومات منها وإليها، وتستخدم في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

¹ يوسف محمد يوسف أبو أمونة ، المرجع السابق، ص 39.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

4- **الإكسترانت (Extranet)**: شبكات خاصة تقوم بربط شبكات الإنترنت مع بعضها البعض عن طريق الإنترنت، وتسمح لمستخدمين معينين خارج شبكة الإنترنت بالدخول إلى شبكة الإنترنت. أي أن شبكة الإكسترانت هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترنت المحلية لكل مؤسسة.

5- **شبكات الخادم / الزبون (Client/Server Networks)**: هي عبارة عن شبكات تعتمد على وجود جهاز خادم أو أكثر سواء للتطبيقات أو لقواعد البيانات، يقوم بالتحكم بالشبكة وإدارتها، ويستفيد المستخدم النهائي منها بدون أن يقوم بتحميل تلك التطبيقات.

6- **شبكات الند للند (Peer- to - Peer Networks)**: هي شبكات تقوم بربط أجهزة الحواسيب مع بعضها البعض، وتعمل عن طريق المشاركة في الملفات وقواعد البيانات الموجودة لدى المستخدمين، وقد تستخدم بعض أنواعها أجهزة الخادم للبحث عن الملفات لدي مشتركى الشبكة¹.

IV. **صناع المعرفة:**

إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships) وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون، المحلون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية².

و يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحد من خلالها أنظمة معلومات، مناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شبك واحد.

¹ يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص 40

² عشور عبد الكريم، مرجع السابق، ص 31

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف وهي ذات قيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري والتغيير جذريا على مستوى الإدارة وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

الرقم	المتطلب	المتطلبات التفصيلية
01	التخطيط	- وجود خطة استراتيجية للتطبيق - وجود خطة تشغيلية للتطبيق.
02	التنظيم	- إجراءات إدارية بسيطة. - الهيكل التنظيمي المناسب لعم المنظمة. - وجود نظام إداري ومالي مناسب لعم المنظمة.
03	القيادة	- توفر دعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية . - توفر منهجية مشاركة ذوي العلاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية - وجود نظام تحفيزي فاعل ومناسب للعاملين. - مراعاة الجانب الاجتماعي في التعامل مع العاملين.
04	الرقابة	- نظام رقابي مناسب للمنظمة

الجدول (1) المتطلبات الإدارية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية¹

1 - التخطيط الإلكتروني E-Planning : يعرف التخطيط بمفهومه التقليدي بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة و الأهداف التفصيلية للإدارة ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها. بينما التخطيط الإلكتروني فهو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة و المرنة و الأنوية وقصيرة الأمد مع قابلية التجديد و التطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي

¹ زرزار العياشي، المرجع السابق، ص 36

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة و عادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط.¹

يختلف عن التخطيط التقليدي و يتميز بثلاث سمات:

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة و المرنة و قصيرة الأمد و القابلة للتجديد، و التطوير المستمر و المتواصل
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم الأعمال التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.²

كان للتخطيط أوجه نقد عديدة منها انه يسبب التقييد و عدم الاستجابة للتغيرات في البيئة، و تركيزه على منافسة اليوم و ليس البقاء في الغد، بينما نجد أن التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة و الاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة، و انتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، بالإضافة إلى مشاركة الزبائن في التخطيط و وضع الأهداف في ظل منافسة مواقع الويب.³

2- التنظيم الإلكتروني E-Organizing في ظل التحول من الإدارة التقليدية إلى

الإدارة الذكية أي الإلكترونية، فإن الدكتور نجم عبود يرى بأن مكونات التنظيم قد حدث فيها تغيير من خلال بروز هيكل تنظيمي القائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على

¹ زرزار العياشي، المرجع السابق، ص 36

² عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيلوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم

الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016، ص 82

³ زرزار العياشي، المرجع السابق، ص 36

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي وبالتالي فإن التقسيم الإداري يصبح على أساس الفرق وليس الوحدات والأقسام.¹

و الانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.²

3 - الرقابة الإلكترونية E-Ling Control إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين، والموردين، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية، والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.³

4 - القيادة الإلكترونية: وهي تنقسم إلى:

- القيادة التقنية العملية : حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وهي تتميز بتوفير المعلومات وتحسين جودتها، و هي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة Technology Sense مما يؤدي إلى امتلاك القائد الإلكتروني قدرات في تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات.⁴

¹ موسى عبد الناصر، محمد القرشي، المرجع السابق، ص 26

² عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 82

³ المرجع نفسه، ص 82

⁴ موسى عبد الناصر، محمد القرشي، المرجع السابق، ص 26

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.¹

- القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على إنجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

إن التحول في وظائف الإدارة الإلكترونية على حساب الوظائف التقليدية للإدارة، يؤدي إلى نتيجة تتمثل في القضاء على إبداعات الفرد داخل المنظمة الإدارية، والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المرتفقين وأجهزة الإدارة، وضرورة أن تتم مراعاة هذا الجانب، خاصة أن هناك نظريات تركز على العامل الإنساني في المنظمة، ولها ما يمثلها (مدرسة العلاقات الإنسانية في التنظيم).²

و بناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد أو تركز في بنائها على الشبكات الثلاث المذكورة سابقا والتي لا بد من تواجدها في الإدارة الإلكترونية و إضافة إلى هذا نجدتها تتميز بجملة من العناصر والوظائف التي تتماشى مع متغيرات البيئة الخارجية، كما أنها تملك فائدة كبيرة على مستوى الإدارات من خلال تغيير طرق تفكيرها للوصول إلى ثقافة عالية وتكنولوجيا متطورة، و تقديم أفضل الخدمات للمواطنين ذات الجودة العالية.³

1 عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 83

2 عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص ص 31-32

3 موسى عبد الناصر، محمد القريشي، المرجع السابق، ص ص 27-28

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثالث: الآليات القانونية و التنظيمية

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية، مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الإدارة الإلكترونية، ونذكر منها:

أ/ القوانين والتنظيمات:

- القانون 03/2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف، ومتعامل الاتصالات.
- المرسوم التنفيذي رقم 275/98 المؤرخ في 1998/08/25¹ والذي يضبط شروط و كفاءات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص.
- المرسوم التنفيذي رقم 307/2000² المؤرخ في 2000/10/14 والذي يحدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.
- المرسوم التنفيذي 188/16 المؤرخ في 2016/06/22 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي 232/03 المؤرخ في 2003/06/20 والذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها.³

¹ مرسوم تنفيذي، رقم 98 / 275 المؤرخ في 1998/08/25، المتعلق بضبط شروط وكفاءات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية العدد 36، 1998/08/26، ص 05.

² المرسوم التنفيذي، رقم 307/2000 المؤرخ في 2000/10/14، الجريدة الرسمية العدد 60، الصادرة في 2000/10/15، ص 15.

³ المرسوم التنفيذي رقم 188/16 المؤرخ في 2016/06/22، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي 232/03 المؤرخ في 2003/06/24، الجريدة الرسمية العدد 39، الصادرة في 29 يونيو 2016، ص 14

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ب/ الثقة الرقمية:

وتعرف على أنها: " تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية¹ ومن عناصرها التصديق الإلكتروني والإمضاء الإلكتروني. ولاستكمال الترسانة للثقة الرقمية في استراتيجية الجزائر الإلكترونية، عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها:

- الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية : من خلال إصدار القانون رقم 10/05 بتاريخ 20/06/2005 والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر². ويقصد بها الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف والأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها سواء عن طريق القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل إلكترونية .
- التوقيع الإلكتروني: كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة 327 الفقرة 02 من القانون 10/05 والتي تنص على أنه: " يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر¹، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية³.

¹ غانم نذير، ريجان عبد الحميد، عنكوش نبيل معمر جميلة، الثقة الرقمية ضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 (E- Algérie) واقعها ودورها في ارساء مجتمع المعرفة، معهد علوم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2012.

² نص المادة 323 مكرر 1 من القانون المدني 2007: " يعتبر الاثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالأثبات بالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها".

³ القانون 10/05 المعدل والمتمم للأمر 58/75 المتضمن القانون المدني، وهي نفس المادة في القانون المدني 2007.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

• **التصديق الإلكتروني:** ولقد ورد تعريف التصديق الإلكتروني أو شهادة التصديق الإلكتروني كما ورد تسميته في القانون 04/15 في المادة الثانية الفقرة 07 على أنها: " وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع".¹

وحددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب القانون 04/15 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARTP) وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر شروط والذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الأنترنت في الجزائر، وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيود التجاري طبقا للقانون التجاري وبالتالي تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الإلكتروني، الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقا لمهمة الموثق العادي.²

• **الدفع الإلكتروني :** تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني، و في سنة 2113 بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 00-13 المتعلق بالنقد و القرض من خلال المادة 11 التي تنص على " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل".³

• **الجريمة الإلكترونية:** أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية تم إصدار القانون رقم 07-14 المؤرخ في 01 نوفمبر المعدل و المتمم لقانون العقوبات، و الذي ينص على حماية جزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي

¹ القانون 04/15 المؤرخ في 01/02/2015 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية العدد 06، الصادرة بتاريخ 10/02/2015، ص 7 وما يليها

² حرز الله فؤاد، المرجع السابق، ص 79.

³ الأمر رقم 00-13 المؤرخ في 26 أوت 2013، المتعلق بالنقد و القرض، "الجريدة الرسمية"، 27 أوت 2003، العدد 53،

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية، تغيير أو إتلاف المعطيات... و في سنة 2011 تم سن قانون الجريمة الإلكترونية، القانون رقم 11-14 المؤرخ في 17 أوت 2011 و الذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها و تضمن القانون في مادة 01 موزعة على ستة فصول.¹

هنا لابد من تحديد العمليات اللازمة للتطبيق الأعمال الإلكترونية عن طريق تحليل العمليات أو الوظائف الحالية بشيء من التفصيل.

- تحديد درجة الأهمية النسبية أو درجة مساهمة كل وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة

- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة.²

أما القانونية: نجد بأن هنالك مجموعة من التحديات التي تواجه البيئة القانونية والنظم القانونية بحيث تتمحور هذه التحديات حول آثار استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ الأنشطة التجارية.

-بالإضافة إلى هذه المتطلبات وجدنا بأن هنالك مجموعة أخرى لابد من تطبيقها وهذا لضمان استمرارها وتطورها، وعليه فإن هذه المتطلبات تتركز في ما يلي:

- المتطلبات الفنية المتعلقة بالجانب المادي، بحيث يتضمن هذا الجانب تصميم الشبكات وأنواعها Network Computer بحيث نجد به الشبكة الخطية Bus و هي أكثر

¹ حرز الله فؤاد، المرجع السابق، ص 80.

² عزوز محمد الطيب، سعودي عامر، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العام، مذكرة ماجيستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2017، ص 20

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الشبكات انتشاراً، إذ لا يوجد فيها حاسوب مركزي للسيطرة على عمل الشبكة و إنما تعتمد على وجود سلك كابل رئيسي يستخدم لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض، أما النوع الثاني هو الشبكة النجمية وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال، أما فيما يخص الشبكة الحلقية فهي تتصل فيها الحواسيب معاً بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي بحيث يكون اتصال في اتجاه واحد.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الرابع: الآليات الإدارية

- **الجهاز الوظيفي المطلوب** أي توفر الموارد البشرية التي تمتلك الخبرة و المهارة في مجال المعرفة و المعلومات و القدرة على التعامل مع هذه الإستراتيجية، الحاجة إلى تكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وخلق أنماط العمل الجماعي كقاعدة تنظيمية للاتصالات الإلكترونية.

- **التنظيم الداخلي** أي ضرورة إجراء تعديلات جذرية على الصعيد تنفيذ أنشطة الأعمال و أسلوب العمل المتبع، إضافة إلى تحسين الإجراءات وقواعد العمل وضرورة تكوين هياكل المركزية، شبكة مرنة¹.

- **هيكله التكاليف** بحيث نجد تكاليف المباشرة والتي تتمثل في تكلفة شراء الأجهزة والمعدات والتسهيلات الأخرى، وتكلفة برمجيات النظام أما التكاليف غير المباشرة. فهي المتمثلة في تدريب العاملين وتكلفة صيانة المعدات، وتأمين المباني ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأنه إذا توفرت متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية فإنها تستطيع أن توفر بيئة تعاونية جديدة يستطيع فيها العاملون العمل سوية، بالإضافة إلى جعلها وسيلة فعالة في نظم المعلومات وهذا راجع إلى تطبيق كافة متطلباتها دون الإخلال أو التخلي عن أي مطلب من متطلباتها.²

¹ عزوز محمد الطيب، سعودي عامر، المرجع السابق، ص ص 21-22

² المرجع السابق نفسه، ص ص 21-22

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة

لما كان موضوع الحكومة الإلكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني، بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية، التي تتسم بالبطء والتعقيد في الإجراءات، والعقبات في التنفيذ، وزيادة في النفقات¹، ولما كانت الخدمات التي تقدمها المرافق العامة تمس الأفراد في صميم حياتهم، ويتوقف عليها إلى حد كبير أداء واجباتهم، كان من الضروري أن تخضع في إدارتها لقدر من القواعد يضمن أن تحقق الغرض المرجو منها على أتم وجه، و لهذا استقر الرأي في فرنسا والدول الآخذة عنها على إخضاع المرافق العامة لعدد من القواعد الأساسية، تمليها الإعتبارات العملية و العدالة الإجتماعية قبل كل شيء²، لذلك فإننا سنبين مدى تأثير المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة بنظام الحكومة الإلكترونية، من خلال المطلب الأول ونعرض في المطلب الثاني معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة.

المطلب الأول: مبادئ المرفق العام للتوافق مع النظام الإلكتروني

تخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها والقوانين التي تحكمها لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة اللازمة لإنجاز مهامها في تحقيق الصالح العام على أفضل وجه.

ونتحدث فيما يلي بإيجاز عن المبادئ العامة للمرافق العامة في علاقتها بنظام

الحكومة الإلكترونية.

¹ حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص ص 56-57

² حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص 57

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام و إطراد

ينبغي استمرار سير المرافق العامة بانتظام و اضطراد حتى لا يدب الخلل والاضطراب في حياتهم على أساس وجود خدماتها. وذلك كما في حالة انقطاع الكهرباء أو الماء أو توقف وسائل المواصلات.¹

ويترتب على هذا المبدأ عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة².

ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الحكومة الإلكترونية- وفق برنامج معد سلفاً - دون تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل يسير من عدد قليل منهم من شأنه أن يقلل من خطورة الإضراب.³

كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة و منتظمة لأن الخدمة تؤدي إلكترونيا.⁴

و أيضا تقل حالات وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الأفراد و الجهات الإدارية حيث يمكن الحصول على المعلومات و البيانات و الأوراق في أي وقت من الأوقات.⁵ ولعل نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد أكثر من غيره مبدأ دوام سير المرافق العامة. إذ في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء - ليلاً أو نهاراً - على مدار اليوم. فيستطيع ولو في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات ليطلع على قانون أو لائحة تنظم أمراً من الأمور التي تهمه، بدلاً

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 35

² عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 91

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 35

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 92

⁵ نفس المرجع، ص 92

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين في اليوم التالي. وفي ذلك تأكيد أكبر وتطبيق أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام و اضطراد.¹

كما يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة التليفون المبرمج الذي يعمل تلقائياً للرد على استفسارات العملاء في أي وقت.²

ويستطيع الموظف حتى من بيته وخارج نطاق أوقات العمل الرسمية أن يرد على استفسارات المواطنين التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني إلى الإدارة التي يعمل بها.³

ننتهي إذن إلى أن نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام و اطراد، و يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل وتقديم خدمة بجودة عالية و بسرعة في الإنجاز و بأقل تكلفة.⁴

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 35

² عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 92

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 36

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 93

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني: مبدأ المساواة أمام المرفق العام

قال تعالى: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا

إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ".¹

قال رسولنا الأعظم صلى الله عليه وسلم (عن أبي هريرة قال : قال رسول الله : إن الله

لا ينظر إلى صوركم وأموالكم، ولكن ينظر إلى قلوبكم وأعمالكم)²

ثم جاءت الإعلانات العالمية لحقوق الإنسان لتكرس هذا المبدأ، إذ نصت المادة

الأولى من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أنه: " يولد جميع الناس أحراراً متساوين في الكرامة و الحقوق،...".³

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.⁴

إن استعمال نظام الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة يكفل تحقيق المساواة بين

المنتفعين بشكل يفوق النظام التقليدي، لأنها تعتمد في عملها على الحواسيب الآلية التي تقدم

الخدمة لكل من يتبع الإجراءات المحددة لمنح الخدمات من دون اعتبار لشخص طالب الخدمة،

فالكل سواسية أمام هذه الوسيلة.⁵

¹ الآية رقم 13 من سورة الحجرات

² رواه مسلم، رقم الحديث 4657، صحيح مسلم (المكتبة الشاملة)، متاح على الموقع: <https://www.shamela.ws> ، تاريخ الإطلاع: 2019/05/25.

³ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، اعتمد بموجب قرار الجمعية العامة 217 ألف (د-3) المؤرخ في 10 ديسمبر 1948

⁴ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 36

⁵ نوال أحمد سارو الخالدي، أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام: مجلة جامعة تكريت للحقوق،

السنة 2، المجلد 2، العدد 2، الجزء 1، العراق، 2017، ص 307

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سيحقق المساواة الحقيقية للأفراد، و سيحول دون التمييز بينهم في الاستفادة من خدمات المرفق العام. فجهاز الحاسوب و شبكة المعلومات لا تفرق بين شخص و آخر، فكل مواطن يملك شروط الاستفادة من خدمات المرفق إلكترونيا، سيعامل على قدم المساواة مع غيره من الأفراد، و دون تمييز، سواء للأسباب الشخصية، الدينية، السياسية، ...¹

إن استعمال نظام الحكومة الإلكترونية أو الحياد الإلكترونية يؤدي إلى تخليص الدولة من مشكلة الوساطة التي كانت تعاني منها في النظام التقليدي، إذ نادرا ما يلتزم الموظف بالجانب الحيادي في إنجاز معاملات الأفراد و لا سيما في الآونة الأخيرة التي انتشرت فيها الوساطة، وأصبحت القياس المعتمد في تقديم الخدمات، والعلة في ذلك ترجع إلى الإجراءات الإدارية المعقدة التي زرعت في نفوس المواطنين إحساس التذمر وعدم الثقة في الإدارة بتطبيق المساواة في إنجاز معاملاتهم، فضلا عن عدم مراعاتها الذي يعد العامل الأساسي في اتجاه الأفراد نحو البحث عن أي وسيلة تضمن لهم تلبية احتياجاتهم بأسرع وقت ولو كانت مخالفة للقانون.²

وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الحكومة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة المعلومات، حتى يتمكنوا من الاستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، ولا يحرّموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية. و نوجز فيما يلي الحديث عن كل من مواجهة التخلف الإلكتروني أو الفجوة الرقمية، وحياد المرافق العامة.³

¹ حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص ص 63-64

² نوال أحمد سارو الخالدي، المرجع السابق، ص 308

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 36

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

أ- مواجهة التخلف الإلكتروني :

رغم تزايد استخدام الإنترنت في الحياة اليومية للمواطنين، فإن أغلب الناس لا يملكون "كمبيوتر" ولا يستطيعون الدخول إلى شبكة الإنترنت من منازلهم. ونجاح نظام الحكومة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الإنترنت إلى المستفيدين، يقتضى توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة.

ويمكن أن يتم ذلك من خلال إقامة أماكن إلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية، يستطيع الفرد الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته أن يحصل على الخدمة المطلوبة من خلال دخوله على المواقع الإلكترونية للجهة الإدارية المختصة¹.

كما يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلومات بسيطة واضحة مزودة برسوم جرافيكية، لأن السهولة تعتبر عنصراً أساسياً لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس، بل ومختلف الفئات، ويفضل أن تكون بأكثر من لغة.

كما يجب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالات هذه الاستفادة. وكلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة منظمة كلما زادت نسبة نجاح نظامها. وذلك لأن نجاح الحكومة الإلكترونية مرهون بمدى استفادة المواطنين منها. ولعل من أبرز عوائق هذه الاستفادة تفاوت الناس في المعارف الإلكترونية، إذ يختلف حتى أفراد الأسرة الواحدة في مدى مقدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات والتجول بين خيوطها ومواقعها².

وجدير بالذكر أن تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمع بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر للدخول إلى الإنترنت بالاستفادة من نظام الحكومة الإلكترونية. فيستطيع

¹ عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 95

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 37

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

أي فرد الدخول إلى الإنترنت من خلال الهاتف، باستخدام خدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.¹

- **الأغراض التشجيعية:** اتجهت بعض الشركات إلى تقرير مزايا كالسحب على الجوائز لمن يستعمل الإنترنت لمدة طويلة، و منح مزايا أخرى. و قد طبقت هذه الطريقة في سنغافورة، لغرض تشجيع مواطنها على التعامل مع الحكومة الإلكترونية، إذ منحت رسوم منخفضة للمعاملات الإلكترونية و جوائز تشجيعية.²

- **الإجراءات التنظيمية:** يتطلب الانتفاع بخدمات المرفق اتباع إجراءات معينة كإدخال كلمة المرور، أو فتح الشبكة، و كذلك اسم المستعمل من دون أن تُعد إخلالاً بمبدأ المساواة لأن هذه الكلمة أو الإسم يتسم بالتجريد و لا يميز بين الفئات.³

ب- حياد المرافق العامة :

يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة ويعني إدارة شؤون المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات الشخصية، بما يكفل رفع كفاءتها تحقيقاً للصالح العام، وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تمييز بسبب الاتجاهات السياسية أو الأجناس العرقية، أو المذاهب الدينية، أو الإعتبارات الجغرافية.⁴

وتطبيقاً لمبدأ حياد المرافق العامة يجب تجاوز الخلافات السياسية وعدم الاعتداد بها رغم صعوبة ذلك عملاً، لتحقيق مصلحة المرفق والتمكن من تقديم خدماته بطريقة إلكترونية.⁵ قد حدث في بعض المحليات أن حالت المعارضة السياسية إلى الحيلولة بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الإنترنت.⁶

¹ عصمان عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص ص 95-96

² نوال أحمد سارو الخالدي، المرجع السابق، ص 312

³ المرجع نفسه، ص 312

⁴ حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص 63

⁵ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 38

⁶ عصمان عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 96

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

وفي وحدات محلية أو إدارية أخرى أمكن إقامة موقع مشترك لعدد من الوحدات للتغلب على الحواجز السياسية¹.

و تجدر الإشارة إلى أنه لا يتعارض مع مبدأ المساواة وضع رقم سري للإنتفاع بخدمات المرفق حيث غالبا ما يستلزم التعامل الإلكتروني إدخال كلمة المرور أو فتح الشبكة و تسمى Password و كذلك اسم المستخدم user name ما دامت هذه الكلمة أو ذلك الإسم يتسم بالتجريد و لا يميز بين فئات طالبي الخدمة².

خلاصة القول: بأن الدولة مهما حاولت تحقيق المساواة بين المنتفعين من خلال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لن تصل إليها طالما توجد هناك حكومة تقليدية لجانبتها، فلكي تصل إلى المساواة المنشودة لا بد من مكافحة الأمية الإلكترونية وتحويل دوائرها إلى وسائل إلكترونية عندها تتحقق المساواة، لأن الأجهزة الآلية تمتاز بمرونة كبيرة وسرعة فائقة في إنجاز الأعمال وفي أقل وقت ممكن ولا يمكن للعناصر البشرية العاملة أن تصل إلى تلك المزايا.³

¹صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 38

²حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص 63

³نوال أحمد سارو الخالدي، المرجع السابق، ص 312

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل

ويقصد به حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام و ذلك وصولاً إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة و بسرعة في الإنجاز.¹

وذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة. فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق كان لها - ابتغاء تحقيق المصلحة العامة - إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمه، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه. وهذا الحق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز.²

ويلاحظ أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني. وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، وسواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد امتياز، أو شركة اقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها.³

غير أن حقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها يجب ألا تضار أو تنتقص بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني. وهذا الاحتمال وارد وكبير في الدول العربية حيث تنخفض درجة الوعي بهذا النظام ويقل عدد المستخدمين للحاسوب والمتريدين على شبكة المعلومات. مما يلقي على عاتق السلطات المعنية التزاماً بمواجهة وحل هذه المشكلة لإقامة المساواة بين الناس في الانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.⁴

¹ عصمان عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 96

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص ص 38-39

³ عصمان عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 97

⁴ ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص 439

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الرابع: مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة

ويعني - في الأصل - أنه يجب على الإدارة إقامة المرافق الإجبارية، وعدم حرمان الأفراد - دون مبرر - من الاستفادة من خدمات المرافق القائمة.¹

غير أننا نرى أن مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة هو أوسع مضموناً من مجرد إقامة المرافق العامة أو عدم حرمان الأفراد من التمتع بخدماتها. والتشغيل الصحيح لا يعني الموافق للقواعد القانونية فحسب، وإنما يعني كذلك المتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة بما من شأنه أن يواكب روح العصر في تحقيق الصالح العام. فليس من المعقول أن تقف السلطة العامة في الدولة موقفاً سلبياً كموقف الغافل أو المتفرج أمام نظام الإدارة الإلكترونية الذي بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم المتقدم ليحقق للناس مزيداً من الخدمات المرفقية المحسنة بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيداً من الكفاءة في الإنجاز والاقتصاد في النفقات. إن تشغيل المرافق العامة - الذي تلتزم به الإدارة - ينبغي أن يكون صحيحاً ليس فقط من الناحية القانونية بتوافقه مع قواعد القانون القائمة، وإنما كذلك من الناحية التقنية بتوافقه مع قواعد التكنولوجيا المتاحة ومواكبته لتطبيقات العالم الحديث.²

وفي الأخير نشير إلى أنه لزاماً على أي مرفق عام لكي يستطيع تقديم خدماته، أن يواكب التطورات والمستجدات في المجتمع، واستخدام التقنية الحديثة، التي تتجاوب مع اتساع نطاق الخدمات وازدياد حاجات المواطنين، خاصة في ظل القانون الإداري الذي يحكم نشاطه، الذي يتصف بالمرونة والتطور، وهذا ما يؤهله عن غيره من القوانين الأخرى لأن يكون هو الرائد في مجال الحكومة الإلكترونية. وهذا ما أكدته المحكمة الإدارية العليا في مصر، الطعن رقم 7402 الصادر بجلسة 2003/08/03: بأن تطور نظام الخدمة التي يؤديها المرفق العام، مسايرة للتقدم العلمي والتكنولوجي والاستفادة من منجزاته، يلقي على عاتق المشرع التزاماً بمواكبة هذا التقدم، نزولاً على مقتضيات المحافظة على الشرعية وسيادة القانون، بما لا يجوز معه تطوير هذه الخدمة وتحديثها، إلا من خلال الأساليب والوسائل الشرعية، والدستورية بما توجبه من إجراء التعديلات القانونية والتشريعية اللازمة.³

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 39

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص ص 40-41

³ حمزة ضاحي الحمادة، المرجع السابق، ص 67

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة

إن التحديات التي تواجه الإنسان عند أدائه لأي مجهود هي أمر طبيعي ومن سنن الله التي أودعها في هذا الكون، ولكي يحقق الإنسان هدفا معينا، فإن الوصول إلى ذلك الهدف يتطلب تجاوز تلك المسافة الافتراضية التي تفصله عنه، وهذه الجهود هي التي تكفل تجاوز العقبات التي تمثلها تلك المسافة الافتراضية، والتي يتحدد من خلالها مقدار النجاح والفشل في الأداء، وسنناقش هنا العقبات التي يمكن أن تواجه الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: المعوقات التشريعية

وتتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال على غرار ما قامت به العديد من الدول¹ وشبه غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، وكذلك حفظ المعلومات وخصوصا الشخصية منها والجهات المخولة لها هذه الصلاحية، وأيضا حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها، هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم، اللقب، تاريخ الميلاد، الإقامة...²

فحتى الآن هناك فراغ قانوني مرتبط بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة وطريقة التعامل بها.

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني:

- انعدام الثقة بإجراء المعاملات والسداد عبر الإنترنت، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الإلكتروني ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الإنترنت لصعوبات ترتبط بالأمان والخصوصية.

¹ محمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال. مجلة الباحث، العدد 07، 2010، ص 293.

² حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 132.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

• شبه غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الإلكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الأنترنت.

وقد أجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الإلكترونية بدائرة قديل بوهران، بأن الجريمة الإلكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي. وعلى الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بالتصديق الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني، وغيرها ما زالت فئات كبيرة من المواطنين وقطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية، ما يعني انعدام عامل الثقة مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الإلكترونية والتي تؤسس لمشروع الإدارة الإلكترونية ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.¹

الفرع الثاني: المعوقات الإدارية

بالرغم من أن بعض المؤسسات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتنماشى في العصر الرقمي إلا أن الفعالية العظمى منها ما زالت تعتمد على الهياكل القديمة والتي تقف عنده في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها مما أدى إلى وجود معوقات جديدة قد تعرقل الدخول نحو الإدارة الإلكترونية ومن أهمها نقص التمويل والكفاءات البشرية، المعلومات التكنولوجية.

¹ حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص 133.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

و من أبرز المعوقات الإدارية ما يلي:

• ضعف التنسيق بين القطاعات:

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز وموقع القرار والسلطة ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعاً بهذا الحجم يمس كل القطاعات، فالمشروع يتطلب استراتيجية واضحة المعالم والآجال وإرادة سياسية على مستوى عال.¹

• مقاومة التغيير:

تحدث المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي عما أسماه " عراقيل نفسية" تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة وملحقاتها إلى نمط الرقمي، وذلك بناء على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري².

تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الإدارة الإلكترونية لدى القيادات الإدارية والموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير والذي يعتبر من المعوقات التي تواجه برنامج الإدارة الإلكترونية بالجزائر، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة وهذا ما يتطلب زيادة الوعي والتغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال.³

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة

الإلكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية :⁴

¹ نفس المرجع، ص 126.

² أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، حالة الجزائر، دراسة وضعية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3، 2010-2011، ص163.

³ حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص127.

⁴ عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص38.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

الفرع الثالث: المعوقات المادية

وتتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى الخصوص شبكة الأنترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للإدارة الإلكترونية، ورغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الإنترنت.
- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وعليه فإن الفارق الكبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.¹
- ومن جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في المعاملات المالية الإلكترونية التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاث سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم المعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية إلا أن هذه التجربة لا تزال

¹ محمد بن عيشاوي، المرجع السابق، ص 232.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

متعثرة، وعلى سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الآلي.¹ حيث تتمحور حول:

-ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.

-قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.

-ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

-صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد.²

¹ حرز الله فؤاد، المرجع السابق، ص 130.

² عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 80.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الرابع: المعوقات البشرية

• نقص الكفاءات:

تفتقر الجزائر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى امتلاك هذه الرسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال¹

من المعلوم أن رأس المال البشري في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في أي مكان من العالم، ويرى الباحث Long (1987) أن 10% فقط من المشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية وأن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية².

-مشكل الأمية والذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث احتلت الجزائر المرتبة 136 على مستوى العالم في عام 2014 من ضمن 193، مقارنة مع 132 في عام 2012 في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدولة للإدارة الإلكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.

-انعدام وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة وتبني مواقف سلبية منها في بعض

الأحيان.³

¹ حرز الله فؤاد، المرجع السابق، ص 127.

² عمر بن سعيد بن مشيط، التحديات الإدارية والانسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية، إمارة منطقة عسير، كلية العلوم والحاسب الآلي، جامعة الملك خالد، ص03.

³ حرز الله فؤاد، المرجع السابق، ص 131.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ويمكن تحديدها و اختصارها في الآتي:¹

-الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية

الحديثة

-غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول

للإدارة الإلكترونية

-الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة

الإلكترونية .

-تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه فئات تمتلك أجهزة حاسوبية

ومعدات وأخرى تفتقدها أدى إلى ازدياد حدة التفرق، و أضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية .

-إشكالات البطالة التي يمكن أن تتجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل

الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

¹ عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 39.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

نخلص من خلال دراستنا السابقة للإطار النظري للإدارة الإلكترونية توصلنا إلى أن مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم غير واضح وهذا نتيجة شموله وتنوعه فعلى الرغم من المفاهيم المقدمة له إلا أننا وجدنا بأنه لا يمكن إعطائه تعريفاً دقيقاً ونهائياً له، وهذا راجع لاتخاذها عدة أشكال، ولقد اجتمعت هذه التعاريف في نقطة واحدة وهي أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا عبارة عن تنفيذ كافة المعاملات والخدمات المقدمة للمواطن بواسطة وسائل الاتصال المتطورة كالإنترنت وغيرها. فإذا أردنا التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية لابد أن تقوم على مجموعة من المبادئ والخصائص والأهداف، إضافة إلى أنها يجب أن تقوم على آليات وأساسيات لابد من توفرها وهذا راجع لما تملكه من دور على مستوى الإدارة ومزايا تساعد على مواكبة التغيير والتطوير والاستمرار مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتأثيراتها، بالإضافة إلى تلبية كافة مطالب المواطنين وكسب ثقتهم والتقليل من المشاكل والصعوبات التي يعاني منها المواطنون.

الفصل الثاني: دراسة دور الإدارة الإلكترونية في سير مركز التكوين المهني و التمهين "مغالط عدة" ماسرى

بعد التطرق في الفصل الأول لكل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في تحسين سير أداء المرفق العام، سيتم في هذا الفصل إسقاط ما جاء في القسم النظري على واقع مركز التكوين المهني والتمهين "مغالط عدة" ماسرى، الذي هو مؤسسة تكوينية تسعى إلى تكوين الشباب في مختلف التخصصات، بحيث يضمن لهم دروس نظرية حول مختلف التخصصات كل حسب اختياره، والتكوين المهني بولاية مستغانم يخضع لنفس المقاييس البيداغوجية التي تخضع لها مختلف المعاهد والمؤسسات الأخرى كمدة التبرص، وشروط الالتحاق بالمركز: السن، المستوى الدراسي، والشهادة، و هو تابع لوزارة التكوين والتعليم المهنيين.

نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني، رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية؛ فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة الإلكترونية، يهدف أساساً للرفع من مردودية هذا القطاع، و الارتقاء بنموذج جيد للتسيير داخله¹.

وينحصر ميدان الدراسة والذي من خلاله سنحاول معرفة طبيعة الإدارة الإلكترونية في سير هذا المرفق العام والدور الذي تلعبه في تفعيل أدائه في تقديم الخدمات ولتحقيق هذه الأهداف، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين يعالج المبحث الأول التعريف بميدان الدراسة والمبحث الثاني أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مركز التكوين المهني و التمهين بـماسرى.

¹ عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 102

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: التعريف بمركز التكوين المهني و التمهين "مغالط عدة" ماسرى

عرف المشرع الجزائري التعليم المهني في القانون التوجيهي للتكوين والتعليم المهنيين بأنه: "... كل تعليم أكاديمي وتأهيلي، ممنوح من طرف مؤسسات التعليم المهني بعد الطور الإجباري في مؤسسات التربية الوطنية".¹

يعتبر مركز التكوين المهني و التمهين مغالط عدة بـمـاسرى من أهم مراكز التكوين المهني على مستوى ولاية مستغانم. ولقد تم اختياره كنموذج للدراسة لمعرفة مدى تأثير هذا المرفق بنظام الإدارة الإلكترونية.

و في هذا المبحث نحاول التطرق إلى تعريف مركز التكوين المهني والتمهين مغالط عدة من خلال التنظيم الإداري للمركز في المطلب الأول و في المطلب الثاني الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المركز.

المطلب الأول: التنظيم الإداري لمركز التكوين المهني و التمهين "مغالط عدة" ماسرى

تم إنشاء مركز التكوين المهني والتمهين "مغالط عدة" بناء على المرسوم التنفيذي 07-274 المؤرخ في 29 شعبان 1428 الموافق 11 سبتمبر سنة 2007، يتضمن إنشاء مراكز التكوين المهني و التمهين² وقام رئيس الجمهورية السابق - عبد العزيز بوتفليقة - بتدشينه في 28 جويلية 2007، على إسم الشهيد "مغالط عدة".

يتربع المركز على مساحة إجمالية تقدر ب: 1200000 م²، وطاقة استيعابه تقدر بـ 250 متربص، كما يضم 4 ورشات، و 7 قاعات بيداغوجية. ويحتوي المركز على 60 سريرا ، ومطعم طاقته 300 وجبة يوميا. كما يضم قاعتين بيداغوجيتين مخصصتين للإعلام الآلي. يوفر المركز تكوينات في المستويات من 1 إلى 4 و له أقسام منتدبة بالوسط الريفي التابعة لدائرة ماسرى، كالطواهرية، منصور، ...

¹ المادة 10 من القانون رقم 07-08، المؤرخ في 23 فيفري 2008، المتضمن القانون التوجيهي للتكوين والتعليم المهنيين
² المرسوم التنفيذي، رقم 07/274، يتضمن إنشاء مراكز التكوين المهني و التمهين، الجريدة الرسمية، العدد 57، المؤرخة في 4 رمضان 1428هـ 16 سبتمبر 2007، ص ص18، 20 (الملحق رقم 01)

المرفق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

إن مركز التكوين المهني و التمهين بماسرى كسائر المؤسسات العمومية يحتوي على تنظيم معين يؤهله لأداء خدماته للمواطنين بأحسن وجه، و تحت مبدأ حسن سير المرفق بانتظام و إطراد، و في هذا المطلب سنحاول التركيز على أهم التنظيمات الإدارية الموجودة على مستوى المركز، و أول من نتحدث عنه هو المصالح الإدارية (إدارة المركز ومصحة المقتصدية) في الفرع الأول، ثم مكتب الاستقبال والتوجيه في الفرع الثاني، المصالح البيداغوجية الفرع الثالث، مكتب خلية الإعلام الآلي في الفرع الرابع، و مكتب الحراسة العامة في الفرع الخامس.

الفرع الأول: المصالح الإدارية

وتضم المصالح الإدارية إدارة المركز (أولاً) ومصحة المقتصدية (ثانياً)

أولاً: إدارة المركز

مدير المؤسسة هو النائب الذي يعبر عن إرادة هذا المرفق حسب المادة 50 من القانون المدني و هو الأمر بالصرف لمركز التكوين المهني و التمهين بماسرى يتولى إدارة المركز وتسييره بمساعدة السكرتاريا أو أمانة المديرية التي تقوم بالرد على الهاتف وتوزيع المكالمات الهاتفية و تحرير الوثائق الخاصة بالمدير والتدوين على السجلين الصادر والوارد ...

و من بين المهام البيداغوجية التي يقوم بها مدير المركز كالتالي:¹

- تحضير برنامج سنوي للنشاطات،
- تحضير مخطط الاجتماعات التنسيقية الشهرية،
- توجيه نشاط المصلحتين التقنية والبيداغوجية و الإدارة والمالية،
- متابعة مخطط إتقان وتكوين موظفي التأطير والتكوين،

¹ القرار الوزاري رقم 53 المؤرخ في 18 شعبان 1425 الموافق لـ 03 أكتوبر 2004، المتضمن تأسيس دليل أدوات التسيير

البيداغوجية، ط 2004، ص 7

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- برمجة وسائل النقل الضرورية لمتابعة المتكويين في الوسط المهني،
 - توفير شروط العمل المادية التي تمكن الاساتذة من إنجاز المهامهم على احسن وجه،
 - الحرص على إستغلال شبكة الإنترنت والإنترانيغ (internet et intranet)،
 - تمثيل المؤسسة لدى المحيط الإقتصادي والإجتماعي والمحلي،
 - متابعة النشاطات الثقافية والرياضية.
- ثانيا: مصلحة المقتصدية (المصالح المالية)
- بالعودة إلى القانون الأساسي لموظفي التكوين المهني رقم 93/09 المؤرخ في 2009/02/22 نجد هناك:

أ: رتبتين في وظيفة مقتصد: ¹

وتضم رتبتين: رتبة مقتصد (1)، و رتبة مقتصد مسير (2):

1- رتبة مقتصد: المادة 94: حاليا يحتوي المركز على رتبة مقتصد قيد الإلتحاق بالمنصب،

و الخضوع إلى تريض، حيث يقوم بالمهام التالية:

-تنسيق أنشطة المصالح الموضوعة تحت سلطتهم ومراقبتها.

-تحديد الوسائل الضرورية لسير المؤسسة بالتنسيق مع المصالح المعنية.

-ضمان التسيير الإداري للمستخدمين.

-ضمان التسيير المالي والمادي للمؤسسة.

-إعداد مشروع ميزانية المؤسسة.

-ضبط الوضعيات المالية الدورية والحصيلة المالية.

-السهر على حفظ أملاك المؤسسة.

-إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 09-93 المؤرخ في 2009/02/22 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتكوين و التعليم المهنيين القانون الأساسي

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

-إعداد تقديرات ميزانية المؤسسة.

-إعداد الاتفاقيات النموذجية ودفاتر الشروط.

-تحضير وضعيات استهلاك الاعتماد المالية وكذا متابعة جميع العمليات الميزانية والمالية للمؤسسة.

2- رتبة مقتصد مسير: المادة 95 : من قبل كان المركز يحتوي على مقتصد مسير قبل

خروجه للتقاعد، حيث كان يقوم بالمهام التالية:

زيادة على المهام المسندة إلى المقتصدين يكلف المقتصدون المسيرين على الخصوص

بما يأتي:

-ضمان تنسيق أنشطة المقتصدية.

-المشاركة في تكوين مستخدمي المقتصدية بالتنسيق مع المفتشين الإداريين والماليين.

-المشاركة في أعمال اللجنة المكلفة بتعيين محاسبة مؤسسات التكوين والتعليم المهني.

-مراقبة ومتابعة جميع العمليات المتعلقة بالميزانية والمالية والعمليات الإدارية للمؤسسة.

-السهر على احترام التشريع والتنظيم المسير لإجراءات وكيفيات تنفيذ النفقات العمومية

للمؤسسة.

ب: من حيث الإنتماء لمصلحة المقتصدية

- نائب مقتصد

- محاسب إداري

- محاسب المواد

- مسير مطعم (الطباخ، مساعد طباخ، ...)

- أمين مخزن

- الحراس (ليلا، و نهارا)

- السائقون

- العمال المهنيون (بستاني، عمال الصيانة، عمال النظافة، ...)

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني: مكتب الاستقبال و التوجيه

تحتوي جميع مراكز التكوين المهني والتمهين وحتى المعاهد المتخصصة، على مستوى التراب الوطني كل منها على مكتب الاستقبال و التوجيه.

تتوفر المؤسسة على مكتب الاستقبال، الإعلام والتوجيه، بهدف ضمان أحسن تكفل بطالبي التكوين (إعلام الجمهور عامة و الشباب خاصة حول مختلف فرص التكوين المتاحة).

يشرف على مكتب الاستقبال الإعلام والتوجيه مستشار التوجيه، التقييم والإدماج المهنيين ويعمل على ضمان السير الحسن والتكفل الجيد بالجمهور من خلال المهام الموكلة له والمتمثلة فيما يلي:

توجيه وإدماج المترشحين: ¹

- استقبال وإعلام الجمهور بأنماط وعروض التكوين،
- تسيير تسجيلات طالبي التكوين؛
- الإعلام، تخطيط وتنظيم أيام الإعلام؛
- تنظيم أيام الإنتقاء والتوجيه؛
- متابعة المترشحين والمتمهين؛
- تحضير المترشحين والمتمهين للبحث عن الشغل.

¹ القرار الوزاري رقم 53 المؤرخ في 18 شعبان 1425 الموافق لـ 03 أكتوبر 2004، المتضمن تأسيس دليل أدوات التسيير البيداغوجية، ط 2004، ص 8

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

أولا : كيفية الالتحاق بالمركز

يوجه التكوين للذكور والإناث وينطلق مرتين في السنة التكوينية ويكون ذلك بدورة في سبتمبر ودورة في فيفري و يوجد ثلاث أنماط من التكوين بمركز التكوين المهني والتمهين ماسرى نمط الإقامي، نمط التمهين، نمط الدروس المسائية سنتطرق إليها لاحقا.

• ملف التسجيل: يتضمن ملف التسجيل الوثائق التالية:

- شهادة الميلاد،
- الشهادة المدرسية،
- نسخة مصادق عليها من كشف النقاط للثلاثي الأخير لآخر سنة دراسية بالنسبة للمتشحين في اختصاصات ذات مستوى الرابعة متوسط،
- ملئ استمارة التسجيل من طرف المتربص،
- 04 صور شمسية،
- حقوق التسجيل 300 دج

ثانيا: طريقة التسجيل :

تتم التسجيلات على مستوى مكتب الاستقبال، الإعلام والتوجيه من طرف مستشار التوجيه والتقييم و الإدماج المهنيين في دفتر التسجيل الذي يسلم لكل مترشح مسجل رقم تسجيل خاص به (سيتم شرح رمز تسجيل المترشح) والوثائق التالية:
- وصل إيداع الملف، يحمل اسمه ولقبه، رقم وتاريخ تسجيله،
- استدعاء لمقابلة مستشار التوجيه والتقييم و الإدماج المهنيين.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

• التعريف بمراحل أيام الانتقاء والتوجيه:

زيارة الورشات: تهدف زيارة الورشات إلى شرح وتقديم التخصصات الموفرة في المؤسسة التكوينية من طرف المكون لتمكين المترشح من ملامسة المهنة عن قرب.

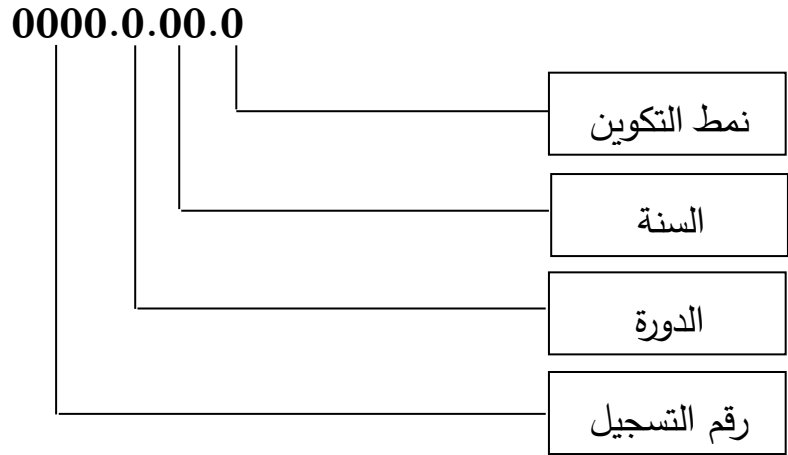
الفحص الطبي: يجرى الفحص الطبي على مستوى المركز من طرف طبيب من المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ماسرى، بهدف التأكد من عدم وجود مانع صحي يعيق المترشح من ممارسة التخصص المختار.

المقابلة مع مستشار التوجيه والتقييم و الإدماج المهنيين: يقوم مستشار التوجيه والتقييم و الإدماج المهنيين بمقابلة كل مترشح مسجل قصد إعانته على اختيار التخصص الذي يتوافق مع قدراته الجسدية ومؤهلاته العلمية.

الامتحان الكتابي: يخضع المترشحين في جميع المستويات، عدا الاختصاصات الموجهة للمترشحين ذوي المستوى الدراسي المحدود إلى اختبارات كتابية بهدف قياس المعارف والمكتسبات العلمية التي يتطلبها الاختصاص المختار.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

• شرح رمز تسجيل المترشح¹:



الدورة

1 دورة فيفري

2 دورة سبتمبر

أنماط التكوين

مثال: 0001.1.19.R

R التكوين الحضوري

A التكوين عن طريق التمهين

Q التكوين التأهيلي

C التكوين المستمر

S التكوين عن طريق الدروس المسائية

F تكوين المرأة الماكثة في البيت

V التكوين عن طريق الاتفاقية

¹ القرار الوزاري رقم 53 المؤرخ في 18 شعبان 1425 الموافق لـ 03 أكتوبر 2004، المتضمن تأسيس دليل أدوات التسيير البيداغوجية، ط 2004، ص 11

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثالث: المصالح التقنية والبيداغوجية

يعتبر دليل أدوات التسيير البيداغوجي وسيلة عمل صممت لفائدة المكلفين بالتسيير البيداغوجي على جميع المستويات تمكنهم من قيادة الفعل البيداغوجي، وضع نظام تسيير موحد، توضيح طرق تنظيم وسير النشاطات البيداغوجية لمؤسسات التكوين والتعليم المهنيين و إقامة روابط مابين مختلف النشاطات لتحسين النتائج والتحكم الجيد في مسار التكوين. يحتوي م ت م ت م على مصلحتين بيداغوجيتين هما مصلحة التكوين الحضوري (الإقامي) و مصلحة التمهين و لكل مصلحة نائب تقني و بيداغوجي.

أولاً: مصلحة التكوين الحضوري (الإقامي):

1- تعريف التكوين الإقامي

هو نمط من أنماط التكوين المهني يهدف إلى اكتساب مهارات مهنية تجعل الفرد مؤهلاً لممارسة مهنة معينة، و هذا عن طريق دروس نظرية و أخرى تطبيقية يتلقاها المتكون على مستوى المركز بمعدل 36 ساعة أسبوعياً و يختم مدة التكوين بتربص تطبيقي يجريه داخل مؤسسة ذات طابع عام أو خاص بهدف اكتشاف المهارة المهنة و في نهاية التكوين يتحصل المتربص على شهادة رسمية.

و يشرف على مصلحة التكوين الحضوري النائب التقني و البيداغوجي للإقامي و بمساعدة أمانة الإقامي الذي يشرف على الأساتذة، و المتربصين...

2- شروط الإلتحاق بالتكوين الإقامي

السن: من 16 سنة و ما فوق.

المستوى الدراسي: يحدد حسب الاختصاص ونوعية الشهادة.

مدته : تختلف مدة التكوين الإقامي من اختصاص لأخر حسب مدونة 2019/2018

3- الدروس المسائية:

يعد هذا التكوين تكويننا خاصا ونوعيا، يقدم على مستوى مؤسسة التكوين المهني والتمهين ماسرى وهو يستجيب لمتطلبات واحتياجات كل الفئات بغض النظر عن السن أو المستوى. يهدف هذا التكوين إلى اكتساب تأهيلات معترف بها تماما مثل التأهيلات المحصل عليها بمؤسسات التكوين المهني والتمهين في التخصصات العادية، إلى إعادة تأهيل العمال أي تعطي إمكانية الترقية في الحياة العملية، كما يهدف إلى رفع وتحسين المستوى المعرفي والمهني عند الفرد. مدته تتراوح ما بين 3 أشهر وستة أشهر حسب الاختصاصات و يندرج هذا النوع في نمط التكوين الإقليمي، و يتحصل الناجح على شهادة تأهيل ممضية من مدير المركز.

ثانيا: مصلحة التمهين

1- التكوين عن طريق التمهين :

التمهين قد عرفه المشرع في القانون المتعلق بالتمهين المادة 02 بأنه: " طريقة للتكوين المهني، يهدف إلى اكتساب تأهيل مهني أولي أثناء العمل، معترف به، يسمح بممارسة مهنة ما في مختلف قطاعات النشاط الإقتصادي المرتبطة بإنتاج المواد و الخدمات. و يتم اكتساب هذا التأهيل من خلال ممارسة عملية متكررة و متدرجة لمختلف العمليات المرتبطة بممارسة المهنة المعنية، ومن خلال تكوين نظري وتكنولوجي مُكَمَّل، يتم في هياكل التكوين المتعددة تحت اشراف الإدارة المكلفة بالتكوين المهني".¹

و عرفه المؤتمر للعمل التابع لمنظمة العمل الدولية المنعقد سنة 1939 الذي ذكره حينها عرف تلمذة صناعية (تمهين) بمقتضى التوصية رقم 60 بشأن التلمذة الصناعية بأنها: " أي نظام يتعهد صاحب العمل بموجبه، عن طريق عقد، بتشغيل حدث و تدريبيه أو تكليف غيره بتدريبه تدريباً منهجياً على مهنة خلال مدة تحدد مقدماً و يلزم المتمرن بالعمل في خدمة صاحب العمل هذا".²

¹ المادة 2 من القانون 81-07 المؤرخ في 27 جوان 1981 المتعلق بالتمهين المعدل والمتمم .

² بوسحبة الجبلاي، محاضرات في مقياس قانون التكوين المهني، الملقاة على طلبة السنة 2 ماستر: تخصص قانون إجتماعي، 2015/2016، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مستغانم، ص16

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

و هو نمط من أنماط التكوين المهني يهدف بدوره إلى اكتساب تأهيل مهني أثناء العمل في مختلف القطاعات العام أو الخاص: النشاط الاقتصادي، في مؤسسة عمومية، الشركات العمومية أو الخاصة عند الحرفين الخواص،الخ. ويتم اكتساب هذا التأهيل من خلال ممارسة عملية متكررة لمختلف العمليات المرتبطة بممارسة مهنة معينة و يجري بطريقة تناوبية. في مؤسسات التكوين المهني، حيث يتلقى المتممن دروس نظرية وتكنولوجية تقدر مدتها ب: 8 ساعات في الأسبوع. و الباقي في الأواسط المهنية، كما إن التكوين عن طريق التمهين يتم بموجب عقد يربط بين المتممن الممثل من قبل وليه و بين مؤسسة التكوين المهني أو الهيئة التي يجري بها التكوين التطبيقي و يصادق عليه من طرف البلدية. كما له تخصصات تتماشى مع المؤسسات التابعة لدائرة ماسرى.، عرفه المشرع الجزائري في المادة 10 الفقرة 01 من ذات القانون بأنه: "عقد التمهين هو العقد الذي تلتزم بموجبه المؤسسة المستخدمة بضمان تكوين مهني منهجي و تام لتمهين، يلتزم مقابل ذلك بالعمل لديها طيلة العقد، و يتقاضى عن ذلك أجرا مسبقا يحدد سلفا."

2- خصوصيات التمهين

يختص هذا النوع من التكوين بالجمع المنسق بين المعارف العامة والمعارف المهنية والتكنولوجية المدرسة داخل مؤسسات التكوين المهني. و يتم بتثبيت العقد الذي يكون مثبت من خلال مستخدم ووالي شرعي للمتربص ومدير م ت م ت م.

3- شروط الالتحاق بالتمهين

السن: من 15 سنة إلى 35 سنة

المستوى الدراسي: يحدده الاختصاص حسب مدونة الشعب

مدته: يختلف من اختصاص لآخر ويحدد بحجم الساعات و الشهور

ثالثاً: مهام المسئول التقني والبيداغوجي (النائب التقني والبيداغوجي)¹

بالنسبة للنمطين الإقامي و التمهين:

- إعداد مخطط اللقاءات التنسيقية؛
- تنسيق ومتابعة المصالح التابعة له؛
- تخطيط دورات التكوين؛
- إعداد التوزيع الأسبوعي للمواد؛
- برمجة وتحضير مجلس الأساتذة؛
- ضبط مواضيع النقاش في مجالس الأساتذة؛
- تسيير مخطط الإلتقان والتكوين لموظفي التأطير والتكوين؛
- تسيير الملفات التقنية للأساتذة؛
- متابعة تطبيق الحجم الساعي للأساتذة والفروع؛
- متابعة تطبيق برنامج التكوين؛
- متابعة وتقييم نشاطات الأساتذة؛
- البحث عن مشاريع التكوين التعاقدية؛
- التصديق على مواضيع مذكرات نهاية التكوين؛
- برمجة الامتحانات التقييمية (الدورية والنهائية).

2- تنظيم وتسيير التكوين:²

- إعداد التوزيع الزمني الأسبوعي للفروع؛
- إعداد التوزيع الزمني للأساتذة؛
- إعداد مخطط تعداد المتربصين / المتمهين؛
- متابعة نشاطات المتربصين / المتمهين ؛
- مسك الدفتر اليومي؛
- تنظيم ملفات المتربصين و المتمهين،

¹ القرار الوزاري رقم 53 المؤرخ في 18 شعبان 1425 الموافق لـ 03 أكتوبر 2004، المتضمن تأسيس دليل أدوات التسيير

البيداغوجية، ط 2004، ص 7

² نفس القرار الوزاري، ص 8

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- تنظيم ملفات الفروع،
 - البحث عن أماكن التربصات التطبيقية؛
 - متابعة التربصات التطبيقية؛
 - تحضير مجالس المداولات؛
 - تحضير مجلس عرض مذكرات نهاية التكوين؛
 - تنظيم الإمتحانات التقييمية الدورية والنهائية (لمؤسسة التكوين المهني، مدارس المتعاقدة للتكوين المهني، الإمتحانات المهنية)؛
 - تحضير بطاقات المتربصين / المتمهين؛
 - تحضير عقود التمهين للمصادقة؛
 - تحضير إتفاقيات التربص التطبيقي.
- 3 - تنظيم ومتابعة نشاطات البحث والدراسات:**

- تسيير برامج التكوين؛
- تحيين وتكييف برامج التكوين؛
- تسيير وإنجاز الوثائق التعليمية؛
- تنظيم وتسيير المكتبة؛
- تنظيم الأيام الدراسية العلمية، التقنية والبيداغوجية

4- تسيير الأجهزة التقنية والبيداغوجية:

- برمجة المقررات البيداغوجية؛
- تسيير التجهيزات والوسائل التوضيحية البيداغوجية؛
- تسيير صيانة التجهيزات والمعدات البيداغوجية؛
- برمجة ومتابعة صيانة القاعات البيداغوجية؛
- السهر على إنجاز الوسائل التوضيحية.

المرفق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الرابع: مكتب خلية الإعلام الآلي

يعتبر هذا المكتب نواة الإدارة الإلكترونية في المركز حيث تصب عنده تقريبا جميع أعمال المصالح الإلكترونية بالمركز، يشرف عليه تقني سامي في الإعلام الآلي - تسيير-، بمساعدة عون مكتب، و حسب برنامج نشاطات المكتب، يقوم بالتالي:

- استخراج شهادات الميلاد من السجل الوطني للحالة المدنية عبر الموقع
- ادراج المسجلين في قاعدة البيانات EPA-OR-.... عبر الموقع
- ادراج الموارد البشرية للمركز في قاعدة البيانات EPA-RH-.... عبر الموقع
- المساعدة في تحيين قاعدة البيانات الميزانية EPA-BG-... عبر الموقع
- سحب الإرسال من البريد الإلكتروني
- تحيين صفحة الفيسبوك
- تسيير و تحرير شهادات النجاح المؤقتة
- تسيير و ملئ و توزيع الشهادات (الأصلية، المستخرجة، بعد تغيير الاسم بموجب حكم قضائي) حيث يجب إدراج التخصص بدقة حسب مدونة الشعب المهنية المراجعة لسنة 2019 و بخط واضح.
- تحرير بطاقة المعلومات الخاصة بطلب توثيق الشهادة عند فوز الناجح بمنصب أو وظيفة إدارية ترسل الإدارة المعنية شهادته من أجل التأكد منها.
- تحرير شهادات التأهيل المهني؛
- تحرير استدعاءات سحب الشهادة
- تحضير القائمة الإسمية للمتخرجين
- إعداد الإحصائيات
- ملئ ملف حصيلة الشغل عبر تطبيقية الأنترنت
- تحيين البطاقة الوطنية عبر تطبيقية الأنترنت
- ملئ ملف CNAC عبر التطبيقية

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- ملئ ملف الخدمة الوطنية عبر التطبيق الخاصة به ببرنامج Access
- تحرير الشهادات المدرسية و توزيعها على المتكويين باستعمال تطبيق في Excel
- صيانة معدات الحاسوب و تثبيت البرامج مثلا مضاد الفيروسات...

الشهادات المتحصل عليها من م ت م ت م¹:

- شهادة التأهيل المهني (ش ت م) يتم تحريها و إمضائها على مستوى المركز حيث لا تتجاوز مدة التكوين فيها 06 أشهر.
 - المستوى الأول - ش.ت.م.م (C.F.P.S) شهادة التكوين المهني المتخصصة
 - المستوى الثاني - ش.ك.م (C.A.P) شهادة الكفاءة المهنية
 - المستوى الثالث - ش.ت.م : (C.M.P) شهادة التحكم المهني
 - المستوى الرابع - ش.ت (B.T) - شهادة تقني
- أما الشهادات التالية يتحصل عليها من طرف المعاهد المتخصصة و هي كالتالي:
- المستوى الخامس - ش.ت.س (T.S) شهادة تقني سامي
 - شهادة التحكم في تقنيات المحاسبة (ش ت ت م)
 - شهادة الإقتصاد و القانون (ش إ ق)
 - شهادة مهنية (ش م)

و الدور الذي يلعبه مكتب خلية الاعلام الآلي هو الربط بين جميع مصالح مركز التكوين المهني و التمهين بماسرى ، خصوصا في مجال الإعلام الآلي.

¹ مدونة الشعب المهنية و تخصصات التكوين المهني، طبعة 2018، ص 19

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الخامس: الحراسة العامة

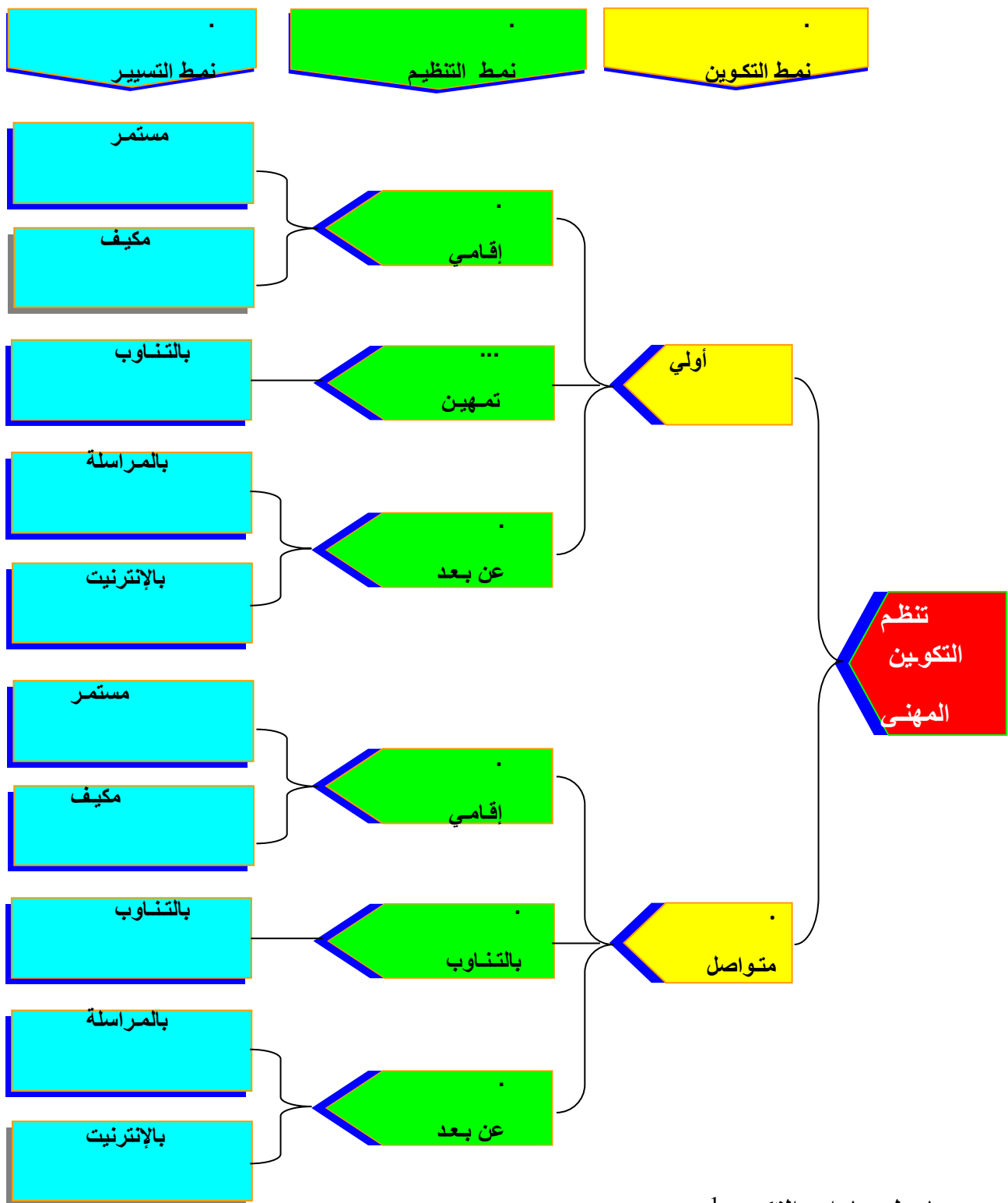
يشرف عليها الحارس العام و مساعد التكوين التي توكل لهم المهام التالية:

• الإنضباط والتظاهرات الثقافية والرياضية:¹

- تسيير الغيابات وتأطير المتربصين والمتمهين؛
- تحضير قوائم الحاضرين الشهرية للمتربصين والمتمهين؛
- السهر على النظام والإنضباط داخل المؤسسة؛
- تحضير إجتماعات مجلس التأديب؛
- تحرير محاضر ومقررات مجلس التأديب؛
- يحضر ويوجه إجتماعات لجان المتربصين؛
- تسيير دخول وخروج المتربصين والمتمهين؛
- تخطيط وتسيير التظاهرات الثقافية؛
- تخطيط وتسيير اللقاءات رياضية؛
- السهر على الوقاية والأمن على مستوى هياكل الإيواء وقاعة الأكل؛
- جمع ملفات المنح و تقديمها للمحاسب الإداري

¹ القرار الوزاري رقم 53 المؤرخ في 18 شعبان 1425 الموافق لـ 03 أكتوبر 2004، المتضمن تأسيس دليل أدوات التسيير البيداغوجية، ط 2004، ص 8

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية



بيان لمسارات التكوين¹

¹ القرار الوزاري رقم 53 المؤرخ في 18 شعبان 1425 الموافق لـ 03 أكتوبر 2004، المتضمن تأسيس دليل أدوات التسيير البيداغوجية، ط 2004، ص 6

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز التكوين المهني والتمهين مغالط عدة

على غرار القطاعات الأخرى شهد قطاع التكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الإلكترونية، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات، كونها تمثل بداية وانطلاقة أولية¹.

وَقَّعت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال مع وزارة التعليم والتكوين المهنيين في 25 جويلية 2016 على مراسيم توقيع جملة من اتفاقيات التعاون بين القطاعين المندرجة ضمن سياسة تنمية الحكومة. كما وقَّعا بهذه المناسبة على اتفاقيتين تدرجان ضمن المشاريع المؤطرة والممولة من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في إطار صندوق دعم وتملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال² FAUDTIC لفائدة وزارة التعليم والتكوين المهنيين. يخص المشروع الأول تحيين أرضية ERP³ التابعة لقطاع التكوين المهني لتوجيه المتربصين وتسيير الموارد البشرية بالإضافة إلى التسيير المالي وإثرائها عن طريق نظام خاص بتسيير تدرس المتربصين.

¹ عيان عبد القادر، المرجع السابق، ص 102

² Le Fonds d'appropriation des usages et du développement des technologies de l'information et de la communication « FAUDTIC » a été institué par la loi n°08-21 correspondant au 30 décembre 2008 portant loi de finances pour 2009 et é été mis en place par le Gouvernement Algérien dans le cadre du financement des actions de mise en œuvre du programme stratégique - Algérie électronique (e-Algérie).

Le « FAUDTIC » est un fonds destiné à accorder un financement total ou partiel aux projets initiés par toute personne morale de droit public ou privé, de nature à promouvoir les usages et le développement des technologies de l'information et de la communication.

³ ERP : **Entreprise Ressources Planification**

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

أما المشروع الثاني فيتعلق بإنشاء مركز للموارد البيداغوجية (أرضية خاصة بالتعليم عن بعد) من شأنها أن تلبى متطلبات التسيير والإدارة فيما يخص الوظائف البيداغوجية والتقنية. و تجدر الإشارة إلى أن الاتفاقيتين الأخيرتين ليستا سوى حلقة من سلسلة اتفاقيات أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في إطار صندوق دعم وتملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل التشجيع على تطوير التطبيقات والأرضيات التي تساهم في تحقيق الإدارة الإلكترونية¹.

و يقدم مركز التكوين و التعليم المهنيين بـمـاـسـرى عدد كبير من الخدمات الإلكترونية منها ما هو مخصص للموظفين والعاملين في المركز، و منها ما هو مخصص لطلاب التكوين ومنها ما هو مخصص للمتعاملين مع المركز. حيث يوفر المركز العديد من الخدمات نذكر منها:

1- توفير وثائق إدارية على مستوى الموقع الإلكتروني خدمات عبر الخط حتى يمكن تحميلها وقت ما يشاء المواطن مثلا: استمارة التسجيل في الامتحانات المهنية، استمارة التسجيل في امتحان نهاية التكوين (الأحرار)، استمارة طلب معادلة الشهادات الأجنبية، استمارة عقد التمهين، استمارة التصريح العائلي بالتمهين، استمارة ملحق يتضمن تمديد مدة التكوين، استمارة ملحق يتضمن تغيير المستخدم².

2- تخصيص رقم هاتفي للمواطنين من أجل الاستماع لانشغالاتهم وتلبية متطلباتهم.

3- تخصيص بريد إلكتروني للمركز cfpamesra@mefp.gov.dz

¹ الأنترنت، موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات و الرقمنة، تكنولوجيات الإعلام والاتصال-

التكوين المهني: اتفاقيات شراكة بمبدأ رابح-رابح، متاح على الموقع: <https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/blog/>

تاريخ الإطلاع: 2019/05/29

² موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين، www.mfep.gov.dz

المرفق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- 4- إضافة إلى موقع الوزارة الإلكتروني فإن المركز فتح صفحة في موقع التواصل الاجتماعي¹ Facebook من أجل التقرب أكثر من طالبي التكوين والاستماع إلى انشغالاتهم، وتكون النقاشات المتبادلة بين الموظفين و المواطنين بطريقة مباشرة من أجل تحسين العمل الإداري وتنمية المركز.
- 5- طباعة الأوراق الإدارية التي يحتاجها المتكون من خلال استخدام الحاسوب مثل: شهادة التكوين، كشوف النقاط، شهادة الميلاد... باستعمال برنامج Excel
- 6- التسجيل الإلكتروني الخارجي s'inscrire en ligne du candidat²
- 7- نظام الإعلام الجغرافي للقطاع SIG، حيث يعرف م ت م ت م في خريطة جغرافية وبفيديو و صور عن التخصصات الموجودة بالمركز
- 8- خدمات للحاصلين على شهادة التكوين المهني و خدمات أخرى...

¹ Facebook: CFPAMesra

² موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين، www.mfep.gov.dz (ملحق رقم 02)

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مركز التكوين المهني و التمهين - ماسرى

تهدف السياسة العامة للدولة من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية إلى التحكم في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و لتدريب المواطنين في هذا المجال، تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني و وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بتاريخ 2009/09/13 من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الإلكترونية، يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، الانترنت، وشبكة الويب العالمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، و يحصل المتربص على شهادة كفاءة . و هذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الإلكترونية للمواطن الجزائري¹.

و برنامج التكوين الذي انطلق سنة 2009 لفائدة 4600 عامل و الذي يتضمن برنامج تكوين في مجال التكنولوجيات الجديدة، التكوين التقني المتخصص، التكوين في مجال التسويق، تنمية القدرات البشرية في مجال المناجمنت، تقنيات تسيير المشاريع². و لهذا قسمنا المبحث إلى مطلبين فتناولنا في المطلب الأول أثر الإدارة الإلكترونية على سير المركز و خدماته و المطلب الثاني معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مركز التكوين المهني و التمهين "مغالط عدة" ماسرى

¹ وزارة التكوين و التعليم المهنيين " : المواطن الرقمي " ، متاح في: www.mfep.gov.dz ، تاريخ الإطلاع

2019/04/12

² حرز الله فؤاد، المرجع السابق، ص ص 87، 88

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على سير المركز وخدماته

نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني، رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية؛ فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة الإلكترونية، يهدف أساسا للرفع من مردودية هذا القطاع، والارتقاء بنموذج جيد للتسيير داخله.¹

و بدوره قسم المطلب إلى فرعين تناولنا في الفرع الأول أثر الإدارة الإلكترونية على عملية تسيير المركز و الفرع الثاني أثر الإدارة الإلكترونية على خدمات المركز

الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على عملية تسيير المركز

تستفيد مؤسسة التكوين المهني و التمهين مغالط عدة ماسرى من شبكة الإنترنت LAN، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية لتسهيل عملية نقل الملفات و طباعتها، و الأنترنت ADSEL، تؤدي وظيفة الربط بين مراكز التكوين المهني و التمهين الأخرى و مديرية التكوين و التعليم المهنيين بمستغانم، الوزارة الوصية، للحد من استعمال الأوراق و بكثرة.

¹ عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 102

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات لها شقين:

-المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري، التجهيزات والموارد البشرية والمالية.

-المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي : مثل تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه

ضمن عدد من الفروع والاختصاصات، وكذلك رزنامة التكوين والمتربصين وقاعات الدروس والمحاضرات إضافة إلى مشاريع أخرى خاصة بمؤسسات التكوين المهني، مثل نظام المعلومات، والذي يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، كما سعت مؤسسات التكوين إلى تدعيم ذلك بكتالوج حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية، وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفقا للمعطيات الرقمية.¹

استحدثت أيضا وزارة التكوين المهني في السنوات الأخيرة عدة أنماط للتكوين والتمهين تراعي طبيعة المناطق الحضرية والشبه حضرية والريفية. والهدف من كل ذلك هو تعميم التكوين المهني والحرفي ليمس مختلف الفئات العمرية ومن الجنسين (ذكور وإناث).² و في هذا السياق قام مركز التكوين المهني والتمهين ماسرى بمرافقة الشباب الراغب في إنشاء مؤسسات استثمارية صغيرة من خلال إدراج أنماط تكوين مكيفة مع طبيعة تلك الاستثمارات، كما رافقت الفتيات الماكثات بالبيت، والمرأة الريفية، واستحدثت لهن حرف تتناسب مع بيئتهن الاجتماعية والطبيعية.

وعليه أصبحت الجزائر تحصي اليوم العديد من المشاريع الاستثمارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناجحة في مختلف المجالات، وتعود ملكية هذه المؤسسات والاستثمارات الناجحة إلى شباب وشابات تخرجوا من مراكز التكوين المهني و التمهين.

¹ عيان عبد القادر، المرجع نفسه، ص 102

² كردالواد مصطفى، التكوين و التعليم المهنيين في الجزائر و رهان التنمية المستدامة، قسم الحقوق، جامعة سطيف2، متاح

على الموقع: www.sawtsetif.com/v/1779، تاريخ الإطلاع: 2019/05/12

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

و من بين تأثير الإدارة الإلكترونية على تسيير المركز نجد أن: موقع الوزارة و من خلال بوابة وزارة التكوين و التعليم المهنيين قدم برنامج التسيير وعدد في برامج التسيير منها ما يخص تسيير مكتب الإستقبال و التوجيه، و منها ما يسيّر الموارد البشرية للمركز، وأيضا تسيير ميزانية المركز والذي يمكن الولوج إليه باسم المستخدم وكلمة مرور خاصة بكل برنامج و خاصة بالمركز وأعطى لكل برنامج رمزا في اسم مستخدم يعبر عن البرنامج نفسه، مثلا برنامج مكتب الإستقبال والتوجيه بـ EPA-OR¹ وبرنامج الموارد البشرية EPA-RH²، و برنامج تسيير الميزانية EPA-BG³ و سنتناولهم بالشرح في مايلي:

- إدراج المسجلين في قاعدة البيانات EPA-OR...⁴ عبر الموقع الذي يتضمن كل المعلومات اللازمة عن المتكون المطلوب ملؤها و الذي بعد الحفظ يعطى للمتكون رقم تعريفى خاص به و وحيد لا يتكرر يتكون من 11 رقما يبدأ بالرقم الخاص بالمؤسسة ويتضمن أيضا كل الوثائق الإدارية من استمارة تسجيل، بطاقة الرغبات ... التي يمكن طبعها وتملاً بمجرد النقر على المتكون المسجل في قائمة عبر هذه التطبيق، مما يسهل على الموظف عناء ملء هذه الإستمارات و يسهل ويوفر الوقت لعملية استقبال المواطن وتسيير عملية الدخول المهني، ومتابعة المتكون من بداية اختياره للتخصص، إلى التسجيل الأولي، إلى التسجيل كمتربص أو متمهن، إلى إعلان النتائج الكتابية بالنسبة للمتربصين، حتى تسيير الشهادات عبر الأيقونة الخاصة بها في التطبيق، وملء كل ما يتعلق بالشهادة المهنية وهذا يتيح للسلطات المراقبة المستمرة وإحصاء كل المتخرجين من المركز أي تقديم الخدمات بدقة وعدالة و شفافية. و أيضا بهدف التسهيل على المستخدم ولتجنب إدخال البيانات في كل مرة يرغب فيها بالاستعلام عن المسجلين و الناجحين و المفصولين و المتخلين و الراسبين ...

¹ Etablissement Public d'Administration, orientation

² Etablissement Public d'Administration, Ressources Humaines

³ Etablissement Public d'Administration, Budget de fonctionnement

⁴ موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين، www.mfep.gov.dz (ملحق رقم 03)

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- إدراج الموارد البشرية للمركز في قاعدة البيانات EPA-RH-....¹ عبر الموقع يسهل عملية تسيير الموارد البشرية ومتابعتها بانتظام حيث يتم عبر هذا التطبيق ملئ كل البيانات الشخصية للموظف مع صورته الشمسية، من بداية تنصيبه إلى غاية تقاعده أي كل مساره المهني من ترقيات وعقوبات وتحويلات وعطل وغيابات... و يحتوي التطبيق على جميع الوثائق الإدارية كشهادة العمل، كشف الرتب... و يتم استخراجها بسهولة بمجرد النقر فوق اسم الموظف واختيار نوع الوثيقة ثم طباعتها مباشرة مع الطابعة الملحقة بالحاسوب الذي فتح منه التطبيق، وهذا ما يساعد كثيرا المقتصد في الاستعجال في طلبات الموظفين من الوثائق الإدارية. ويحتوي التطبيق أيضا على ملف شخصي لـ مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى، كيفية إنشائه، و المعلومات الخاصة به...
- قاعدة البيانات الخاصة بالميزانية EPA-BG-...، هذا التطبيق أيضا يساعد المقتصد في تحيين الميزانية السنوية دون إضاعة الوقت في إعادة الحسابات... و بذلك يمكن أيضا للهيئات المراقبة الإطلاع مباشرة على التغييرات التي تحدث تحقيقا للشفافية.
- سحب الإرسال من البريد الإلكتروني يساعد كثيرا على التقليل من الأوراق واقتصادها وسرعة الإطلاع على الإرسال، حيث يتم تحميل المراسلات و توزيعها par tage عبر شبكة المركز لكل المصالح الموجه إليها الإرسال.
- ملء ملف حصيلة الشغل عبر التطبيق المخصصة له عبر الأنترنت وهذا الموقع خاص بالوظيف العمومي حيث يتم ملئ كل المناصب الموجودة بالمركز و تحيين سن كل موظف وإضافة الجديد من المناصب مما يسهل من معرفة الأشخاص الذين دخلوا سن التقاعد، و أيضا الإعلانات الخاصة بالمسابقات سواء على أساس الشهادة أو على أساس الإختبار.

¹ موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين، www.mfep.gov.dz (ملحق رقم 04)

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- تحيين البطاقة الوطنية عبر التطبيقية المخصصة لها عبر الأنترنت وهذا الموقع أيضا خاص بالوظيف العمومي حيث يتم ملء بيانات الموظفين برتبهم ومناصبهم ورقم و تاريخ تأشيرة المراقب المالي و الوضعية الحالية لكل موظف.
- ملف الخدمة الوطنية عبر تطبيقية Access الخاصة به يساعد على إحصاء الشباب البالغ سن 18 سنة و بادخالهم عبر التطبيقية لا يتم استدعائهم لأنهم في عداد من يزول الدراسة.
- تسجيل كل المتكويين في التطبيقية الجديدة للضمان الإجتماعي الذي قضى على صعوبة ملء الأوراق الخاصة بالضمان الإجتماعي لكل متكون على حدا وحملها بكميات كبير و إرسالها مع شهادة ميلاد و بطاقة الحالة الشخصية إلى مصالح الضمان الإجتماعي.

الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على خدمات المركز

تتطلب العملية التكوينية أرضية قانونية تحدد فواعلها ووسائلها المادية والبشرية وأهدافها ضمن استراتيجية التنمية الوطنية. ولهذا الغرض تم إصدار نصوص قانونية تنظم قطاع التكوين والتعليم المهنيين في الجزائر؛ وهي النصوص التي تم مرافقتها بمجموعة من البرامج والخطط والوسائل. كل ذلك جعل من قطاع التكوين والتعليم المهنيين يقطع أشواطاً معتبرة في ضوء ما توفر له من إمكانيات؛ حيث تمكنت مراكزه من تأطير عدد كبير من الشباب ومنحتهم مؤهلات مهنية لدخول سوق الشغل¹

و لتسهيل بعض الإجراءات الخاصة بتكوين ملف التسجيل وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية مع وزارة التكوين والتعليم المهنيين بتجسيد مشروع رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربطه مع وزارة التكوين والتعليم

¹ كردالواد مصطفى، التكوين و التعليم المهنيين في الجزائر و رهان التنمية المستدامة، قسم الحقوق، جامعة سطيف2، متاح

على الموقع: www.sawtsetif.com/v/1779، تاريخ الإطلاع: 2019/05/12

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المهنيين وربط كل مراكز التكوين المهني والتمهين بهذا السجل باسم مستعمل هذا السجل و رقم سري و لقد مكن هذا الإنجاز من :

- تمكين طالب التكوين من استخراج وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من م ت م ت م، دون أن يتكبد عناء التنقل إلى البلدية وانتظار دوره لاستخراج شهادة الميلاد.
- تقليل الضغط على شبابيك الخدمة المدنية بالبلدية.

توفير إمكانية تسجيل المتكون بنفسه على الموقع www.mfep.gov.dz واختيار التخصص المرغوب فيه مع إمكانية حصوله على الرقم التعريفي الذي به يمكن استكمال تسجيله بصفة رسمية على مستوى المركز تسهل على الموظف عناء تسجيله و ربما ارتكاب الأخطاء في معلوماته الشخصية بينما عندما يسجل الطالب نفسه احتمال الأخطاء غير وارد. إمكانية تحديث و تعديل المعلومات الشخصية للمتكون، من المركز عند الحاجة لذلك. ويستخدم نظام الإدارة الإلكترونية في تسجيل المتكونين، في التخصصات المطلوبة ورصد علامات المواد من قبل النواب التقنيين وحصول المتكونين على علاماتهم.

صفحة الفيسبوك ساعدت كثيرا على نشر الإعلانات الخاصة بالدخول المهني وعرفت عن م ت م ت م و التخصصات المفتوحة لكل دورة عن طريق نشر مطويات وملصقات في جدار الفيسبوك والنشر في المناسبات الخاصة بتحديد تاريخ الدخول المهني، وحتى دعوة لحضور الافتتاح...

مكنت نظم الإدارة الإلكترونية من اختصار إجراءات تعيين الموظفين من خلال وضع شروط شغل الوظيفة العامة والإعلان عنها إلكترونيا عبر الموقع الإلكتروني للوظيفة العامة الخاص بالمركز.

ومكن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الموظف من أداء عمله من المنزل أو من أي مكان آخر عن طريق فتح التطبيقات و العمل فيها و كأنه في مكان أو مكتب عمله، أضفى على الموظف وصف " الموظف الإلكتروني "

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

أما بالنسبة لزمان العمل حيث مكن نظام الإدارة الإلكترونية من أداء الخدمة بلا انقطاع وعلى مدار الساعة و من أي مكان في العالم.

كما لنظام الإدارة الإلكترونية التأثير الإيجابي في الأعمال والشؤون الإدارية للمركز خصوصا في مجال التقرير السنوي لتقويم كفاءة أداء الموظفين و عملية الاستقالة و الإحالة على الإستداع و كل وضعيات الموظف.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مركز التكوين المهني والتمهين
“مغالط عدة” ماسرى

بالرجوع إلى واقع العملية التكوينية في الجزائر يمكن القول بأن التكوين والتعليم المهنيين في الجزائر رغم النتائج المحققة؛ إلا أنه لا يزال يعاني من معوقات أثرت على فعالية الجهود المبذولة والأهداف الموضوعية من أجل تجسيد التنمية المستدامة¹.

إن الإدارة الإلكترونية في قطاع التكوين المهني لازالت في مهدها ولازالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع القطاعات الأخرى التي كانت السبابة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاما على قطاع التكوين المهني مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.² و نعرض في هذا المطلب على المعوقات التشريعية، الإدارية، المادية، البشرية ولكل عنوان فرع خاص به.

الفرع الأول: المعوقات التشريعية

غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في م ت م ت م أدى إلى وجود مشكلات متعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، وكذلك حفظ المعلومات وخصوصا الشخصية منها والجهة المخولة لها هذه الصلاحية، وأيضا حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها.

- هناك فراغ قانوني مرتبط بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة وطريقة التعامل بها.

- انعدام الثقة، ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر التطبيقات لعدم إحتوائها على جميع البيانات.

- غياب الإطار التشريعي الذي ينظم هذه التطبيقات الإلكترونية .

¹ كردالواد مصطفى، التكوين و التعليم المهنيين في الجزائر و رهان التنمية المستدامة، قسم الحقوق، جامعة سطيف2، متاح

على الموقع: www.sawtsetif.com/v/1779، تاريخ الإطلاع: 2019/05/12

² عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 104

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني: المعوقات الإدارية

بالرغم من أن م ت م ت م يحاول أن يتماشى مع العصر الرقمي إلا أن بعض المصالح منه ما زالت تعتمد على الطرق القديمة و تأبى تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير تنظيمها و تسييرها.

و من أبرز المعوقات الإدارية في م ت م ت م ما يلي:

• ضعف التنسيق

من بين المشاكل التي تعرقل سير مشروع الإدارة الإلكترونية في قطاع التكوين مشكل التنسيق بين مختلف المراكز ومديرية التكوين المهني، فمشروع كهذا يتطلب تنسيقا على مستوى عال بين المراكز والمديرية التي تكون هي مركز وموقع القرار والسلطة لتوصيل جميع المعوقات المتعلقة بتسيير برامجها الإلكترونية.

و حتى في البرامج والتطبيقات هناك ضعف في التنسيق فيما بينها وعدم وجود ترابط بين برنامج التسجيل عبر الإنترنت وبرنامج الضمان الإجتماعي مثلا فالموظف هنا يجد نفسه يكرر و يدرج لنفس المعلومات الشخصية التي أدرجها في تطبيق تسجيلات المترشحين رغم وجود الرقم التعريفي الوحيد...، أيضا كل البرامج و التطبيقات لها واجهة واحدة و لون واحد بحيث يغلط الموظف في أي برنامج هو كان يعمل فيه خصوصا إذا كان قد فتح كل البرامج مع بعض.

وترجع المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلى الأسباب الآتية :

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الوزارة لبرامج الإدارة الإلكترونية
- عدم القيام بالتغيرات المطلوبة من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، كالضمان الإجتماعي مثلا نلاحظ انفصال بينه و بين تطبيقات المركز.
- غياب الرؤية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية
- مقاومة الموظفين للتغيير، ضد تطبيق التقنيات الحديثة ورفض فكرة الإدارة الإلكترونية.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الثالث: المعوقات المادية

وتتعلق بشبكة الإنترنت والهاتف، فهي ليست متوفرة دائماً بسبب:

- المعاملات المالية لتسديد فاتورة الإنترنت التي لا تزال تحت وصاية المديرية وبالطبع المديرية لا تعلم متى تنقطع الإنترنت و بذلك نفاجئ بالانقطاع و لانتظار سداد الفاتورة ربما يبقى المركز بلا إنترنت لمدة طويلة.

- ارتفاع التكاليف لشراء البرامج الإلكترونية المساعدة.

- قلة الموارد المالية لشراء أجهز حاسوب جديدة ومتطورة تتماشى مع التطور التكنولوجي.

- قدم أجهزة الحاسوب و الوسائل مما يؤدي إلى إعاقة و عرقلة العملية.

- المعوقات البيداغوجية

هي تتعلق أساساً بالبرامج، والتربصات، والمُكوّن والمُتكوّن. فبرامج التكوين والتعليم المهنيين تحتاج إلى مزيد من التحيين من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في ميدان العلوم والتكنولوجيات الحديثة.

يُضاف إليها مشكل الاختيار والتوجيه نحو المهن والحرف. مع ضعف بعض

التربصات أثناء فترة التكوين نتيجة غياب المعدات والوسائل في بعض التخصصات.

أضف إلى ذلك فتور إرادة المُتكوّن في التعلّم والتكوين، وهذا الذي يندرج ضمن ظاهرة عزوف الشباب عن دخول مراكز التكوين المهني وتفضيلهم الاتجاه مباشرة للعمل، أو لطرق أخرى للربح السريع عوضاً عن تعلّم مهنة للمستقبل...

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الفرع الرابع: المعوقات البشرية

تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود إلى تحقيق التقدم و الرقي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية¹، أصبح أمر يعاني منه مركز التكوين المهني و التمهين بـمـاسـرى، و هذا يعد معوقا يواجه المؤسسة عند ممارستها للتكنولوجيا الحديثة و من أبرز المعوقات البشرية ما يلي:

• نقص الكفاءات بالمركز

يفتقر مركز التكوين المهني و التمهين بـمـاسـرى للموارد البشرية المؤهلة تكنولوجيا والتي تمكنه من الانتفاع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

رغم وجود الإمكانيات لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة، فهذا المشكل أدى إلى استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة.

- ضعف وعي موظفي المركز بأهمية التكنولوجيا ومواقفهم السلبية منها في بعض الأحيان على أن الإعلام الآلي ليس من اختصاصهم، و الاعتماد على الأشخاص المكلفين بالإعلام الآلي.

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من الموظفين بالمركز، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة. حتى أنه يوجد فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات في منزلها وأخرى تفتقدها.

- يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الموظفين بالتكوين في هذا المجال رغم أن المركز يمكنه توفير ذلك بفضل أساتذته المتخصصين في هذا المجال. حيث تم برمجة فترة تكوين بالمركز تهدف إلى تعليم مبادئ الإعلام الآلي لجميع الموظفين الذين يعانون من استعمال الحاسوب.

- غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل

التحول للإدارة الإلكترونية.

¹ بدر محمد السيد القزاز، نفس المرجع، ص 408

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

أما فيما يتعلق بالتكوين فقد تطرق الأمر رقم 06-03¹ للتكوين باعتباره حقا من حقوق الموظف في الباب الثاني المعنون الضمانات وحقوق الموظف وواجباته، إذ نص في مادته 38 على أن: "للموظف الحق في التكوين وتحسين المستوى والترقية في الرتبة خلال حياته المهنية"، وما يمكن ملاحظته للوهلة الأولى هو أن المشرع قرن الحق في التكوين بالحق في الترقية. وإذا كانت المادة 38 من الأمر رقم 06-03 قد جعلت التكوين حقا من حقوق الموظف، فإنه بالمقابل من ذلك ألزمت المادة 104 من نفس الأمر الإدارة بتجسيد هذا الحق، حيث نصت على أنه: "يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة، قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية، وتأهيله لمهام جديدة". إن أحكام المادة 104 تفرض على المؤسسة القيام بعمليات التكوين وتحسين المستوى لفائدة موظفيها بصورة مستمرة ودائمة لتحقيق ثلاث فوائد، هي:

- الرفع من مؤهلات الموظفين،
 - الترقية المهنية للموظفين،
 - تأهيل وتحضير الموظفين للقيام بمهام جديدة.
- و إذا كانت هناك برامج لتحسين المستوى مبعوثة للمركز فأغلب الموظفين لا يختارون مجال الإعلام الآلي و التهرب منه إلى مواضيع أخرى.

¹ الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ج.ر عدد 46، بتاريخ: 2006/07/16، ص 3.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

نستخلص من خلال دراستنا السابقة للإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية توصلنا في نهاية الأمر إلى أن التكوين المهني يكتسي أهمية أكبر مما كان عليه من قبل، لأن غاياته أصبحت تتمثل في إنتاج الكفاءات التي تعتبر عامل أساسي في التنمية، و هذا بإنتاج مواطنين صالحين و عمالا مهرة قادرين على مواجهة الإشكاليات و سوق العمل و الوظيفة و التطلع إلى تكوين دائم و مستمر، و إلى مستقبل معلوماتي و إدارة عصرية.

و بأن الخدمات التي يقدمها م ت م ت م في مجال الإدارة الإلكترونية لها أهمية كبيرة و منفعة للمواطن و الموظف في تلبية حاجاته، وذلك من أجل عصرنه مراكز التكوين وإدخال المعلوماتية في أداء المهام من جهة، وتقريب الإدارة من المواطن والمتعاملين الاقتصاديين وتحسين الخدمة العمومية من جهة أخرى.

و بأن برامج التسيير الخاصة بالمؤسسة التي وضعتها الدولة لتسهيل و عرض الخدمات العمومية في ما يخص التكوين المهني عبر الموقع والبوابة الالكترونية لوزارة التكوين والتعليم المهنيين و تبسيط المعاملات و الإجراءات الإدارية بين المؤسسة و الهيئة الوصية لتحقيق الشفافية و الرقابة الإدارية الإلكترونية، و للحد من إضاعة الوقت و السرعة في الإنجاز و تقديم أحسن الخدمات للسير بالمركز إلى بر الأمان و النظر إلى مشاكل و صعوبات أخرى ربما تعيق السير الحسن للمركز.

و بات من الضروري إيجاد حل لكل المعوقات التي تقف ضد تطبيق الإدارة الإلكترونية في م ت م ت م و تحيين برامج التكوين المهني لمواكبة العصر الإلكتروني.

خاتمة

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات، وأنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها تقديم الخدمات لمواطنيها، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات، وريح الكثير من الوقت تحقيق القيمة المضافة سواء في انجاز تلك الوظائف والأعمال أو الحصول عليها، وهكذا يكشف التقدم في مجال شبكات الكمبيوتر والبرمجيات صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين: "على المدى الطويل سوف نصح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول". فالإدارة الإلكترونية أصبحت حتمية بغية تقدم وتطوير المرفق العام في الجزائر .

ولقد عالجت هذه الدراسة مشكلة عجز تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذلك حاولت إيجاد الحلول التنظيمية والإدارية والاجتماعية التي يمكن أن تساهم في تيسير عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز التكوين المهني و التمهين بمراسي، بإعتبار أنه أقرب لإدارة للتلاميذ الذين لم يسعفهم الحظ في مواصلة دراستهم والموجهين للتكوين المهني، من أجل إيجاد فرصة ثانية تمكنهم من الاندماج في عالم الشغل و المجتمع، أين ينبغي على السلطات الإدارية والهيئات التنفيذية في جهاز الحكم في الجزائر أن يولوا أهمية كبرى لهذه الإدارة الخدمية. لأنه من خلالها تستطيع الحكومة التقرب أكثر من الاقتصاد المحلي الذي يصب في صالح الهيئة الحاكمة لأي بلد يتسم بالديمقراطية، ويحقق الهدف المراد من إنشاء مراكز التكوين المهني و التمهين.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ومما سبق توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ ضعف الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.
- ✓ محدودية انتشار الإنترنت وفي بعض الأحيان تكون منقطعة في الإدارات مما يؤدي إلى صعوبة أداء خدمات و تسيير المرفق في مجال الإدارة الإلكترونية.
- ✓ إن التغيرات الواضحة والتطورات المتلاحقة في البرامج التطويرية لسير العمل في وزارة التكوين والتعليم المهنيين، والاجتماعات المتلاحقة لدافع قوي للتقدم بمشروع الإدارة الالكترونية بالقطاع، و مواكب هذا الحدث المهم، و لذلك يجب نشر الوعي التقني داخل مراكزها التكوينية وتحسين هذه التقنية من أي اختراقات قد تعترضها، وهذا ما سيمنحنا امتياز تقديم الخدمة بجودة وأمن وسهولة وبسرعة ويقدم تأشير الأمان للدخول إلى عالم الاقتصاد الافتراضي.
- ✓ إن الإدارة الإلكترونية هي مشروع وطني ضخم يتطلب وضوح الرؤية ودقة التخطيط والإعداد ويحتاج موارد تقنية ومعلوماتية ومادية وبشرية، ويتطلب التزام إداري على أعلى المستويات ودعم ومتابعة صارمة من القيادة السياسية والإدارية العليا، وينبغي أن ينشأ في إطار إستراتيجية وطنية شاملة للتنمية وإستراتيجية واضحة لإعادة هيكلة وتفعيل الجهاز الإداري للدولة.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

وانطلاقاً من هذه النتائج فإن يمكن اقتراح التوصيات التالية:

- ✓ يجب العمل على تطوير قطاع الاتصال و الإعلام، لتجنب الخلل الذي يحدث إثر نقل البيانات و المعلومات، مما يؤدي إلى عرقلة العمليات الإدارية .
- ✓ لا يجب استيراد أفكار الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعنا بشكل مباشر، بل يلزم الأمر عمل الدراسات المناسبة التي تجعل منظومة الإدارة الإلكترونية تتوافق مع كل مجتمع على حدا، بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الإدارة الإلكترونية.
- ✓ الحرص على تكوين الموظفين في المجالات التي لها علاقة بالإدارة الإلكترونية.
- ✓ العمل بشكل جاد على التغلب على مشكلة الأمية الإلكترونية للموظفين، حيث أنها من المشكلات الكبيرة التي تعترض تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية.
- ✓ يجب تحديث اللوائح والنصوص القانونية بما يخدم الإدارة الإلكترونية، و ذلك لإضفاء الشرعية على آلياتها.
- ✓ تحديد المسؤولية بالنسبة للتطبيقات عبر الإنترنت للموظف المكلف بكل تطبيق بكلمة مرور خاصة و رقم سري، وبإصدار التشريعات والتنظيمات الخاصة بذلك.
- ✓ توفير مهن و إدراج تخصصات جديدة لها علاقة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال.
- ✓ توفير مناصب مالية أكثر لفائدة الإدارة في مجال الإعلام الآلي.

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

(الملحق رقم 01)

المرسوم التنفيذي، رقم 07 / 274، يتضمن إنشاء مراكز التكوين المهني و التمهين، الجريدة الرسمية، العدد 57، المؤرخة في 4 رمضان 1428 هـ 16 سبتمبر 2007، ص ص 18، 20

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 57		18						
4 رمضان عام 1428 هـ 16 سبتمبر سنة 2007 م								
<p>المادة 5 : يجب أن تتوفر الاحتمالات الضرورية للتكوينات المشروحة للقائمة المصنفة وتودع لدى الخزينة العمومية، فيما يخص عملية نزع الأثاث المطارية والحقوق المبتنية المطارية الضرورية لإنتاج العملية المذكورة في المادة الأولى أعلاه.</p> <p>المادة 6 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.</p> <p>حرر بالجزائر في 29 شعبان عام 1428 الموافق 11 سبتمبر سنة 2007.</p> <p>سيد العزيز بلخادم</p> <p style="text-align: center;">* الملك</p> <p>قائمة المهندسين الوطنيين للتصميم في التكوين المهني النهائي</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>الولاية</th> <th>التسمية</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>08 - بشار</td> <td>المعهد الوطني التخصص في التكوين المهني بشار</td> </tr> <tr> <td>19 - سطيف</td> <td>المعهد الوطني التخصص في التكوين المهني بالهضاب</td> </tr> </tbody> </table>		الولاية	التسمية	08 - بشار	المعهد الوطني التخصص في التكوين المهني بشار	19 - سطيف	المعهد الوطني التخصص في التكوين المهني بالهضاب	
الولاية	التسمية							
08 - بشار	المعهد الوطني التخصص في التكوين المهني بشار							
19 - سطيف	المعهد الوطني التخصص في التكوين المهني بالهضاب							
<p>مرسوم تنفيذي رقم 07 - 273 مؤرخ في 29 شعبان عام 1428 الموافق 11 سبتمبر سنة 2007، يتضمن إنشاء معهدين وطنيين متخصصين في التكوين المهني.</p> <p>إن رئيس الحكومة.</p> <p>- بناء على تقرير وزير التكوين والتعليم المهنيين.</p> <p>- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85-4 و 125 (الفقرة 2) منه.</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 81 - 07 المؤرخ في 24 شعبان عام 1401 الموافق 27 يونيو سنة 1981 والمتعلق بالتمهين، المدك والمتمم.</p> <p>- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07 - 172 المؤرخ في 18 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 4 يونيو سنة 2007 والمتضمن تعيين رئيس الحكومة.</p> <p>- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07 - 173 المؤرخ في 18 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 4 يونيو سنة 2007 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة.</p> <p>- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90 - 235 المؤرخ في 6 محرم عام 1411 الموافق 28 يوليو سنة 1990 والمتضمن القانون الأساسي النموذجي للمعاهد الوطنية المتخصصة في التكوين المهني.</p> <p>يوهم ماياتي :</p> <p>المادة الأولى : طبقا لأحكام المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90 - 235 المؤرخ في 6 محرم عام 1411 الموافق 28 يوليو سنة 1990 والمذكور أعلاه، يتخذا معهدان وطنيان متخصصان في التكوين المهني الرفعة فالتخصصات المذكورة في المرسوم.</p>								
<p>مرسوم تنفيذي رقم 07 - 274 مؤرخ في 29 شعبان عام 1428 الموافق 11 سبتمبر سنة 2007، يتضمن إنشاء مراكز التكوين المهني والتمهين.</p> <p>إن رئيس الحكومة.</p> <p>- بناء على تقرير وزير التكوين والتعليم المهنيين.</p> <p>- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85-4 و 125 (الفقرة 2) منه.</p> <p>- وبمقتضى القانون رقم 81 - 07 المؤرخ في 24 شعبان عام 1401 الموافق 27 يونيو سنة 1981 والمتعلق بالتمهين، المدك والمتمم.</p> <p>- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07 - 172 المؤرخ في 18 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 4 يونيو سنة 2007 والمتضمن تعيين رئيس الحكومة.</p> <p>- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07 - 173 المؤرخ في 18 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 4 يونيو سنة 2007 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة.</p> <p>- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91 - 64 المؤرخ في 15 شعبان عام 1411 الموافق 2 مارس سنة 1991 الذي يعده قائمة مراكز التكوين المهني والتمهين، المدك والمتمم.</p>								

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

20

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 57

4 رمضان عام 1428 هـ
16 سبتمبر سنة 2007 م

الملحق (تابع)

مقر المركز	تسمية المركز
ديدوش مراد	25 - ولاية قسنطينة : 25 - 15 مركز التكوين المهني والتمهين بديدوش مراد
مستغانم مأسرة	27 - ولاية مستغانم : 27 - 10 مركز التكوين المهني والتمهين بقرية 27 - 11 مركز التكوين المهني والتمهين بمأسرة
الجزيرة	30 - ولاية ورقلة : 30 - 06 مركز التكوين المهني والتمهين بالجزيرة
قديل وهران	31 - ولاية وهران : 31 - 17 مركز التكوين المهني والتمهين بقديل 31 - 18 مركز التكوين المهني والتمهين بالصدقية
جانت	33 - ولاية إيليزي : 33 - 03 مركز التكوين المهني والتمهين بجانت
أولاد موسى بني عمران	35 - ولاية بومرداس : 35 - 17 مركز التكوين المهني والتمهين بأولاد موسى 2 35 - 18 مركز التكوين المهني والتمهين ببني عمران
الخطاطبة	42 - ولاية تيبازة : 42 - 17 مركز التكوين المهني والتمهين بالخطاطبة
ميلة	43 - ولاية ميلة : 43 - 12 مركز التكوين المهني والتمهين بميلة 2
وادي الشرفاء رويثة	44 - ولاية ميج المظلي : 44 - 14 مركز التكوين المهني والتمهين بوادي الشرفاء 44 - 15 مركز التكوين المهني والتمهين برويثة
البيوش	48 - ولاية الشامة : 48 - 03 مركز التكوين المهني والتمهين بالبيوش

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ملحق رقم 02-ERP-OR

التسجيل الإلكتروني الخارجي s'inscrire en ligne du candidat

ajout : Candidat - المرفق - Google Chrome

Non sécurisé | intramail.mfep.gov.dz/konosyspublic/interfaces/Devenir_OR_Candidat_Pre.aspx

الإقتلر

Diplôme préparé: :./.

Etablissement n°1: :./.

التهاد المحضرة

المؤسسة رقم 1

Afficher les spécialités

Spécialité n°1: :./.

Spécialité n°2: :./.

Spécialité n°3: :./.

Spécialité n°4: :./.

Spécialité n°5: :./.

التخصص رقم 1

التخصص رقم 2

التخصص رقم 3

التخصص رقم 4

التخصص رقم 5

Etablissement n°2: :./.

Etablissement n°3: :./.

Etablissement n°4: :./.

Etablissement n°5: :./.

المؤسسة رقم 2

المؤسسة رقم 3

المؤسسة رقم 4

المؤسسة رقم 5

Détail

Détail

Détail

Détail

Détail

Cette pré-inscription ne sera validée qu'après dépôt du dossier papier au près de l'établissement choisi.
Et la constitution du dossier de candidature à savoir :

- Copie conforme du certificat de scolarité ou attestation de niveau de l'O.N.E.F.D
- 02 Photos d'identité
- Réépissé de droit d'inscription

هذا تسجيل أولي لا يدخله بين الإقتلر إلا بعد تقديم الوثائق الخاصة بتلك التسجيل لدى المؤسسة المختارة. علما أن ملف الترشيح هو:

- صورة طبق الأصل للتهادة المدرسية أو تهادة المستوى من درجتين
- صورتين خمسينات
- وصل حقوق التسجيل

Continuer l'inscription من اصلة التسجيل

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ملحق رقم 03

إدراج المسجلين في قاعدة البيانات EPA-OR-... داخل المركز

REPUBLICUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

EPA-OR-1600
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

ETABLISSEMENT - EPA

Prénom en lettres latines : Prénom en lettres arabes :

Spécialité n°1 : Tous

Spécialité n°2 : Tous

Spécialité n°3 : Tous

Spécialité n°4 : Tous

Spécialité n°5 : Tous

Rechercher بحث

Modèle(s)

Inprimer طباعة

Liste : Candidat(s) - المرشح

Actions

Inscrire

Modifier

	LibelleLatinCivilité	Nom en lettres latines	Nom en lettres arabes	Prénom en lettres latines	Prénom en lettres arabes
1600203	Madame	HEDDANE	حطان	SARA	سارة
1600235	Monsieur	Babaci	باباسي	Mohamed	محمد
1600268	Monsieur	LAOUBI	لعيوي	SOFIANE	سفيان
1600269	Monsieur	Laoubi	لعيوي	Mohamed Lamine	محمد لامين
1600273	Monsieur	ghedbane			

ETABLISSEMENT - EPA

QUITTER

Terminé

المرفق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

ملحق رقم 04

إدراج الموارد البشرية للمركز في قاعدة البيانات EPA-RH-...

REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

EPA-RH-1604
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

ETABLISSEMENT - EPA

Position administrative : Tous
Type d'employé : Tous
Nom en lettres latines : EDOUARD
Nom en lettres arabes :
Prénom en lettres latines :
Prénom en lettres arabes :
Modèle(s) :
Rechercher
Imprimer

Liste : Individu(s) - التمسك
Actions

http://ec-test-base - Ajout : Individu - الشخص - Mozilla Firefox

Propriétés الشخص
Première Affectation

Position administrative : A Activité / في حالة نشاط
Type d'employé : C Contractuel / متعاقد
Nom en lettres latines : Chauvet
Nom en lettres arabes :
Prénom en lettres latines :
Prénom en lettres arabes :
Civilité : Mademoiselle/الآنسة
Nom de jeune fille en lettres latines :
Nom de jeune fille en lettres arabes :
Date de naissance :
Jour de naissance précis non connu :
Commune de naissance :
Lieu de naissance en lettres latines :
Lieu de naissance en lettres arabes :
Né à l'étranger :
Pays de naissance :
Nationalité :
Adresse en lettres latines :
Adresse en lettres arabes :
Commune :

http://ec-test-base - Modifier : Individu - الشخص - Mozilla Firefox

Position administrative : A Actif
Type d'employé : V4 Vacataire à l'heure
Nom en lettres latines : AFFANE
Nom en lettres arabes :
Prénom en lettres latines : Bensali
Prénom en lettres arabes : بن سالي

Propriétés الشخص
Affectation(s) - تسمية (Individu)
Nominations / Promotions / Grade - التسمية (Individu)
Nominations / Promotions / Fonction Supérieure - التسمية (Individu)
Nominations / Promotions / Fonction sur un Poste supérieur - التسمية (Individu)
Détachement(s) - التسمية (Individu)
Disponibilité(s) - التسمية (Individu)
Congés - التسمية (Individu)
Cession(s) - التسمية (Individu)
Retraite(s) - التسمية (Individu)
Compétence(s) de l'individu - التسمية

Liste des Compétence(s) de l'individu - التسمية الفرد :

Ajouter une Compétence(s) de l'individu - التسمية الفرد :

Attestation de travail_AR
Attestation de travail_FR
-Conflicts
-Conversion
-Etat des conflits
-électronique
-Promotion
-PV d'admission finale
-PV/AdmissionFinal
-Vancement

Enregistrer
Enregistrer et Fermer
Supprimer
Modèle(s)
Imprimer
Fermer

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم:

كتب السنة:

النصوص القانونية:

1. القانون 81-07 المؤرخ في 27 جوان 1981 المتعلق بالتمهين المعدل والمتمم .
2. القانون رقم 08-07، المؤرخ في 23 فيفري 2008، المتضمن القانون التوجيهي للتكوين والتعليم المهنيين
3. القانون 10/05 المعدل والمتمم للأمر 58/75 المتضمن القانون المدني.
4. القانون 04/15 المؤرخ في 01/02/2015 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية العدد 06، الصادرة بتاريخ 10/02/2015.
5. الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ج.ر. عدد 46، بتاريخ: 2006/07/16
6. الأمر رقم 13-00 المؤرخ في 26 أوت 2013، المتعلق بالنقد و القرض، "الجريدة الرسمية"، 27 أوت 2003، العدد 53،
7. المرسوم التنفيذي 257/98 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط وكيفيات اقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 36، الصادرة بتاريخ 26 أوت 1998.
8. المرسوم التنفيذي 307/2000 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، الجريدة الرسمية، العدد 60 الصادرة في 15 أكتوبر 2000.
9. المرسوم التنفيذي، رقم 07 / 274، الجريدة الرسمية، العدد 57، المؤرخة في 4 رمضان 1428هـ 16 سبتمبر 2007، المتعلق بإنشاء مركز التكوين المهني و التمهين ماسرى
10. المرسوم التنفيذي رقم 09-93 المؤرخ في 22/02/2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتكوين و التعليم المهنيين القانون الأساسي

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

11. المرسوم التنفيذي 188/16 المؤرخ في 22/06/2016 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي 232/03 المؤرخ في 20/06/2003 والذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، الجريدة الرسمية العدد 39، الصادرة في 29 يونيو 2016

12. القرار الوزاري رقم 53 المؤرخ في 18 شعبان 1425 الموافق لـ 03 أكتوبر 2004، المتضمن تأسيس دليل أدوات التسيير البيداغوجية، ط 2004

الكتب:

- 1- بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية و دورها في مكافحة الفساد الإداري -دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي-، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2016،
- 2- بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري و التصويت الإلكتروني، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2015
- 3- حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2014
- 4- حمزة ضاحي الحمادة، الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات المرفقية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2016،
- 5- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مصر، 2004
- 6- صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والمتطلبات والتجارب الدولية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2011
- 7- عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة، عمان، 2015،
- 8- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية، من النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013،
- 9- عمر بن سعيد بن مشيط، التحديات الإدارية والانسانية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، إمارة منطقة عسير، كلية العلوم والحاسب الآلي، جامعة الملك خالد، دون سنة.

المرفق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

10- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية) منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر، دون سنة.

11- محمد سليمان عبد الله الأشقر، زبدة التفاسير، وزارة الأوقاف و الشؤون الإسلامية، قطر، 2007.

المقالات باللغة الفرنسية:

- 1- C. Kenneth Laudon ,Jane P.Laudon ,Management Information Systems ,Prentice Hall ,New Jersey ,USA,2006
- 2- Christine Aidonidis, Giorgio Pauletto, e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès, CTI, observatoire technologique, vol.1.0, département des constructions et des technologies de l'information, république et canton de Genève, 23/04/2007.
- 3- Hugo Gallec, e- gouvernement : Définitions, Bienfit, Développement Exemples 4
- 4- Nations unis, commission économique , note d'orientation , NTIS/001/2014, "L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique clef pour le développement de la société de l'information", p3, valable en ligne le 20/04/2019, sur le lien: <https://www.uneca.org/fr/publications/1%E2%80%99C3%A9valuation-de-1%E2%80%99administration-%C3%A9lectronique-instrument-politique-clef-pour-le>
- 5- Pierre Bernier (L'administration publique à l'heure du gouvernement numérique), TELEScope, L'observatoire de l'administration publique, le gouvernement électronique, l'École nationale d'administration publique du Québec,

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

الرسائل الجامعية:

1. بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مصارف السعودية (دراسة مسحية)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، قسم العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007
2. بسام أحمد شريف، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، حالة الجزائر، دراسة وضعية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3، 2010-2011،
3. الجيلالي بوسحبة، محاضرات في مقياس قانون التكوين المهني، الملقاة على طلبة السنة 2 ماستر: تخصص قانون إجتماعي، 2015/2016، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مستغانم
4. عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016
5. عبد الكريم عشور، الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009 / 2010.
6. فؤاد حسن حرز الله ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر، دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد حيدر، بسكرة، الجزائر، 2001/2013.
7. محمد الطيب عزوز، سعودي عامر، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العام، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2017
8. مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،
جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007،

9. يوسف محمد يوسف، أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا e- HRM في
الجامعات الفلسطينية النظامية " قطاع غزة"، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة
الاسلامية، غزة، 2009

المجلات و الدوريات:

1- أبو بكر الصديق قيداون ، خيرة معمري، الحكومة الالكترونية و متطلباتها في ظل
الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال-المجلد 03، العدد 04، جامعة حسبية
بن بوعلوي الشلف، الجزائر، 2017

2- بوعبد الله ودان ، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو
تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية. مجلة المالية والأسواق، مجلة
اقتصادية نصف سنوية محكمة تصدر عن: مخبر ديناميكية الاقتصاد الكلي والتغيرات
الهيكلية (دينامكس)، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، العدد 03، 2015،

3- زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية. مجلة
القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 15، العدد 1، كلية العلوم الاقتصادية و
التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2013،

4- محمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (G4) على المؤسسات الأعمال،
مجلة الباحث، العدد 7، 2009 / 2010.

5- محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري،
cybrarians journal، العدد 11، 2006،

6- المكي دراجي، راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية و
المرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة- الداخلية و الجماعات
المحلية. مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد 17، 2018،

المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

- 7- موسى عبد الناصر، ، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة الباحث، العدد 09، 2011
- 8- نذير غانم ، عبد الحميد ريجان ، نبيل عكنوش، جميلة معمر، الثقة الرقمية ضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 (E- Algérie) واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة، معهد علوم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات (اعلم) 2012
- 9- نسيمة بوزينة، فطيمة بن عبد العزيز ، تفعيل التعاقد الإلكتروني بالصفقات العمومية من أجل حماية المال العام. مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية، المجلد 06، العدد 03، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، الجزائر، 2017،
- 10- نوال أحمد سارو الخالدي، أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام: مجلة جامعة تكريت للحقوق، السنة 2، المجلد 2، العدد 2، الجزء 1، العراق، 2017،
نصوص و مواثيق دولية:
1. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، اعتمد بموجب قرار الجمعية العامة 217 ، المؤرخ في 10 ديسمبر 1948.
- وثائق أخرى:
1. مدونة الشعب المهنية و تخصصات التكوين الهني الطبعة 2018
المواقع الإلكترونية:
- 1- موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية، www.mptic.dz
- 2- موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين، www.mfep.gov.dz
- 3- موقع صوت سطيف، www.sawtsetif.com
- 4- ويكيبيديا الموسوعة الحرة، <https://ar.wikipedia.org>
- 5- موقع قاموس المعاني: <https://www.almaany.com>

الفهرس

أ	إهداء
ب	شكر و تقدير
ج	قائمة المختصرات
1	المقدمة
6	الفصل الأول: دور الإدارة الالكترونية في سير المرافق العمومية
7	المبحث الأول: تطبيق الإدارة الالكترونية على المرافق العمومية
7	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
8	الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية
8	أولاً: التعريف الفقهي
11	ثانياً: تعريف المنظمات الدولية للإدارة الإلكترونية
12	ثالثاً: تعريف التشريعات المقارنة
13	رابعاً: تعريف الحكومة الإلكترونية
17	1- الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية
18	الفرع الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية
23	الفرع الثالث: مجالات الإدارة الالكترونية
28	الفرع الرابع: مبادئ الإدارة الالكترونية
30	الفرع الخامس: أهداف الإدارة الالكترونية
33	المطلب الثاني: آليات تطبيق الإدارة الالكترونية على سير المرافق العمومية
33	الفرع الأول: البرامج و الوسائل
33	I. عتاد الحاسوب
34	II. البرمجيات

- 35 .III. شبكات الاتصال
- 37 .IV. صناعات المعرفة
- 38 الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية
- 42 الفرع الثالث: الآليات القانونية والتنظيمية
- 47 الفرع الرابع: الآليات الإدارية
- 48 المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة
- 48 المطلب الأول: مبادئ المرفق العام للتوافق مع النظام الإلكتروني
- 49 الفرع الأول: مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد
- 51 الفرع الثاني: مبدأ المساواة أمام المرفق العام
- 56 الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير و التعديل
- 57 الفرع الرابع: مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة
- 58 المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة
- 58 الفرع الأول: المعوقات التشريعية
- 59 الفرع الثاني: المعوقات الإدارية
- 61 الفرع الثالث: المعوقات المادية
- 63 الفرع الرابع: المعوقات البشرية
- 65 خلاصة الفصل الأول
- الفصل الثاني: دراسة دور الإدارة الإلكترونية على سير مركز التكوين المهني و التمهيين
- 66 مغالط عدة - ماسرى
- 67 المبحث الأول: التعريف بمركز التكوين المهني و التمهيين ماسرى
- 67 المطلب الأول: التنظيم الإداري لمركز التكوين المهني و التمهيين ماسرى
- 68 الفرع الأول: المصالح الإدارية
- 71 الفرع الثاني: مكتب الإستقبال و التوجيه

المرفق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

75	الفرع الثالث: المصالح التقنية و البيداغوجية
80	الفرع الرابع: مكتب خلية الإعلام الآلي
82	الفرع الخامس: الحراسة العامة
84	المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المركز محل الدراسة
87	المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مركز التكوين المهني والتمهين مغالط عدة- ماسرى
88	المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على سير المركز و خدماته
88	الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على عملية تسيير المركز
92	الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على خدمات المركز
95	المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مركز التكوين المهني و التمهين مغالط عدة- ماسرى
95	الفرع الأول: المعوقات التشريعية
96	الفرع الثاني: المعوقات الإدارية
97	الفرع الثالث: المعوقات المادية
98	الفرع الرابع: المعوقات البشرية
100	خلاصة الفصل الثاني
101	الخاتمة
104	الملاحق
109	قائمة المراجع
115	الفهرس