

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع
العدالة أنموذجا

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه حقوق

التخصص: قانون إداري

إشراف الدكتور:

د/لجلط فواز

إعداد الطالبة:

كرازدي سارة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د/ والي عبد اللطيف	أستاذ تعليم عالي	جامعة المسيلة	رئيسا
د/ لجلط فواز	أستاذ تعليم عالي	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
د/ جمال بن عمير	أستاذ محاضر -أ-	جامعة المسيلة	مشرفا مساعدا
أ.د/ قاسمية محمد	أستاذ تعليم عالي	جامعة المسيلة	عضوا مناقشا
أ.د/ خليفة نادية	أستاذ تعليم عالي	جامعة باتنة 1	عضوا مناقشا
د/ بن رابح السعيد	أستاذ محاضر -أ-	جامعة المسيلة	عضوا مناقشا
د/ غرواز فرحات	أستاذ محاضر -أ-	جامعة الجزائر 1	عضوا مناقشا

السنة الجامعية:

1443/1442هـ، 2021/2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الشكر أولا وأخيرا لله عز وجل الذي أعانني ووفقني لإتمام هذا العمل المتواضع وأصلي
وأسلم على خاتم النبيين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

ثم الشكر والإمتنان للأستاذ المشرف البروفيسور/ لجلط فواز على توجيهاته ومجهوداته
للإشراف على إنجاز هذا البحث.

ثم الشكر الخالص للأستاذ المشرف المساعد الدكتور/ بن عمير جمال على توجيهاته
وإشرافه على كل العمل.

أخص بالشكر للأستاذ القدير الدكتور/ كرازدي الحاج الذي كان لي السند والعون
بتوجيهاته القيمة في كل مراحل البحث والإنجاز خطوة بخطوة.

أتقدم بالشكر أيضا للبروفيسور/ كرازدي إسماعيل على توجيهاته القيمة.

والشكر لكل من ساندني وساعدني وشجعني من قريب أو بعيد خلال مختلف مراحل
إعداد البحث

اهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إبتداء :

إلى نبع الحنان، سر السعادة إلى من كان دعائها سببا لوصولي إلى هذا النجاح إلى قرّة
عيني أطل الله في عمرها أمي الغالية.

إلى سندي في الحياة، من كان داعما لي طيلة مشواري العلمي، إلى محور حياتي من
علمني العطاء إلى من أحمل إسمه بافتخار، إلى من كان له الفضل بعد الله عز وجل
لإتمام هذا العمل فمهما حاولت لن أستطيع أن أعيد له ولو جزءا من عطاياه أطل الله
في عمره

..... أبي الغالي.

إلى ملائكتي الصغار وعوني في الحياة

.... إخوتي وأخواتي.

إلى من كان سنداً ومشجعا لي طيلة فترة إعداد البحث

الطالبة: كرازدي سارة

قائمة المختصرات:

LAN: شبكة الاتصالات المحلية.

G2B: الخدمات من الحكومة إلى المواطن.

G2G: الخدمات من الحكومة إلى الحكومة.

EADN: مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة.

AAA: جمعية المحكمين الأمريكية.

V.M.P: نظام القضاء الأمريكي.

XHTML: لغة.

USAID: الوكالة الأمريكية للإنماء الدولي.

UNDP: وكالة الأمم المتحدة الإنمائية.

ICCMS: نظام إدارة دعوى محاكم العراق.

ICAAN: المنظمة الأمريكية المكلفة بمنح العناوين البريدية الدولية والعامّة.

ATM: جهاز الصراف الآلي.

PSC: مقدمو خدمات التصديق.

W.I.P.O: المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

PKI: بطاقة الشريحة الإلكترونية.

CERIST: مركز البحث والإعلام العلمي والتقني.

خطة البحث

خطة البحث:

مقدمة.

الباب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية.

الفصل الأول: الإطار المعرفي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة العامة.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث: نشأة الإدارة الإلكترونية ومراحل تحولها.

الفرع الرابع: إيجابيات وأهداف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الخامس: معوقات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: خصائص وأنماط الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: أنماط الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: الأجهزة العلمية المتطورة ونظم المعلومات.

الفرع الثاني: شبكة الأنترنت.

الفرع الثالث: شبكات الاتصالات الداخلية.

الفرع الرابع: العنصر البشري المؤهل وصناع المعرفة

الفرع الخامس: تشريعات الإدارة الإلكترونية.

الفرع السادس: المتطلبات الإدارية والأمنية والمالية للإدارة الإلكترونية.

المطلب الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: التخطيط الإلكتروني.

الفرع الثاني: التنظيم الإلكتروني.

الفرع الثالث: القيادة الإلكترونية.

الفرع الرابع: الرقابة الإلكترونية.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

الفرع الأول: التعريف الأوروبي للخدمة العمومية.

الفرع الثاني: التعريف الفقهي للخدمة العمومية.

الفرع الثالث: الأساس القانوني للخدمة العمومية في الجزائر.

الفرع الرابع: خصائص الخدمات العمومية.

الفرع الخامس: مبادئ الخدمات العامة.

المطلب الثاني: تصنيفات الخدمة العمومية وطرق إدارتها.

الفرع الأول: أنواع الخدمة العمومية.

الفرع الثاني: طرق إدارة الخدمات العامة.

الفرع الثالث: نظم الخدمة العامة.

الفرع الرابع: منظمات الخدمة العامة.

الفرع الخامس: مشكلات أداء الخدمة العامة على أرض الواقع.

المطلب الثالث: الحكم الراشد والخدمة العامة.

الفرع الأول: تعريف الحكم الراشد

الفرع الثاني: معايير الحكم الراشد

الفرع الثالث: مكونات الحكم الراشد

الفرع الرابع: الحكم الراشد والخدمة العامة في خضم حقوق الإنسان

المطلب الرابع: الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية.

الفرع الأول: أبعاد الحكم الراشد في الجزائر.

الفرع الثاني: أسس الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية.

الفرع الثالث: مقاييس الحكم الراشد في الإدارة العمومية الجزائرية.

الفصل الثاني: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

المبحث الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية.

الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية التي تقدم للمواطنين.

الفرع الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية.

الفرع الثالث: إنجاز الخدمات المرفقية إلكترونياً.

الفرع الرابع: أبعاد الخدمات الإلكترونية.

المطلب الثاني: نماذج دولية عن دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العامة.

الفرع الأول: تجارب الدول المتقدمة.

الفرع الثاني: تجارب الدول العربية.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية.

الفرع الثاني: استراتيجية الجزائر الإلكترونية الجديدة.

الفرع الثالث: البنية التحتية الإلكترونية للجزائر الإلكترونية الجديدة.

المبحث الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض القطاعات في الجزائر.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية بوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

الفرع الأول: إنشاء حظائر تكنولوجية.

الفرع الثاني: مشاريع التعاون القطاعي.

الفرع الثالث: مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة.

الفرع الرابع: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بريد الجزائر.

الفرع الخامس: الإنجازات الإلكترونية المحققة في القطاع خلال السداسي الأول لسنة 2021.

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع البنوك.

الفرع الأول: الدفع الإلكتروني في الجزائر.

الفرع الثاني: البطاقات البنكية في الجزائر.

الفرع الثالث: الإنجازات المحققة بالنسبة للدفع الإلكتروني خلال السداسي من سنة 2021.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.

الفرع الأول: البلدية الإلكترونية.

الفرع الثاني: إنجازات وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مجال عصرنه القطاع.

المطلب الرابع: الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

الفرع الأول: استراتيجية الرقمنة لوزارة التعليم العالي.

الفرع الثاني: الرقمنة وتطبيقاتها في البحث العلمي.

المطلب الخامس: الإدارة الإلكترونية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين على الأجراء.

الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

الفرع الثالث: إنجازات قطاع الضمان الاجتماعي.

الباب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بالجزائر.

الفصل الأول: التقاضي الإلكتروني.

المبحث الأول: ماهية التقاضي الإلكتروني.

المطلب الأول: مفهوم التقاضي الإلكتروني.

الفرع الأول: تعريف التقاضي الإلكتروني.

الفرع الثاني: خصائص التقاضي الإلكتروني.

الفرع الثالث: المحكمة الإلكترونية.

المطلب الثاني: موقف التشريعات المقارنة من التقاضي الإلكتروني.

الفرع الأول: موقف التشريعات الغربية.

الفرع الثاني: موقف التشريعات العربية

المطلب الثالث: أدوات التقاضي الإلكتروني.

الفرع الأول: البريد الإلكتروني أهم وسيلة من وسائل التقاضي الإلكتروني.

الفرع الثاني: الأرشيف الإلكتروني.

الفرع الثالث: الحجية القانونية لأدوات التقاضي الإلكتروني.

المطلب الرابع: إجراءات التقاضي الإلكتروني.

الفرع الأول: إجراءات رفع الدعوى الإلكترونية.

الفرع الثاني: المرافعة ونظر الدعوى الإلكترونية.

الفرع الثالث: الحكم الإلكتروني.

الفرع الرابع: الطعن في الأحكام الإلكترونية.

المبحث الثاني: مقتضيات حجية التقاضي الإلكتروني.

المطلب الأول: التوقيع الإلكتروني.

الفرع الأول: تعريف التوقيع الإلكتروني.

الفرع الثاني: صور التوقيع الإلكتروني.

الفرع الثالث: شروط التوقيع الإلكتروني.

الفرع الرابع: موقف التشريعات المقارنة حول حجية التوقيع الإلكتروني.

المطلب الثاني: التصديق الإلكتروني.

الفرع الأول: تعريف التصديق الإلكتروني.

الفرع الثاني: شروط ممارسة خدمة المصادقة الإلكترونية.

الفرع الثالث: التزامات ومسؤولية مقدم خدمات التصديق الإلكتروني.

الفرع الرابع: إجراءات تصديق التوقيع الإلكتروني.

الفرع الخامس: شهادة التوثيق (شهادة التصديق الإلكتروني).

المبحث الثالث: التحكيم الإلكتروني ووسائل فض المنازعات.

المطلب الأول: التحكيم الإلكتروني كأهم صورة للتقاضي الإلكتروني الدولي.

الفرع الأول: ماهية التحكيم الإلكتروني.

الفرع الثاني: إبرام اتفاق التحكيم الإلكتروني.

الفرع الثالث: إجراءات التحكيم الإلكتروني.

الفرع الرابع: تنفيذ حكم التحكيم.

الفرع الخامس: النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني.

المطلب الثاني: الوسائل البديلة للفصل في المنازعات.

الفرع الأول: الوساطة الإلكترونية.

الفرع الثاني: المفاوضات المباشرة.

الفصل الثاني: عصرنة العدالة في الجزائر.

المبحث الأول: مستلزمات عصرنة العدالة.

المطلب الأول: مراجعة المنظومة التشريعية.

الفرع الأول: مراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بالحريات والحقوق.

الفرع الثاني: مراجعة التشريع المتعلق بتكريس دولة الحق والقانون.

الفرع الثالث: إصدار القوانين والمراسيم المتعلقة بالعصرنة.

المطلب الثاني: تنمية الموارد البشرية، وتهيئة المنشآت القاعدية.

الفرع الأول: تنمية الموارد البشرية.

الفرع الثاني: تدعيم المنشآت القضائية.

المطلب الثالث: هيئات عصرنة العدالة في الجزائر.

الفرع الأول: مديرية عصرنة العدالة.

الفرع الثاني: المفتشية العامة لوزارة العدل.

المبحث الثاني: الأنظمة المعلوماتية في قطاع العدالة.

المطلب الأول: الأنظمة المعلوماتية المعتمدة من قبل الوزارة العدل.

الفرع الأول: الشبكة القطاعية لوزارة العدل.

الفرع الثاني: أنظمة تكنولوجيا المعلومات AXES.

الفرع الثالث: نظام صحيفة السوابق القضائية.

الفرع الرابع: دمج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي.

الفرع الخامس: المركز الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي.

المطلب الثاني: أنظمة تسيير الإدارة.

الفرع الأول: الشباك الموحد.

الفرع الثاني: le Gad نظام التسيير الإلكتروني للوثائق.

الفرع الثالث: أنظمة تسيير الموارد البشرية.

الفرع الرابع: أنظمة تسيير الأوامر.

الفرع الخامس: نظام تسيير الأرشفة التاريخي.

المطلب الثالث: أنظمة دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي.

الفرع الأول: البطاقة القضائية.

الفرع الثاني: الجدول التحليلي.

الفرع الثالث: نظام المحاكمات المرئية.

المبحث الثالث: الخدمات الإلكترونية الموجهة للجمهور.

المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية المشتركة بين المحاكم والمجالس القضائية.

الفرع الأول: النيابة الإلكترونية.

الفرع الثاني: صحيفة السوابق القضائية.

الفرع الثالث: نسخ من عقود المحاكم الشرعية ونسخة من مرسوم التجنس.

الفرع الرابع: سحب الأحكام من طرف المحامين.

الفرع الخامس: التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية.

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية التي تتفرد بها جهات قضائية دون أخرى.

الفرع الأول: الخدمات التي تتفرد بها المجالس القضائية والوزارة.

الفرع الثاني: الخدمات التي تتفرد بها المحاكم والقنصليات.

المطلب الثالث: الخدمات القانونية الإلكترونية المستحدثة في قطاع العدالة.

الفرع الأول: الإشعارات عبر SMS والبريد الإلكتروني.

الفرع الثاني: مركز النداء.

الفرع الثالث: نظام sjdj وبوابة القانون الجزائرية.

الفرع الرابع: تطبيق التكوين عن بعد، والاعتماد على المحادثات المرئية.

الفرع الخامس: قاعدة بيانات مركزية للبصمة الوراثية ADN.

الفرع السادس: المشاريع القطاعية والإنجازات المحققة.

المبحث الرابع: عصرنه إدارة السجون

المطلب الأول: الإطار القاعدي لعصرنه السجون

الفرع الأول: مراجعة المنظومة التشريعية

الفرع الثاني: تكوين الموظفين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الفرع الثالث: الأجهزة المتطورة المعتمدة للحفاظ على أمن المؤسسات العقابية.

المطلب الثاني: التقنيات الحديثة للتسيير

الفرع الأول: تطبيقات الإدارة المركزية

الفرع الثاني: أنظمة تسيير المؤسسات العقابية

المطلب الثالث: الأنظمة المستحدثة في إطار حماية حقوق الانسان.

الفرع الأول: عقد الجلسات باستعمال الفيديو لحماية حقوق المتهم.

الفرع الثاني: السوار الإلكتروني كعقوبة بديلة جديدة تعتمد على الأنظمة الحديثة.

الفرع الثالث: التعليم عن بعد للمحبوسين.

الخاتمة.

المرفقات.

قائمة المراجع والمصادر.

الفهرس.

مقدمة.

مقدمة:

لقد أدت التطورات التكنولوجية التي شهدها العالم في القرن العشرين وقيام الثورة العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور شبكة الأنترنت وسيطرتها على الساحة العالمية، حيث شكلت نقلة نوعية دفعت دول العالم ككل إلى الاستفادة من هذا التطور والبحث أكثر عن تكنولوجيات جديدة، ونظرا لكون انتشارها يتميز بالسرعة والشمول، الأمر الذي أدى إلى تغير حياة الانسان رأسا على عقب خاصة في المجالين الاقتصادي والادري ودفع الدول لتسريع عجلة التطور والتنمية، حيث أصبح الاعتماد على الشبكات و التقنيات الإلكترونية سببا في تغيير أساليب الأعمال التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية فنتج عنها ظهور الإدارة الإلكترونية.

تجدر الإشارة أن مصطلح الإدارة في حد ذاته هو مصطلح جديد أخذت به مدارس الإدارة الحديثة لتحسين الأعمال الإدارية وتنظيمها وفقا للمبادئ القائمة عليها، إلى غاية إضفاء صفة الإلكترونية عليها لتطوير أسلوب العمل الإداري ومجارة التطورات الحاصلة على المستوى العالمي لتحسين مقومات الإدارة وتطويرها كل ذلك للتحويل من الإدارة التقليدية الورقية بالدرجة الأولى والتي تتسم بالبطء في الإجراءات وصعوبة تنفيذ العمل الإداري إلى الإدارة الإلكترونية التي تقوم على تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي أحدث مدارس الإدارة باعتبارها أهم الاتجاهات الحديثة لها، حيث حاولت القضاء على سلبات الإدارة التقليدية من خلال العمل على تبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات بسرعة وتنظيم الأداء واتخاذ القرارات لتنفيذ السياسات العامة بكفاءة وسرعة وجودة عالية، ما ترتب عنه قيام علاقة جيدة بين الإدارات فيما بينها والإدارة والمواطن، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب ناجع لرفع مستوى الإدارة وتطوير العمل الإداري من خلال تحقيق الفعالية وتوفير الكفاءة اللازمة.

باعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل رافدا أساسيا لتطوير وعصرنة الدول، في ظل محيط عالمي يتميز بتحويلات متواصلة ومختلفة لا متناهية، أضحت الدول مجبرة على التلاؤم مع هذا السياق العالمي، من أجل العمل على إنجاح أنماط التغيير التي أحدثتها الوسائل التكنولوجية الحديثة

ضمن مشروع تكريس الإدارة الإلكترونية، وبالتالي فإن ما تحققه الادارة الإلكترونية من تبسيط للإجراءات لتقديم الخدمات بصورة الكترونية سريعة مع التحكم في عاملي الزمان والمكان يشكل جزءا متكاملًا غير قابل للتجزئة.

إن الخدمة العامة هي تلك الخدمات التي تقدمها الدولة لتلبية الاحتياجات خاصة الأساسية لجميع المواطنين دون تمييز بينهم وكذا توفير المناخ المناسب لذلك، فالغرض من الخدمة العامة هو تحقيق المنفعة العامة وإشباع حاجات الأفراد، وهذه الحاجات تشمل المادية منها والمعنوية كالهاتف والكهرباء والغاز والمياه وتوفير الحماية والصحة والتعليم....إلخ، ونظرا لصعوبة تقديم كل الخدمات عل أكمل وجه مع مراعاة ظروف المواطنين والتزاماتهم، تم ادخال الإدارة الإلكترونية الى مجال تحسين تقديم الخدمات العمومية.

لم يعد التحول نحو الخدمات الإلكترونية خيارا فقط بل أصبح حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في العالم، حيث أنها انطلقت أولا في الدول الغربية منذ القرن الماضي اين كانت الولايات المتحدة الأمريكية رائدة في هذا المجال باعتبارها مهدا للإدارة الإلكترونية، أما على الصعيد العربي لم يرى هذا النوع من الإدارة النور إلا مؤخرا وقد كان فضل السبق في ذلك للامارات العربية المتحدة، خاصة بعد ظهور مفاهيم جديدة وهي الحكومة الإلكترونية والتجارة الالكترونية.

باشرت الجزائر استغلالها لشبكة الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات سنة 1994، الا ان بداية مسيرتها الفعلية مع الإدارة الإلكترونية كان في سنة 2008، أين بادرت الحكومة بمشروع الجزائر الإلكترونية والذي حددت مدته ب 5 سنوات لتكون كافية لتحقيق التحول الرقمي داخل كل القطاعات في الدولة واللاحق بالركب التكنولوجي العالمي، لكن هذا المشروع لم يطبق كاملا على أرض الواقع ما دفع الدولة من خلال وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المشرفة على تطوير مشروع الرقمنة بوضع البنية القاعدية اللازمة لشبكة الأنترنت وتوفير الألياف البصرية ونشرها عبر ربوع الوطن، ما ترتب عليه رقمنة كل القطاعات وايصال هذا التطور إلى أغلب مناطق الظل، أما أهم قطاع ستتصب عليه دراستنا والذي

استفاد فعلا من العصرنة وكان السباق في هذا التطور كما ساهم في تخفيف العبء على المواطنين هو قطاع العدالة.

فالجهاز القضائي كغيره من أجهزة الدولة ونظرا لأهميته حظي بعناية خاصة من طرف الدولة ليواكب التطورات الحاصلة عالميا، وهذا ما حدث فعلا، فقد تم ادخال الإدارة الالكترونية إلى قطاع العدالة بشكل تدريجي وممنهج حتى يتمكن الموظفون والمواطنون من التأقلم مع هذا الوضع الجديد.

لقد بدأت إصلاحات العدالة في الجزائر منذ استحداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة سنة 1999 والتي جاءت في مجملها بمجموعة من المحاور الرئيسية للإصلاح وتوصيات من بينها عصرنة العدالة واستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل القضائي لتخفيف إجراءات العمل على القطاع في حد ذاته، وتسهيل حصول المواطنين على الخدمات القضائية بسهولة، وهو ما تم فعلا، فقد ساهمت الإدارة الالكترونية داخل قطاع العدالة في تبسيط الاجراءات القضائية على المواطنين وتوفيرها لهم عن بعد دون الحاجة للتنقل، أي أن العدالة الالكترونية تحكمت في عاملي الزمان والمكان فأصبح كل من يحتاج خدمة من الجهات القضائية يحصل عليها من خلال الموقع الالكتروني الخاص بها في أي مكان وزمان وجد، كما تمت ترقية أساليب العمل الإداري والقضائي داخل القطاع.

ان العصرنة في الجزائر تواصلت بوضع الأسس الأولى لإقامة تقاضي إلكتروني على أرض الواقع، فباشرت بمواقع إلكترونية لرفع شكاوى عن بعد وكذا تبادل المذكرات بين المحامين والتقاضي عن بعد على أمل الوصول إلى عصرنة تامة للقطاع، وبهذا فقد تمكنت العدالة في الجزائر من قطع شوط كبير في مجال العصرنة والرقمنة، والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال للوصول إلى عدالة رقمية وفقا للمعايير الدولية.

الدراسات السابقة:

مع ظهور الإدارة الإلكترونية على الساحة العالمية سعت كل دول العالم لتطبيقها والعمل بها بهدف تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، لا سيما بعد تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية وتحقيقها لنجاح باهر وصلت أصدائها إلى كافة انحاء العالم، ومن هنا أصبح موضوع الإدارة الإلكترونية محل تقليد وتطبيق أغلب الدول، حيث غدت أهم محور من محاور الإصلاح، على اعتبار أن العصرية هي جزء من مسار الإصلاح، فواكب ذلك ظهور كتابات وتحاليل فكرية ونظرية كثيرة لتوضيح مبادئ هذا النظام الجديد وإزالة الغموض عنه، خاصة ما تعلق منها بكيفية التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية ومدى تحسينها للخدمات المقدمة للمواطنين على اعتبار أن هذا النظام الجديد الهدف الأساسي له هو تقديم خدمات إلكترونية تلبيبة لمتطلبات المجتمع، ومن أهم الدراسات التي اهتمت بموضوع الإدارة الإلكترونية باختصار هي:

-المؤلف محمد سمير أحمد من أوائل الكتاب في هذا الموضوع والسعي للإلمام به، من خلال مؤلفه الإدارة الإلكترونية، والذي تناول فيه كل عناصرها وما يرتبط بها، وكذا المؤلف ماجد راغب الحلو من خلال مؤلفه علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة العامة، تلاها بعد ذلك المؤلف أحمد محمد غنيم من خلال مؤلفه الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، ثم تطرق الدكتور ياسين سعد غالب إلى موضوع الإدارة الإلكترونية في الدول العربية من خلال مؤلفه الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية.

بالإضافة إلى مؤلفات الفقيه نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، وكذا المؤلف محمد الصيرفي وكتابه الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى الفقيه عبد الفتاح بيومي حجازي ومؤلفه الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح.

أما بالنسبة لموضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية فأهم الدراسات التي اهتمت بالموضوع، بالنسبة للمؤلفات فهي:

-الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية للدكتورة سميرة بو مروان، والحكومة الإلكترونية لمحمد مدحت محمد، أيضا مقدمة في الحكومة الالكترونية للدكتور صفوان المبيضين، ثم الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل للدكتورة إيمان عبد المحسن زكي.

أما بالنسبة لأهم الأطروحات التي شملت الموضوع فهي:

-دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، للباحث عاشور عبد الكريم.

-تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر للدكتور عبان عبد القادر.

وأخيرا الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية خاصة في قطاع العدالة في الجزائر فهي قليلة جدا، فبالنسبة للمؤلفات الخاصة بالموضوع يوجد المؤلف الذي أصدرته وزارة العدل الجزائرية والخاص بإصلاح العدالة الحصيلية والآفاق، وكذا مؤلف الوزير السابق الطيب بلعيز والخاص بإصلاح العدالة في الجزائر الإنجاز والتحدي، هذه فقط هي المؤلفات الموجودة في الموضوع أي لم يتم التوسع فيه بعد حتى في الأطروحات العلمية، وإنما تم البدء بالتطرق إليها من خلال المقالات العلمية، ومن أهمها:

-الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017) للمؤلفان بواشري أمينة وسالم بركاهم.

-آليات وإجراءات استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في قطاع العدالة بالجزائر، للمؤلفان كرزدي سارة وكرازدي إسماعيل.

-رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة للمؤلفان محمد العيداني ويوسف زروق.

-تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة لعصرنة الإدارات في الجزائر -قطاع العدالة نموذجاً- للمؤلفان عماد بوقلاشي وعبد الحفيظ بنور.

إشكالية البحث:

تتمحور إشكالية البحث حول:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، لا سيما في قطاع العدالة؟
هذه الإشكالية تضم في جوانبها أفكاراً مترابطة يمكن تفصيلها إلى تساؤلات فرعية على النحو التالي:

* ما مفهوم الإدارة الالكترونية وما هي مقومات تجسيدها؟

* ما طبيعة الخدمة العمومية وأساليب تطبيقها لتلبية احتياجات المواطنين؟

* إلى أي مدى يمتد نطاق تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية؟

* كيف عمدت الجزائر إلى إدخال الإدارة الالكترونية داخل كل قطاعاتها وما مدى تحقيقها للإنجازات
المسطرة؟

* ما مدى تأثير قطاع العدالة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال منذ إدخاله للإدارة الإلكترونية ضمن أساليب
عمله؟

* كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تقريب الإدارة من المواطن؟

* ماهي أهم الخدمات الإلكترونية القضائية التي وضعتها الجزائر على المواقع الإلكترونية؟ وهل تقدم
للمواطنين الجزائريين فقط أم حتى المواطنين المغتربين؟

*ما هو تأثير عصرنه الإدارة القضائفة على قطاع السجون؟ وكيف ساهمت في ترقية وعصرنه العمل الإداري داخلها؟

*إلى أي مدى ساهمت الإدارة الالكترونية داخل قطاع السجون في حماية حقوق الإنسان؟

انطلاقا من إشكالية الدراسة يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

كلما كان هناك تطور علمي للإدارة الالكترونية كلما ساهمت على تخفيف الإجراءات وتقديم الخدمات بصورة إلكترونية تتوافق ومتطلباتهم سعيا لتجسيد ترشيد الخدمة العامة.

الفرضة الثانية:

يعد قطاع العدالة أحد القطاعات الرائدة للأخذ بهذا النمط الجديد في التسيير وتقديم الخدمات الإلكترونية بيسر داخل الجزائر أو خارجها، هذا ما رتب انطلاقة فعلية نحو تطبيق مفهوم عالمي وهو التقاضي الإلكتروني.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وعلى الأخص قطاع العدالة فيما يلي:

*لحدائنه نمط الإدارة الإلكترونية فهو أسلوب جديد ظهر في أواخر القرن العشرين تم اللجوء إليه نظرا لما يحققه من مميزات في العمل الإداري والقضاء على كل سلبيات الإدارة التقليدية من بيروقراطية وبطء وصعوبات التنقل، والعمل على تسهيل الإجراءات الإدارية.

*لكون إدخال الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية ذات أهمية بالغة، نظرا للتأثير المتبادل القائم بين الموضوعين، فالإدارة الإلكترونية ساهمت وبشكل غير مألوف في تحويل كل الخدمات الإدارية

الخاصة بالتسيير الإداري للمؤسسات والقطاعات وكذا الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين نحو الطابع الإلكتروني سعيا نحو ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها تحقيقا لحكم راشد وفقا لمعايير عالمية، وهذا التطور لم يخص المواطنين فقط بل سهل وبشكل كبير العبء على الإدارات العمومية وخفف الضغط عليها.

*إن أخذ الجزائر بالإدارة الإلكترونية يعتبر نقلة نوعية لها، فتعميم هذا النمط الجديد على كل القطاعات في الدولة سمح للجزائر فعلا بتكريس مبادئ المساواة والديمقراطية والتواصل الإلكتروني الفعال سواء بين الإدارات من خلال الشبكات الداخلية الخاصة بذلك و كذا بين الإدارات والمواطن من خلال المواقع الإلكترونية الموضوعة لهذا الغرض بهدف تقريب الإدارة من المواطن لتجسيد فكرة الخدمات العامة الإلكترونية.

*إن إصلاح العدالة في الجزائر والذي بدأ منذ 1999 من خلال إدخال الإدارة الإلكترونية للقطاع كانت تلبية لمقتضيات التحولات الوطنية والعالمية الحاصلة، بما يؤهل المواطن والذي هو الهدف الأساسي من الإصلاح، تحقيقا لدولة الحق والقانون، وقد ترتب عن ذلك جملة كبيرة من الإصلاحات للتكريس الفعلي للخدمات القضائية الإلكترونية انطلاقا من صياغة قانون وطني يتماشى والمعايير الدولية وهو القانون 03-15 المتضمن قانون عصرنة العدالة، تلتها بعد ذلك إقامة تكوينات داخلية وخارجية لصالح موظفي القطاع من قضاة وأمناء ضبط ومساعدى العدالة وحتى الإداريين لتمكينهم من الاستعمال الجيد لهذا النمط الجديد من خلال الوسائل والأجهزة المتطورة بالاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال، كون أن عصرنة العدالة عمل على توثيق الصلة بين فعالية القضاء واحترام حقوق الانسان.

*إن تجسيد عصرنة السجون في الجزائر هو من أهم مبادئ حماية وترقية حقوق الانسان التي جاء بها برنامج الأمم المتحدة الانمائي وذلك من خلال تطوير أساليب أنسنة ظروف الاحتباس واحترام قواعد معاملة المساجين بالاستفادة من الخبرات الدولية في هذا المجال، كما تم إدراج آليات جديدة لتطبيق

برامج إعادة التربية وتطبيق العقوبات والتي تهدف بالأساس الى تأهيل وإعادة إدماج المحبوس في المجتمع.

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب التي دفعتنا لاختيار دراسة البحث في موضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة أنموذجا على نوعين هما أسباب موضوعية وأخرى شخصية.

أولاً: الأسباب الموضوعية: تتمثل في:

-إن دراسة موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ابتغيانا منها محاولة معرفة هذا التأثير المتبادل بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، والعلاقة الوطيدة القائمة بينهما ومدى تأثير كل ذلك على الخدمات المقدمة للمواطنين، لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

-نقص الدراسات المتعلقة بالموضوع مما يستلزم مزيدا من البحث والتقصي والدراسة في إطار التطورات على كل المستويات المحلية والعالمية، استنادا لأخذ الدول بها وتجاربها في هذا المجال وما حقته الإدارة الإلكترونية من ترقية كل قطاعات الدولة وفقا للمعايير الدولية المعتمدة لذلك ولعصرنة طرق تقديم الخدمات للمواطن من خلال استراتيجية الخدمات الإلكترونية الرشيدة.

-دراسة الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر باعتبارها من الدول النامية ومدى مساهمة التحول إلى الخدمات العامة الإلكترونية والتسيير الإلكتروني للمعاملات على عصرنة كل القطاعات تبعا لبرنامج العصرنة الذي وضعته الحكومة الجزائرية وفقا لمقتضيات كل قطاع، لتحقيق الخدمة العامة الرشيدة.

-سبب تحديد الدراسة على قطاع العدالة فمرده أن هذا القطاع يعد من أهم القطاعات في الدولة ومن أوائل من انتجه اصلاح العدالة وعصرنتها وفقا للمعايير العالمية، لتحسين نوعية الخدمات القضائية المقدمة للمواطنين، بعد ادخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في العمل القضائي والإداري

الخاص بكل الهيئات المركزية والجهات القضائية وكان ذلك أولاً بوضع البنية القاعدية اللازمة لذلك، دون إغفال جانب إصلاح السجون وعصرنتها تكريسا لمبادئ حقوق الإنسان المنصوص عليها في المعاهدات الدولية الخاصة بحسن معاملة المساجين.

-افتقار المكتبات الجزائرية عموما إلى مراجع خاصة بالإدارة الالكترونية والتي تتناول بالدراسة قطاع العدالة، وحتى المؤلفات التي تناولت ذلك لم تتطرق الى الإنجازات المحققة في مجال العصرية بل مرت على الموضوع مرور الكرام، وكذا محدودية الدراسات والبحوث المعنية بالموضوع ما يشجع الباحث على الاجتهاد لمحاولة إثرائه من كل الجوانب العلمية والتطبيقية.

الأسباب الشخصية: تتمثل في:

-الرغبة في إثراء موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية وعلى الأخص قطاع العدالة بدراسة متخصصة قائمة على الدراسة والتحليل المنهجي والعلمي البناء لتجاوز النظرة الضيقة والأفكار القديمة، خاصة لجدية الموضوع على مستوى الطرح العلمي.

-دراسة موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية لاسيما قطاع العدالة بالدراسة والتحليل للوقوف على أهم إيجابيات الموضوع والتركيز على سلبياته لتطوير القطاع أكثر.

المنهج المعتمد في الدراسة:

يقتضي موضوع الدراسة نظرا لتعدد وتشعب محاوره، استخدام طرق البحث العلمي المنهجية الملائمة وأدواته الضرورية، للإجابة بالقدر الوافي على الإشكالية المطروحة على النحو التالي:

المنهج الوصفي التحليلي: الذي يركز على الوصف الدقيق والشامل لكل عناصر الموضوع والاعتماد على التحليل الموضوعي والموضوعية في المعلومات، حيث برز اعتماد المنهج في الموضوع من خلال سرد ووصف وتحليل الإدارة الإلكترونية وكل عناصرها ومتطلباتها، كما تم الاعتماد عليه في وصف الخدمة العمومية وتحليل كل المقومات التي تركز عليها، أيضا تم الاعتماد عليه في وصف العلاقة

القائمة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ومن ثم سرد وتحليل أهم التطبيقات للإدارة الإلكترونية داخل أهم القطاعات في الجزائر.

كما تم الاعتماد على تحليل البيانات والمعلومات لمعاينة الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر بتحليل النصوص القانونية والتشريعات التي لها علاقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وعصرنة العدالة، ثم استخلاص النتائج بواسطة الاستنباط والاستنتاج لاقتراح حلول التي نراها مناسبة لسد النقائص والثغرات.

المنهج المقارن: تم الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد تجارب الدول العربية والغربية التي أخذت بنظام التقاضي الإلكتروني مع التجربة الجزائرية والتي تعد في بدايتها مقارنة معهم.

منهج دراسة الحالة: والذي يقوم على الإلمام بالموضوع من كل جوانبه من خلال جمع كل المعلومات والمعطيات والبيانات والنصوص القانونية الخاصة بالحالة موضع الدراسة، ويظهر ذلك جليا في بحثنا من خلال الإلمام بأكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخص أولا موضوع تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر وإلى أي مدى تم رقمنة الإدارات الجزائرية وكذا أهم الإنجازات المحققة على هذا الصعيد، وثانيا موضوع عصرنة العدالة من خلال إدخال الإدارة الإلكترونية إلى أساليب العمل القضائي وعصرنتها للخدمات القضائية المقدمة للجمهور وتبيان أهم الإنجازات المحققة في هذا الصدد.

الصعوبات التي واجهت الدراسة:

لا يكاد يخلو أي بحث علمي أو قانوني من الصعوبات فالباحث تصادفه العديد من العقبات، والتي تختلف درجتها من موضوع إلى آخر، وهو ما ينطبق على دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة أنموذجا، سواء فيما يتعلق بجوانبه النظرية أو التطبيقية وسنوضحها على التوالي:

-قلة الدراسات المتخصصة، إن لم نقل انعدامها في بعض جوانب البحث خاصة ما يتعلق منها بعصرنة قطاع العدالة في الجزائر، فحتى وإن وجدت تقتصر فقط على العموميات والمقاربات الضيقة غير الشاملة بالموضوع ككل.

-تعدد المواضيع وتشعبها في موضوع واحد، فموضوع الدراسة ضم العديد من المواضيع المتداخلة وهي الإدارة الإلكترونية ثم الخدمة العمومية والعلاقة القائمة بينهما وأثرهما على عصرنة العدالة في الجزائر. -طبيعة وخصوصية الإدارة الجزائري ومحاولتها مواكبة كل التطورات العالمية خاصة في مجال العصرنة لجعل الجزائر من بين الدول المقدمة، إلا أن ذلك مازال بعيدا بعض الشيء خاصة مع نقص الوعي حول أهمية هذه التقنية ودورها في تقريب الإدارة من المواطن.

-تعدد مواضيع البحث فالأطروحة شملت أربعة مواضيع مهمة وهي الإدارة الإلكترونية على حدى ثم الخدمة العمومية والعلاقة التي تربطها بالإدارة الإلكترونية، ثم موضوع التقاضي الإلكتروني الذي يجب التطرق له قبل الدخول في موضوع الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بالجزائر، هذا ما كان سببا لكبر حجم الأطروحة.

تبرير خطة البحث:

للإجابة على إشكالية الدراسة ارتأينا تناول موضوع الدراسة في بابين شاملين، يتضمن كل باب فصلين مقسمة إلى مباحث ومطالب حسب مقتضيات البحث العلمي.

الباب الأول: تناولنا فيه دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية، حيث قسم إلى فصلين، تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، بينما تناول الفصل الثاني علاقة الخدمة العامة بالإدارة الإلكترونية.

الفصل الأول: الغرض منه هو تحديد الإطار المعرفي والمفاهيمي من خلال دراسة معرفية متأصلة للإدارة الإلكترونية، حيث قسم إلى مبحثين، تناول المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية حيث شمل على مختلف التعاريف التي وردت بشأنها، ثم تبيان خصائصها ونشأتها ومراحل تحولها من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية، لنهي المبحث بتجارب الدول الغربية والعربية في مجال الإدارة الإلكترونية، بينما شمل المبحث الثاني مكونات الإدارة الإلكترونية والتي تعد أسس قيام هذا النمط من الإدارة من خلال تبيان عناصرها ومتطلبات ومستلزمات قيامها وتحديد وظائفها وأنماطها لنختم هذا المبحث بفوائد وأهداف ومعوقات الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: كان الهدف منه تحديد الإطار المعرفي للخدمة العامة ثم بيان العلاقة القائمة مع الإدارة الإلكترونية، وتطبيقها في الجزائر، حيث قسم إلى ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول ماهية الخدمة العمومية من خلال تبيان كل المفاهيم والتعاريف الخاصة بها ثم تحديد الأساس القانوني لها في القوانين الجزائرية، وتحديد خصائصها والمبادئ القائمة عليها، ومن ثم التطرق إلى تصنيفاتها وطرق إدارتها وأنظمتها ومنظمتها، تلتها بعد ذلك أثر الخدمة العامة على الحكم الراشد وكيف ساعدت على تكريسه على أرض الواقع، من خلال تبيان معايير الحكم الراشد ومكوناته ومن ثم ابعاده في الجزائر، ثم تبيان العلاقة القائمة بين الحكم الراشد والخدمة العمومية لنختم المبحث بالحكم الراشد في الإدارات العمومية والأسس والمقاييس اللازمة لذلك.

أما المبحث الثاني والذي تناولنا فيه دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية حيث شملت الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية من خلال تبيان أنواعها وطرق تفعيلها وأبعادها ومن ثم شمل على الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر والذي خص بدراسة مشروع الجزائر الإلكترونية وماهي أهم الانتقادات والتوصيات التي قدمها المجلس الاقتصادي حول الموضوع وكذا تبيان البنية التحتية القاعدية التي اعتمدت عليها الجزائر لتجسيد إدارة إلكترونية على أرض الواقع.

أما المبحث الثالث فقد تناول دراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل القطاعات في الجزائر لترقية الخدمة، حيث شملت الدراسة على 5 قطاعات وهي أهم القطاعات التي تأثرت بالتحول نحو الإدارة الإلكترونية وساهمت فعليا في ترقية الخدمة العمومية داخلها، وهي قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وقطاع البنوك ثم قطاع الداخلية والجماعات المحلية وقطاع التعليم لنختم المبحث بقطاع الضمان الاجتماعي، والتطرق للإنجازات المحققة في كل قطاع.

الباب الثاني: تناولنا فيه الإدارة الإلكترونية داخل قطاع العدالة على المستوى العالمي والمحلي، قسم على فصلين، شمل الفصل الأول التقاضي الإلكتروني على المستوى العالمي، بينما تناول الفصل الثاني عصنة العدالة في الجزائر.

الفصل الأول: إن الغرض المرجو من هذا الفصل هو التعرف على التقاضي الإلكتروني، حيث قسم إلى مبحثين.

تناول المبحث الأول ماهية التقاضي الإلكتروني من خلال التعرف على كل التعاريف الخاصة به وخصائصه وتجارب الدول معه، والتعرف على المحكمة الإلكترونية التي تعد هي أساس إقامة التقاضي الإلكتروني، ومن ثم تحديد الأدوات المساعدة على إقامته لنختم المبحث بالتعرف على إجراءاته منذ رفع الدعوى الإلكترونية إلى غاية صدور الحكم الإلكتروني والطعن فيه.

أما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه إلى حجية التقاضي الإلكتروني وتحديد بدائله على الساحة الدولية، حيث تطرقنا أولا لمقتضيات الحجية القانونية للتقاضي الإلكتروني والتي هي آليتي التوقيع والتصديق الإلكترونيين، ومن ثم التعرف على التحكيم الإلكتروني كأهم صورة للتقاضي الإلكتروني الدولي، لنختم الفصل بالوسائل البديلة لفض المنازعات.

الفصل الثاني: يعد هذا الفصل من أهم النقاط في الدراسة دون إغفال أهمية الفصول الأخرى والسبب راجع إلى أن دراسة الحالة الخاصة بالموضوع تنصب على قطاع العدالة، فالغرض منه هو عصرنة العدالة في الجزائر، والذي قسم إلى ثلاثة مباحث،

تتاول المبحث الأول منها المستلزمات اللازمة لعصرنة العدالة في الجزائر من المنظومة التشريعية والتكوين الخاص، والوسائل الإلكترونية الحديثة وتكنولوجيا المعلومات، وكذا التعرف على هيئات المختصة بالعصرنة العدالة في الجزائر، للتطرق فيما بعد إلى أهم الأنظمة المعلوماتية المعتمد عليها في قطاع العدالة سواء على مستوى الوزارة أو تبيان أنظمة التسيير في الجهات القضائية وكذا تحديد أنظمة دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي. وأهم الخدمات الإلكترونية المشتركة بين مجموعة من الجهات القضائية ومن ثم تحديد الخدمات التي تتفرد بها جهة دون أخرى.

أما المبحث الثاني فقد تتاول الخدمات الإلكترونية الموجهة للجمهور فهي تتفرع بين خدمات الكترونية مشتركة بين المحاكم والمجالس القضائية مثل النيابة العامة وصحيفة السوابق القضائية وغيرها، وبين خدمات تتفرد بها جهات قضائية دون أخرى مثل التصديق على الوثائق الموجهة للخارج تختص بها المجالس القضائية والوزارة فقط، لنختتم هذا المبحث بالخدمات القانونية الإلكترونية المستحدثة وأهم الإنجازات المحققة في القطاع.

أما المبحث الثالث فقد تتاول عصرنة السجون من خلال التطرق أولاً للإطار القاعدي لعصرنة السجون ومن ثم التعرف على أنظمة التسيير الإلكترونية المعتمدة من قبل الوزارة تلتها بعد ذلك الأنظمة الإلكترونية المعتمدة في المؤسسة العقابية لنختتم المبحث بالأنظمة المستحدثة في إطار حماية حقوق الإنسان.

الباب الأول:

تأثير الإدارة الإلكترونية على
الخدمة العمومية.

الباب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية.

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة تطورات هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، والتي أحدثت تغيرات جوهرية في الحياة اليومية للإنسان، وساهمت بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية هذا ما انعكس على الإدارة العامة التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة، وتقدم خدمات للمواطنين، لذلك فقد تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة العامة، ما ولد ظهور الإدارة الإلكترونية والقضاء على الإدارة الورقية التقليدية.

ظهرت الإدارة الإلكترونية في القرن الماضي وأحدثت ثورة كبيرة على مستوى الإدارة في حد ذاتها والخدمات والمعاملات بالدرجة الثانية فبإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال للإدارة تم التحول الجذري من إدارة تقليدية بطيئة تتسم بالبيروقراطية والفساد الإداري إلى إدارة تقوم على مبادئ وأسس وتقنيات عمل جديدة بواسطة الحواسيب الآلية وشبكة الأنترنت ونظم المعلومات، حيث ساعد هذا النمط الجديد على تغيير ركائز الإدارة فأصبحت قائمة على الشفافية والحركة والمرونة في العمل الإداري وسهولته ما أثر على مجال الخدمات العامة المقدمة للمواطنين والتي تسهر الدولة والإدارات العمومية بصفة خاصة على توفيرها، حيث أصبحت تقدم عبر الشبكات الإلكترونية وبسهولة ويسر في أي مكان وزمان مع تحقيق المساواة والمصداقية ومكافحة الفساد تجسيدا لمبادئ الحكم الرشيد، كل ذلك لنشر التعامل والاتصال الإلكتروني لإقامة مجتمع رقمي تتسم حياته بالسهولة والسرعة في تقديم الخدمات العامة وإنجاز الأعمال الإدارية متجاوزة بذلك كل معوقات الإدارة التقليدية.

إنطلاقا مما سبق، فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية "الإنترنت"، من دون اللجوء إلى تبسيط الإجراءات الحكومية، والعمل على إدخال بعض الحركية والمرونة في إجراءاتها، حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على التحول من النظم الورقية إلى النظم الرقمية المعتمدة

على كل الوسائل الإلكترونية من أجل إنجاز الأعمال والمعاملات مثل استخدام البريد الإلكتروني والفاكس والنشرات الإلكترونية والتبادل الإلكتروني للوثائق، والعمل على اتخاذ كل الإجراءات اللازمة لإعادة هندسة نظم العمل وفقا لتلك الآليات الحديثة، لتعديل الهيكل التنظيمي وتبسيط الإجراءات والتخلص من الروتين، وتطبيق الأعمال بصورة جيدة مع توفير السرية والأمان والثقة في الخدمات الإلكترونية كل ذلك لتحسين وتسهيل العلاقة ما بين المواطن والإدارة الحكومية.

وفقا لما تقدم سنتناول دراسة هذا الباب بالتعرف أولا على الإطار المعرفي للإدارة الإلكترونية ببيان ماهية ومكونات ومستلزمات الإدارة الإلكترونية، ثم التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية والتعرف على العلاقة التي تربطها مع الإدارة الإلكترونية خاصة في الجزائر، كل ذلك وفقا للتقسيم التالي:

الفصل الأول: الإطار المعرفي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

الفصل الثاني: علاقة الخدمة العمومية بالإدارة الإلكترونية.

الفصل الأول:

الإطار المعرفي للإدارة

الإلكترونية والخدمة العمومية.

الفصل الأول: الإطار المعرفي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

اعتبر هذا العصر عصر الثورة المعلوماتية والاكتشافات والتحولات الجذرية والسريعة في جل المجالات، وقد بدأت الثورة المعلوماتية في منتصف القرن الماضي عندما تم اختراع الحاسب الآلي لتظهر بعد ذلك شبكة الأنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية وكان الغرض منها إيجاد طريقة سهلة للتواصل عن بعد وهو ما حدث فعلا لكنها لم تتوقف عند هذا الحد فقط بل عملت على تحديث أغلب القطاعات إلى غاية تبنيها داخل نظام الإدارة أين أحدثت فيها تحولا جذريا كانت نتيجتها ظهور الإدارة الإلكترونية.

سعيًا لإصلاح الإدارة وتطويرها للتخلص من سلبياتها كبطء الإجراءات ونقص الكفاءة والفعالية في الأداء، وصعوبة التنقل، والتأثر بعامل المكان والزمان، إلى إدارة تتميز باللامكانية واللامكانية مع السهولة في الإجراءات عن طريق الأنترنت، هذه الأخيرة التي تعد عصب الإدارة الإلكترونية، وبالتالي السعي للاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكاتب والحواسيب الإلكترونية محلها بالاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والعمل على تحويل كل الخدمات الإدارية والعامة إلى خدمات إلكترونية بصورة كاملة، وبهذا يمكن القول أنها أصبحت إدارة ديمقراطية تنظيمية، تهدف للقضاء على الفجوة التنظيمية القائمة بين الإدارة العليا والعاملين فيها، وكذا إعادة بناء الأدوار والوظائف، فالقرارات المتعلقة بالخدمات العامة المقدمة للجمهور أصبحت لا تحتاج لرضا الرؤساء، وإنما يتم اللجوء إلى قاعدة البيانات الموجودة في مكان العمل، وحتى العمال أعطيت لهم الحرية في الإبداع والابتكار والتحرر من قيود الإدارة التقليدية البيروقراطية.

فالجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصائص متميزة عن الثورات التقنية الأخرى، لأن رأسمالها هو العقل البشري، فهي ثورة بشرية داخل الدول، وأن الإدارة الإلكترونية تركز على تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو القيام بوظائفها ومهامها فيما يتصل بتقديم الخدمات للجمهور المتعاملين

معها أو فيما بينها بطريقة سهلة وميسرة من خلال الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات وتطوير الاتصالات عند أداء مهام كل منها، وبالتالي فإن ما يجب التأكيد عليه أن بداية ظهور فكرة الإدارة الإلكترونية هي ليست وليدة الساعة بل هي تعود إلى القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين أي أنها نتاج تطور وتسلسل تاريخي عريق، للوصول إلى الصورة التامة التي هي عليها اليوم.

وفقا لما تقدم سنقوم من خلال هذا المبحث بدراسة ماهية الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال تحديد مفهوما والمكونات اللازمة لإقامة إدارة إلكترونية ناجحة في المبحث الأول، ومن ثم التطرق إلى ماهية الخدمة العمومية في المبحث الثاني.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

أصبحت الإدارة الإلكترونية حقيقة واقعية في أغلب الدول نظرا للمكانة البارزة التي تحتلها وإن لم تكتمل صورتها النهائية، فالعالم اليوم أصبح إلكتروني رقمي يعتمد على الأجهزة والأنظمة المتطورة، والتحول من الإدارة الورقية التقليدية التي تعاني من العجز إلى الإدارة الإلكترونية التي تتميز بالسرعة والمرونة في المعاملات والتعاملات، فهذه الطريقة تسمح بتقديم الخدمات الإدارية بوسائل الاتصال والمعلومات دون ما الحاجة إلى العناء والوقوف على الطوابير مطولا.

فقد ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى الساحة العالمية وواكبه زخما كبيرا منذ القرن التاسع عشر، أين بدأ السعي إلى إيجاد بديل عن الإدارات الورقية والخدمات الإدارية الكارثية النوعية، فبدأ التفكير في علم جديد يحل محل الإدارة التقليدية ويؤدي نفس أعمالها ومهامها لكن بصورة متطورة سريعة ومرنة وذات نوعية جيدة، وخاصة مع ظهور الإنترنت وحصولها على رواج كبير عالميا من قبل العلماء، الأمر الذي دفع بهم للدمج بين الأعمال الإدارية وتكنولوجيا المعلومات للحصول على إدارة أكثر كفاءة وفعالية في الدولة، وقد مس هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية كل عناصر ومكونات ووظائف الإدارة التقليدية من تخطيط وتنظيم ورقابة وقيادة ومن ثم العمل على تطوير استراتيجياتها، فالتأثيرات الواسعة لتكنولوجيا المعلومات مست بالدرجة الأولى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لقرون عديدة وجعلها مفاهيم عصرية تحقق المرونة الإدارية في الأعمال والتقويضات.

تجدر الإشارة إلى أن الإدارة الإلكترونية وبكل المزايا التي تتسم بها والتطور الذي تحدثه، وما وصلت إليه من نتائج، هي نتاج عمل دام لسنين طويلة من البحث والتطوير أولا، وثانيا فهي لم تصل إلى المرحلة التي هي عليها لأن من تقدم على المستوى العالمي مالم تمر بمجموعة من المراحل وتعتمد على جملة من الإجراءات اللازمة والمتتالية لتحقيق ذلك.

لهذا سنحاول من خلال هذا المبحث الوقوف على مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال تحديد نشأتها والتعريفات المختلفة لها في المطلب الأول، ثم بيان الخصائص التي تميزها وأنماطها في المطلب الثاني، أما المطلب الثالث فقد تطرق للعناصر والمستلزمات التي تحتاج إليها الإدارة الإلكترونية لتصبح واقعا.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

شهدت الإدارة تطورا ملحوظا نتيجة المستجدات الحديثة في تقنيات المعلومات والاتصالات، وتعد الإدارة على هذا النحو أسلوبا متحركا لا يمكن التنبأ بمستقبله وتحركاته فهي تتغير كلما تطورت آلياتها، فهي تسير نحو العصرية والرقمنة الإدارية، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي الشكل الحديث للإدارة اليوم.

إشتمل المطلب على تعريف الإدارة العامة في الفرع الأول، ثم تعريفات الإدارة الإلكترونية في الفرع الثاني، والتعرف على نشأة الإدارة الإلكترونية ومراحل تحولها في الفرع الثالث، في حين تطرق الفرع الرابع لأهداف ومزايا الإدارة الإلكترونية، وأخيرا تم التطرق لمعوقات الإدارة الإلكترونية في الفرع الخامس.

الفرع الأول: تعريف الإدارة العامة.

قبل التطرق إلى تعريفات الإدارة الإلكترونية لابد أولا من تعريف الإدارة العامة.

تجدر الإشارة في البداية أن كلمة الإدارة هي مشتقة من أصل لاتيني مكون من قطعتين هما (Ad)، (To) ومعناها يخدم أو يساعد الآخرين وفي اللغة الإنجليزية يطلق عليها إحدى اللفظين، لفظ management أو لفظ Administration، وقد تعددت تعريفاتها.

فكلمة إدارة Administration ترجع الى الفعل الوارد في اللغة الإنجليزية Admister بمعنى يدير في اللغة العربية، وتقديم خدمة للآخرين أو تقديم العون والخدمة للغير، وكما أشرنا أعلاه ففي اللغة الإنجليزية يطلق عليها إحدى اللفظين التاليين:

*لفظ management: وتعني مهام الإدارة في مستويات التنفيذ والعمل الجاري ويطلق هذا اللفظ على ما يقوم به المدير في منظمة الأعمال التي تسعى إلى تحقيق الربحية.

*لفظ Administration: وهو يشير إلى المهام الأساسية التي تنهض بها الإدارة العليا ويطلق هذا اللفظ على الإدارة في مجال المنظمات التي لا تسعى إلى تحقيق الربحية أي القطاع الحكومي¹.

ولا نكاد نجد تعريفا جامعاً مانعاً شاملاً للإدارة بل اختلفت التعريفات الاصطلاحية للفقهاء ورجال الفقه الإداري كل حسب المدرسة التي ينتمي إليها فقد عرفها فروديك تايلور في كتابه إدارة الورشة بأنها هي: "المعرفة الصحيحة لما تريد من الرجال عمله ثم التأكد من أنهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة وأرخصها"²، كما عرفها قاموس أكسفورد للمتقدمين بأنها "تسيير الأمور من خلال العاملين بكفاءة وفعالية للوصول إلى غايات معينة فالإدارة هي عملية تجميع الموارد المادية والبشرية والمالية من أجل تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعاملين فيها وحفظ التوازن بين هذه الأهداف للوصول إلى الغايات بكفاءة وفعالية"³.

ربما كان أول استخدام لكلمة الإدارة العامة بمعنى إدارة شؤون الحكومة في العالم الغربي، ما أشار إليه أرسطو في كتابه السياسة، وكذلك ما أثاره العالم ميكيا فيلي في كتابه الأمير وكذلك كتابات بعض المفكرين الألمان في أوروبا الغربية في بداية القرن الثامن عشر⁴.

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 21-22.

² Fredrick Taylor, shop management, New york Horper and Borthers, pp 125-126.

³ Enecclo paodinn of scial Scienes. Maomilom Co. New Vol X 1933.

⁴ أحمد محمد المصري، مفاهيم الإدارة العامة بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الإمارات سابقاً، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1996، ص 14.

ومن السهولة الربط بين مختلف التعاريف في اللغة الإنجليزية والفرنسية، وكذلك معناها في اللغة العربية، حيث أن الربط ينشأ نتيجة أن مسمى الإدارة العامة يحتوي على كلمة إدارة وهي الأصل العام الذي يغطي على كل الفروع والتخصصات، وأما التخصيص الذي حدث عليها كان إضافة لفظ عامة وكان ذلك للتوضيح أنها إدارة العمل الحكومي.

إن الإدارة بمفهومها التقليدي بوجه عام هي العمل مع أشخاص آخرين أو من خلالهم من أجل تحقيق أهداف كل من المنشأة وأعضائها ويضم مفهوم الإدارة العديد من الأنشطة أو الوظائف هي: التخطيط والتنظيم والتنسيق والتحفيز والتوجيه والرقابة¹.

أما كلمة عامة Public بوصفها نعنا للإدارة تعني أن أهداف الإدارة ليست خاصة لصالح فرد معين أو مجموعة محددة من الأفراد، وإنما هي أهداف عمومية ترتبط بكل أفراد المجتمع الذين يعيشون في الدولة، فهي ترتبط بالنشاط أو العمل الذي تقدمه الدولة من خلال موظفيها في المرافق العامة والمنظمات الحكومية إلى جمهور المتعاملين معها دون تفرقة بينهم للاستفادة من الخدمة، ومعنى ذلك وجود الإدارة العامة في كل المؤسسات الرسمية داخل الحكومة².

يعرف الأستاذ Leonard D.White الإدارة العامة في أوسع معانيها بأنها: "تتكون من جميع العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة"، وأن هذا التعريف يشمل كافة الميادين³.

فالإدارة تلعب دورا هاما في توجيه الجهود الجماعية على اختلاف مستويات تجمعها واختلاف أنواعها، فكلما ضم عدة أفراد جهودهم إلى بعضها البعض للوصول إلى هدف معين، تظهر أهمية الإدارة، وتتزايد هذه الأهمية كلما تزايد اعتماد المجتمع على الجهود الجماعية وتداخلت هذه الجهود في علاقاتها وتعقدت في طبيعتها، فلها دور هام داخل كل المجالات.

¹ محمد سمير، أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 46.

² محمد سليمان الطماوي، مبادئ علم الإدارة العامة، مطبعة جامعة عين شمس، الطبعة السابعة، 2007، ص 97.

³ محمد سليمان الطماوي، مبادئ علم الإدارة العامة، نفس المرجع، ص 418.

ويميل فقهاء القانون الإداري إلى تعريف الإدارة العامة بأنها الإدارة التي تظهر فيها الدولة كصاحبة سلطة، ولها امتيازاتها الإدارية العديدة الخاصة بها حسب نظام الدولة الإداري والقضائي.

وعرفها الدكتور محمد الصيرفي على أنها: "مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير أنها تسهم في تحديد الأطر العامة التي تنبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها"¹.

وكما هو واضح أن تعاريف الإدارة العامة تختلف حسب القائمين بالتعريف ودراساتهم الأصلية، فلكل هؤلاء فهمه، وترجيحه للاتجاه الأصلي الذي يقتنع وينتمي إليه².

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية.

بظهور عصر العولمة والرقمنة وانتشار الإنترنت في كل العالم كانت أولى العلوم أخذا بهذا النظام الجديد هو علم الإدارة العامة للتحويل من الإدارة الورقية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية أحدث مدرسة في الإدارة، وهي تقوم على أساس استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز الوظائف الإدارية بطريقة التشبيك الإلكتروني، فهي تشكل العمليات الداخلية التي لا تكون ظاهرة للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر، بل عن طريق نتائجها داخل جهة الإدارة وعلاقات المواطنين والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة متكاملة، وصولاً إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية³.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 24.

² أحمد محمد المصري، مفاهيم الإدارة العامة بالدول العربية، المرجع السابق، ص 22.

³ صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013، ص 73.

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية Electronic management E-management من المصطلحات المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل جدا من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة، حتى أنه لم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف دقيق يمكن أن يتفق عليه فيما يتعلق بمصطلح الإدارة الإلكترونية من قبل الخبراء العالميين والباحثين حتى بالولايات المتحدة الأمريكية على اعتبار أنها هي مركز ظهور وانتشار الأعمال الإلكترونية في العالم¹. فالإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلة عنها، ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وهي إدارة بلا ورق، حيث تعتمد على استخدام الأرشفة الإلكترونية، والأدلة، والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا مكان، وتعتمد على الهاتف المحمول، كما أنها إدارة بلا زمان حيث تعمل 24/24 ساعة و 7/7 أيام في الأسبوع، كما تعتبر إدارة بلا تنظيمات جامدة، فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعة المعرفة².

يقصد بالإدارة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات، أو الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة بغير ورق، أو الإدارة الإلكترونية، وهذا هو التعبير الأدق³.

وقد وضع الفقهاء العديد من التعريفات محاولين الإلمام بالمعنى التام للإدارة الإلكترونية، فهناك من عرفها بأنها استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء فيها⁴.

¹ محمد سمير، أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 42.

² محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 1، 2006، ص 13.

³ ماجد راغب الطلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة العامة، جامعة الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2007، ص 17.

⁴ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 42.

فعرها الفقيه علاء عبد الرزاق السالمي بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، وبالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة بتقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً"¹.

كما أضاف الفقيه سعد غالب ياسين إلى أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن "منظومات الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكة"².

كما يعرفها الفقيه غنيم أحمد محمد بأنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أم المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية"³.

وعرفها نجم عبود نجم بأنها: "العملية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"⁴.

ويعتبر البنك الدولي من السابقين في تعريف الإدارة الإلكترونية حيث يتجه إلى أنها: مصطلح يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة"⁵.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 135.

² ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 22.

³ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004، ص 31.

⁴ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 127.

⁵ بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017-2018، ص 66.

كما عرفت بأنها: " عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات المتطورة لتعزيز دور الإدارة الاستراتيجية للمنشأة ورفع مستوى الأداء بها"¹.

إذا الإدارة الإلكترونية هي الانتقال من إنجاز المعاملات، وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني، من أجل استخدام أمثل للوقت، والمال، والجهد، وبمعنى آخر فهي إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق مع إهدار للوقت، والجهد، والطاقات. فالإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد ومتطور، يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وينقله خطوة إلى الأمام، بحيث يصبح أدخل على الخط ولا تدخل في الخط².

كما يقصد بالإدارة الإلكترونية استخدام مرافق الدولة المختلفة الوسائل الإلكترونية الحديثة وخاصة شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات العامة للجمهور وذلك وصولا لتحقيق أهداف الإدارة الحديثة في تقديم خدماتها للأفراد بكفاءة وفعالية وفي ذات الوقت بسهولة ويسر وإيمانا بضرورة وجود آليات فعالة لتحسين العلاقة بين الإدارة والجمهور³.

كتعريف أمثل وأشمل للإدارة الإلكترونية هي: " استراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية، والبشرية، والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت، والمال، والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة، وبالجودة المطلوبة"⁴.

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 42-43.

² صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 78-79.

³ أحمد يوسف عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 1، 2017، ص 38.

⁴ صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، نفس المرجع، ص 79.

إذا بالمقارنة بين الإدارة بمفهومها العام والإدارة الإلكترونية يمكن ملاحظة:

- أن الإدارة الإلكترونية ماهي إلا استخدام أحسن لنظم المعلومات والاتصالات التكنولوجية المتطورة، للوصول إلى أهداف المنشأة وأعضائها بالتكاليف الملائمة.

- أن الإدارة الإلكترونية تقوم على نفس الوظائف التي تقوم عليها الإدارة بمفهومها التقليدي والموضحة بالتعريف الأول لها، وتلك الوظائف هي: التخطيط والتنظيم، والتنسيق والتحفيز والتوجيه والرقابة.

- مما سبق يتضح اتفاق الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية في كونهما نشاط يقوم على إنجاز الأعمال والمعاملات لتحقيق الأهداف المرجوة ولكنهما يختلفان في طريقة أو وسيلة إنجاز تلك الأعمال والمعاملات والوصول إلى تلك الأهداف¹.

وقد أغرت الإدارة الإلكترونية الكثيرين وفق رؤية هندسية على حساب الرؤية الإدارية في الاندفاع وراء الأعمال الإلكترونية، وذلك من أجل إحلال التكنولوجيا محل الإدارة، وإحلال التنظيم الذاتي والإدارة الذاتية محل إدارة التغيير، وإحلال قواعد ومستودعات البيانات محل دور العنصر البشري، وإحلال التفاعل الآلي محل التفاعل الإنساني، وإحلال الذكاء الصناعي محل الذكاء الإنساني، وإحلال المعرفة الرمزية في الوثائق وقاعدة البيانات محل الإدارة الضمنية في رؤوس الأفراد².

الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

وجه المقارنة.	الإدارة التقليدية.	إدارة الإلكترونية.
حفظ الوثوقية.	الملفات معرضة للتلف وأقل موثوقية.	الملفات في مأمن عن التلف وتتوفر على برامج لأمن الشبكات الإلكترونية.
الضياع.	أكثر عرضة للضياع.	نادرة الضياع.

¹ محمد سمير، أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 46-47.

² صدام الحمایسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 74.

التكاليف.	مكلفة.	اقتصادية.
الوصول للبيانات.	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية.	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا.
سرعة إنجاز الأعمال.	بطيئة.	استجابة فورية.
الجودة.	جودة أقل.	جودة عالية جدا.
مدة الخدمة.	محدودية ساعات الدوام للإدارة.	متوفرة 24 ساعة.
وسائل التعامل بين الأطراف.	اتصال مباشر، مراسلات ورقية.	وسيط إلكتروني (شبكات الاتصال الإلكترونية).
طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل.	علاقة مباشرة.	علاقة غير مباشرة (عن طريق شبكات الاتصالات الإلكترونية).
المعلومات.	هرمية.	متاحة للجميع.
اتخاذ القرار.	في قمة الهرم.	تشاركية بين العاملين والإدارة.
تكنولوجيا المعلومات.	دورها منفصل عن الإدارة وتقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة.

مدى الاعتماد على الإمكانات المادية والبشرية.	تعتمد على استخدام أمثل للإمكانات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف.	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف.

المصدر: فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، ص ص 26-27.

الفرع الثالث: نشأة الإدارة الإلكترونية ومراحل تطورها.

تعتبر الإدارة الإلكترونية هي النتيجة الحتمية للتطور والتقدم التكنولوجي والتقني الحاصل في العالم، باعتبارها أحدث مدرسة في علم الإدارة العامة التي تقوم على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال للقيام بكل مهامها الإدارية، لكن ما يجب الإشارة إليه أن هذه المدرسة لم تظهر على الساحة الدولية مباشرة بل هي نتاج إلزامي لمراحل تاريخية مرة بها حتى وصلت للمستوى الذي هي عليه اليوم.

أولاً. نشأة الإدارة الإلكترونية:

في أواخر القرن التاسع عشر كانت أحاديث فريدريك تايلور (F.W.Taylor) في الجمعية الأمريكية للمهندسين الميكانيكية ذات طابع تبشيري بميلاد علم جديد هو علم الإدارة، وقد أشار المبدأ الأول من مبادئ الإدارة العلمية إلى أن ثمة علماً جديداً أو قواعد جديدة لأداء كل عنصر من عناصر العمل أو الإنتاج تحل محل القواعد التقريبية أو التجريبية القديمة، وبعد 100 عام وفي نهاية القرن العشرين ومع تصاعد الموجه القوية للإنترنت وأعمال الويب بكل خصائصها المتميزة واجهت الإدارة تحديات جذرية وعميقة هزت بحق أهم إن لم تكن جميع افتراضات ومبادئ الإدارة¹.

¹نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، المرجع السابق، ص 146.

نستطيع القول بأن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى انتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (Word Processing) وإن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما انتهجت جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم MT/ST (الشريط الممغنط/ وجهاز الطباعة المختار).¹

يعتبر ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة هامة في عالم الإدارة عموما، إذ يهدف ادخالها إلى تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية لأعمال وخدمات إلكترونية تحقيقا للأحسن وتحقيقا لهدفي الكفاءة والفاعلية لصالح منظمات اليوم، من خلال ما تفضيه الحالة الإلكترونية على العمليات من سرعة عالية ودقة متناهية، كما أنها تسهم في دعم ومساندة عملية تبسيط الاجراءات الإدارية، وتسهيل وتسريع عملية صنع القرارات.²

فالإدارة الرقمية أو الإلكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الأنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة ووظائف الشركة، وإذا كانت الإدارة منذ نهاية القرن التاسع عشر حتى نهاية القرن العشرين قد شهدت انعطافات وتحديات عميقة وواسعة على مستوى الفكر الإداري ومدارس الإدارة أو على مستوى الممارسة والتطبيقات الإدارية، استطاعت أن تمثلها وتتطور معها بطريقة حققت نضوجا متصاعدا تجسد في زيادة فاعلية العملية الإدارية وكفاءتها³، فالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الأنترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها بالدرجة الأولى قضية

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص 32.

² مظهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 178-179.

³ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، المرجع السابق، ص 150.

إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل، ولذلك تنطلق عملية التحول من الرغبة في بناء أداءات إدارية مرنة ورشيقة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدين، ومن هنا يتوجب على الإدارة تجنب محاولات ترقيع النظم الحالية وفرض أساليب التعامل التقليدية على الناس، من خلال استخدام شكل جديد لتقديم الخدمة¹.

بالتالي فالإدارة التقليدية هي تلك الإدارة التي يتم تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية كما هو متعارف عليه وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب²، أما الإدارة الإلكترونية ما هي إلا استخدام أحسن الوسائل وهي نظم المعلومات والاتصالات التكنولوجية المتطورة للوصول إلى أهداف المنشأة وأعضائها بالتكاليف الملائمة³.

ثانيا. الإجراءات اللازمة للتحول إلى الإدارة التقليدية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج من القائمين على مثل هذه الإدارات السعي لتأمين عدد من الإجراءات الأساسية المتسلسلة، التي ينبغي الانتباه إليها ومتابعتها، لكي تتم العملية بشكل جيد يحقق الأهداف المرجوة، وأهم تلك المراحل ما يلي:

1- تأمين القناة، والدعم من الإدارة أو الجهات العليا في المنشأة، بالنسبة إلى أي نوع من الإدارة الإلكترونية، أو من الدولة وقيادتها، إذا كان الموضوع يتعلق بالحكومة الإلكترونية، وعلى هذا الأساس فإنه ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن تكون لديهم القناة التامة، والرؤية الواضحة لتحويل جميع

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص 59.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 67.

³ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 46.

المعاملات الورقية التقليدية إلى إلكترونية، لكي يقدموا الدعم الكامل، والامكانيات اللازمة، للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.

2- تدريب وتأهيل الموظفين المعنيين بالإدارة الإلكترونية.¹

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل فكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية، فبعضها غير مدونة على الورق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة لم يطرأ عليها أي تغيير أو تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات، وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية.

4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية بحيث يقصد بها الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية، والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.²

5- التأكد من توثيق وتحويل المعاملات الورقية المتوفرة والقديمة في المؤسسة إلكترونية وعدم إغفال أي منها، حيث إن الملايين من المعاملات الورقية، في بعض الحالات، والمحفوظة في مئات آلاف الملفات الورقية، ينبغي تحويلها وحفظها إلكترونياً، عن طريق ما يسمى بالماسحات الضوئية scanners، بعد التأكد من تسجيلها وتصنيفها، مهما كان حجمها، بغرض التعامل معها لاحقاً، وتسهيل الرجوع إليها.

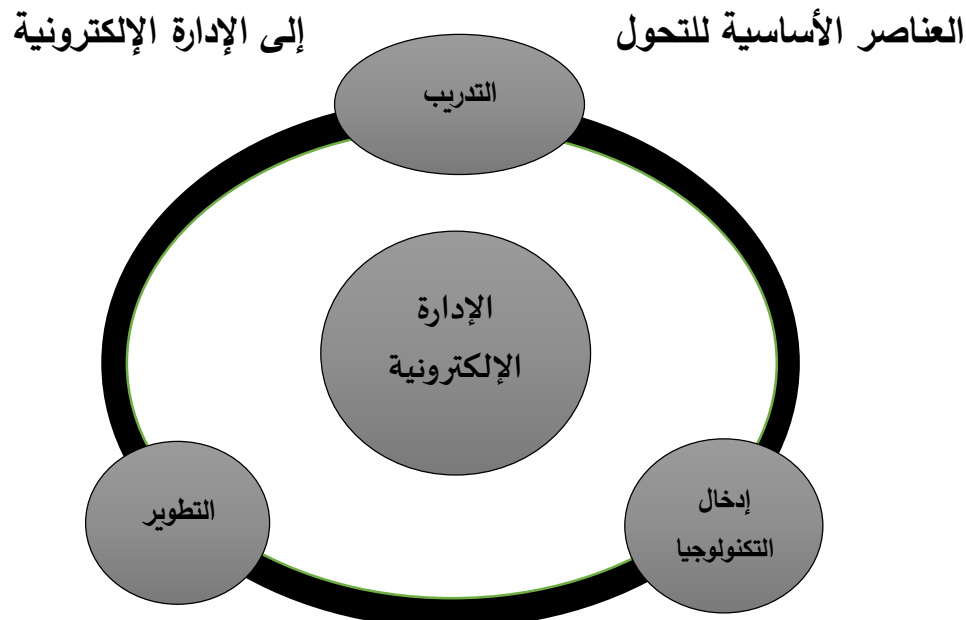
6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً.

¹ عامر إبراهيم القنديلجي، الحكومة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص ص 134-135.

² صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 84.

يتطلب أمر إدخال الإدارة الإلكترونية والحفاظ على ديمومتها واستمراريتها، تفهم إدارة المنظمة والعاملين فيها لعملية انتقال المهام والعمليات في منظماتهم من تسيير الأمور وفق منهج الإدارة التقليدية إلى تسيير الأعمال وفق منهج الإدارة الإلكترونية، ولا تتم هذه العملية إلا بقرار يصدر عن ذوي الشأن لما تحتاجه العملية من جهود حثيثة، وعمل دؤوب، وتواصل مستمر لتثبيت هذا التحول، ولابد من الإشارة إلى ثلاثة عناصر أساسية في عملية التحول هذه، هي:

- 1-التدريب ثم التدريب الذي يعمل على ايجاد وتوليد كادر بشري كفء يخدم مصالح المنظمة المعنية.
- 2-التطوير والتجديد، والذي يعمل على الحفاظ على استمرارية العمل في المنظمة، ومواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية.
- 3-تمكين المنظمة المعنية وبعد ادخال التكنولوجيات الحديثة، من توليد وإيجاد الميزة التنافسية الفاعلة والمؤثرة في الوضع التنافسي الذي تعيشه المنظمة¹.



المصدر: مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد، المرجع السابق، ص 190.

¹مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 189.

ثالثا. مراحل التطور من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية، مع العمل على ضمان استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، هو عن طريق تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاثة مراحل، على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي إذ لا يمكن الانتقال من نظام إداري تقليدي مهترئ ومتعفن وفاسد، إلى نظام إلكتروني متطور وحديث هكذا دفعة واحدة، لذلك فإن تقسيم التحول إلى مراحل من شأنه أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية، وعلى العموم فإن هذه المراحل هي:

1. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية، والعمل على تنميتها وتطويرها، في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا بشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي، أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والاعلانات عبر الشبكة الإلكترونية، مع إمكانية طبع، أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.¹

2. مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل: وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي بعدها، ففي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتليفون، بحيث يستطيع المواطن العادي خلالها الاعتماد على التليفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، وخدمته معقولة التكاليف يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق، والشروط اللازمة بشكل سلس سهل، وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين، من انجاز معاملاتهم عن طريق شبكة الأنترنت، لأن في هذه المرحلة يكون عدد

¹معرفة، الإدارة الإلكترونية، تاريخ الاطلاع 2020-09-30، <https://www.marefa.org/>

المستخدمين للإنترنت متوسطا، كما من الطبيعي أن تكون التعرفة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس، لذلك فإن الميسورين وما فوق، هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.

3. مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى عالي (حوالي 25-30 % من عدد الشعب) وتوفير الحواسيب سواء بشكل شخصي، أو بواسطة الأكشاك، أوفي مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة، مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب، و بأسرع وقت، وأقل جهد، وأقل تكلفة ممكنة، وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة)، ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية، وتقبلها، وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها.¹

رابعا. الوصايا العشر لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية استراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية تعمل على تحقيق وتقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور المعني، وسنستعرض الوصايا العشر التي يجب أخذها بعين الاعتبار لبلوغ النتائج المرجوة:

- 1-التثقيف المستمر بشأن البيئة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 2-التأكيد على إظهار مزايا الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من خدمات وسرعة في اتخاذ القرارات.
- 3-استمرارية التدريب والتثقيف لتهيئة الكادر المتعلم والكفاء في إدارة البيئة الإلكترونية.
- 4-متابعة التطورات وما يستجد من تقنيات تخدم أعمال بناء أحدث النظم والأطر المعلوماتية لصالح إدارة المنظمة، والجمهور المستفيد.
- 5-تأمين مناقلة المعرفة بين المعنيين في الإدارة الإلكترونية.

¹ صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص ص 82-83.

6-السعي نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم ومرافق المنظمة كافة.

7-السعي نحو مكننة الأعمال والفعاليات والأنشطة التنظيمية.

8-ربط المنظمة ومرافقها بشبكة حواسيب كفؤة وفاعلة وتفعيل ما يدعى بالإنترنت الداخلية.

9-ربط المنظمة بالعالم الخارجي (منظمات وجمهور) ضمن حزمة إنترنت كفؤة.

10-استخدام نظم وأدوات كفؤة لضمان أمن وتحقيق الحماية للبيانات والمعلومات¹.

الفرع الرابع: أهداف وإيجابيات الإدارة الإلكترونية.

إن أسلوب الإدارة الإلكترونية إذا طبق وفقا للمبادئ الأساسية له فإنه يحقق الأهداف الرئيسية والمرجوة منه كما يرتب جملة كبيرة من الفوائد التي تعود على المواطنين بدرجة أولى وعلى الدولة بدرجة ثانية.

أولا. أهداف الإدارة الإلكترونية:

1-وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنشأة، واستيعابهم الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ابتداء من التخطيط والتنفيذ، والنتائج والتشغيل، والتطوير.

2-التطوير المستمر لإجراءات العمل، ومحاولة توضيحها للموظفين، لتأمين استيعابها من قبلهم، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوين هذه الإجراءات وتصنيفها والاهتمام بها وتحديثها، وكذلك متابعة الالتزام بها.

¹مزه شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، المرجع السابق، ص ص 190-191.

3-التحديث المستمر والضروري لتكنولوجيا المعلومات، ووسائل وتقنيات الاتصال، حيث إن متابعة التحديثات المستمرة والضرورية لمثل هذه التكنولوجيات والوسائل المتطورة هو من ضروريات حياة الإنسان المعاصر.

4-تحقيق مبدأ الشفافية المطلوبة، والتطبيق الأمثل للواقعية.

5-تأمين السرية الضرورية والمطلوبة، بالنسبة للبيانات والمعلومات الخاصة، التي يحتاجها ويطمح إليها غالبية المراجعين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية¹.

6-استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة، وتضطرهم في كثير من الأحيان للانتظار في صفوف طويلة.

7-إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي، واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت كان.

8-ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف عند إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية.

9-تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها، مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها، والسرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة وذلك من خلال توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة الإلكترونية².

10-إدارة الملفات بدلا من حفظها.

¹ عامر إبراهيم القنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 137-138.

² صدام الحمایسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 80.

11- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.

12- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

12- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.¹

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

14- 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.

15- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص فيه.

16- إلغاء ما يسمى بعامل المكان، وتأثيرات عامل الزمن.

17- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، بمفهومها الحديث، فالجودة تعني الدرجة العالية من النوعية، أو القيمة، كذلك هي تأكيد على أهمية تلبية احتياجات العمل، في الوقت، وفي الزمان، الذي يكون فيه العميل أو المستفيد النهائي بحاجة إلى الخدمة وفي أسرع وقت ممكن.²

ثانيا. فوائد الإدارة الإلكترونية: إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق على تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد هي:

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص ص 39-40.

² إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 125-126-127.

- 1-تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- 2-إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.¹
- 3-إتاحة المعلومات الوافية والكاملة، عن كل ما يتعلق بمؤسسة معينة محددة، وكذلك المعلومات الوافية عن العاملين فيها.
- 4-الاستخدام المناسب والأمثل، لموارد المؤسسة المعنية بالإدارة الإلكترونية، أو الدولة المعنية بذلك.
- 5-رفع مستوى الكفاءة، والأداء، وكذلك المخرجات والنتائج والعطاء في المؤسسة والعاملين فيها.
- 6-تأمين المساعدة للإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة، وإدارة مواردها، البشرية والمالية والإدارية والمعلوماتية.
- 7-توفير عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين، وبما يسمح لهم بالحوار، والمناقشة البناءة، والتعليم الذاتي والتواصل الإلكتروني.
- 8-إدارة أعمال المؤسسة، وتشتمل مثل تلك الأعمال على إجراءات التخطيط، وكذلك التنفيذ والتقييم والمتابعة، وإدارة العملاء، وما شابه ذلك الأعمال المطلوبة.
- 9-يستطيع النظام الإلكتروني تأمين المتابعة الآلية للعاملين، ومدى استجابتهم للأعمال المكلفين بها كذلك فإنه يستطيع إرسال تقارير المتابعة لأعمال التي تحتاجها الإدارة العليا.²

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص ص 37-38.

² عامر إبراهيم القنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 133.

10- حفظ وتوثيق كافة الأنشطة والمخرجات، والوثائق، والبيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة إلكترونيا، وبالتالي لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات، أي توفير المساحة التي كانت مخصصة لها، وتوفير نفقات الموظف للعناية بهذه الملفات.

11- الربط الإلكتروني بين فروع المؤسسة التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي.

12- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين، والمرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات والتحديث الدوري لها.

13- التكامل مع عدد من النظم الفرعية مثل: الحضور والانصراف، وإدارة تنمية الموارد البشرية، والتراسل الإلكتروني، والنشرة الصحفية والمكتبية، والعهددة الشخصية، والنظم المالية.

14- إمكانية التوافق مع أي هيكل تنظيمي للمؤسسات المختلفة¹.

الفرع الخامس: معيقات الإدارة الإلكترونية.

إن أي مشروع ينفذ قد تصاحبه بعض المعوقات، فقد تكون الأسباب تارة في سوء التخطيط، أو في عشوائية التنفيذ، وعلى هذا الأساس فإن اجمالي المعوقات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية هي:

أولاً. المعوقات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

1- الرؤية غير الواضحة، والضبابية للإدارة الإلكترونية، المتمثلة في عدم فهم واستيعاب أهدافها، سواء أكان ذلك بالنسبة إلى الموظفين والعاملين في الإدارة الإلكترونية، أو المستفيدين منها ومن معطياتها وخدماتها.

¹ صدام الخمائسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 81.

2- قد يكون هناك تمسك بالمركزية، المعوقة أحيانا للإدارات الإلكترونية، وعدم الاهتمام أو الرضا بالتغيير الإداري فيها.¹

3- الأمية الإلكترونية لدى بعض العاملين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي، ووجود الفجوة الرقمية بين الناس المتخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من إيجابياتها.²

4- إدخال تقنية المعلومات بشكل مستقيم لكل قسم.³

ثانيا. المعوقات البشرية: وتتمثل فيما يلي:

1- انخفاض الخبرات التكنولوجية، والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

2- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يقتصر التدريب على الشرح النظري.

3- عدم تطور اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يتم اختيارهم اعتمادا على المقابلة الشخصية، دون أن يقترن ذلك بممارسة عملية على هذه الأجهزة.

4- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها.⁴

5- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية، من حيث تقليصها للعنصر البشري، وبالعكس من الإدارة التقليدية التي يزج إليها الكثير من العاملين والعناصر البشرية.⁵

¹ إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 138.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 74.

³ فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 74.

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، 2008، ص ص 52-53.

⁵ إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 139.

ثالثا. المعايير المالية: وتمثل فيما يلي:

1- قلة الموارد المالية اللازمة خاصة وأن التقنية متشابكة ومتكاملة وفي تطور مستمر، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا ومن المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المؤسسة الواحدة.¹

2- قلة الموارد المالية في تأمين الإدارة الإلكترونية المطلوبة والمناسبة، أو ربما في صعوبة توفير السيولة النقدية اللازمة لها، حيث إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية بحاجة إلى الدعم بالموارد المالية المطلوبة والوافية.²

3- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

4- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحواسيب وشبكاتها.³

رابعا. المعايير القانونية: وتتمثل فيما يلي:

1- عدم الاعتراف بالوثائق الإلكترونية وعدم اعتمادها كبديل للوثائق التقليدية أو الاعتراف بمصادقيتها.

2- احتياج الواقع الإداري الإلكتروني إلى جهد ووقت طويلين لوضع الأطر القانونية لممارسة وتحديد القواعد الضابطة لمعاملاته.

3- غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم.⁴

¹ فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 75.

² إبراهيم قندليجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 138.

³ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 53.

⁴ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، المملكة العربية السعودية، نوفمبر، 2009، ص ص 195-196.

5- عدم وجود تشريعات أمنية مناسبة، أو أنها موجودة لكن هناك تغافل، أو ربما تساهل في تفعيلها وتطبيقها، وهذا عامل مهم يقود إلى التعويق أو حتى الإخفاق في تأمين الإدارة الإلكترونية، المناسبة والمطلوبة¹.

خامسا. المعوقات الأمنية: وتتمثل فيما يلي:

1- خوف المتعاملين من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها، وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة، أي عدم الثقة في السرية وأمن التعاملات، وهذا ما يؤدي إلى فقدان الاحساس بالأمان اتجاه الكثير من التعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية، والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.

2- عدم توفير برمجيات تحكم للرقابة على الاختراقات المعتمدة².

3- أمن المعلومات وهو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن القوانين للسلامة ووصول المعلومات المستفيدين³.

سادسا. المعوقات التقنية: هناك بعض المعوقات التقنية التي تعترض طريق التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية ومن أبرزها:

1- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسوب، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة، في الوقت الذي تبحث فيه المؤسسات عن استقرار نسبي.

2- نقص في البنية التحتية المعلوماتية، والبنية التحتية للاتصالات على مستوى الدولة، مما يعرقل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

¹ إبراهيم قندلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 138.

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، المرجع السابق، ص ص 196-197.

³ إبراهيم قندلجي، الحكومة الإلكترونية، نفس السابق، ص 74.

3- الافتقار إلى مهارات صيانة أجهزة الحواسيب وتطويرها.¹

المطلب الثاني: خصائص وأنماط الإدارة الإلكترونية.

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي، وفي ضوء العولمة وانتشار الاقتصاد الشبكي، وتزايد حدة المنافسة وتزايد الضغوط على المنظمات لتحسين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها، تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية وظهرت عدة أنماط لها، من هذا المنطلق إشتل المطلب على خصائص الإدارة الإلكترونية في الفرع الأول، وتم التطرق لأنماط الإدارة الإلكترونية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية.

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص جعلت منها تحتل هذه المكانة العالمية وهي:

أولاً. إدارة بلا ورق، وبلا مكان وبلا زمان: يمكن القول بأنهما أهم خاصيتين للإدارة الإلكترونية:

1. إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.

إذ تعتمد المنظمة بالدرجة الأولى على المعلومات الإلكترونية بطرق ونظم اتصالات إلكترونية فهي تركز على إدارة إلكترونية دون أوامر وروتين تقليدي بل تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار.²

¹ أفريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 76.

² مظهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص ص 186-187.

2. إدارة بلا مكان ولا زمان:

أ. والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام التلفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية ¹virtual، فهي إدارة تتخطى المكان فبالإمكان مواصلة العمل من أي مكان حول العالم باستخدام تقنيات الاتصالات الحديثة، والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض وأصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة بحكم هذا التطور التكنولوجي الهائل.

ب. إدارة تتخطى الزمن، فبإمكانك مواصلة العمل على مدار اليوم أي خلال 24 ساعة من اليوم الواحد، وبتواصل، حيث إن عامل الزمن مهم جدا هنا لإتمام الصفقات والعمليات الكبيرة والكثيرة حول العالم، نظرا لاختلاف التوقيتات فيما بين دول العالم²، حيث إن الإنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي سواء بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن والموردين والأطراف الأخرى، كما أن الأنترنت يعمل وفق قاعدة 7/24 أي 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع³، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو⁴.

ثانيا. الاعتماد على النظم المتطورة وسهولة توفير المعلومات، لتحسين مستوى الخدمات:

تعتمد الإدارات اليوم عند تطبيقها للإدارة الإلكترونية على الأنظمة والوسائل المتطورة بحثا عن توفير وايصال المعلومات بسهولة.

1. الاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث أن المؤسسات الشبكية والذكية التي تقوم على أسس المعلومات والمعرفة، فهي تحتاج إلى أنظمة إلكترونية وأنظمة التحصيل المجمع

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013، ص 21.

² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، المرجع السابق، ص 187.

³ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، المرجع السابق، ص 159.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص 40.

والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة والبنوك الإلكترونيين... إلخ¹، مع سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة، أو المنظمات، وكأنها وحدة مركزية واحدة، وهذه فائدة ومزية مهمة وضرورية في الإدارة الإلكترونية المعاصرة².

2. سهولة توفير المعلومات: إن الهدف الأساسي للإدارة الإلكترونية هي توفير المعلومات للمواطنين بأسهل طريقة خاصة بعد تبسيط الإجراءات الإدارية فتصبح المعلومات داخل كل منزل، وبالتالي فهي توفر:

أ-سهولة توفير المعلومات عن أي مادة وبشكل كفاء وتوظيفها في صالح عملية صناعة القرارات.

ب-السرعة النسبية في توفير المعلومات عبر الوسائط التكنولوجيات المتوفرة.

ج-توفير المعلومات حسب الطلب وفق الصلاحيات المفوضة وبالزمن الحقيقي.

د-تتميز الإدارة الإلكترونية بإمكانية استرجاع المعلومات وتخطي عقبات الاندثار³.

3. تحسين مستوى الخدمات: يسعى نظام الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات للجمهور والعملاء بشكل لائق، وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها، وذلك أن الحاسب الآلي وقاعدة البيانات التي زود بها تعطي نتائج يقينية لامجال للخطأ فيها، الأمر الذي يحقق إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات، سيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر الاجراءات الكثيرة والمراحل الطويلة، والتي كانت المعاملة أو إنجاز المأمورية تتم من خلالها⁴، وبفضل سرعة الإنجاز

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المرجع السابق، ص 21.

² عامر إبراهيم القنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 126.

³ مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 188.

⁴ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأسلة في شأن الإدارة الإلكترونية التنظيم والبناء، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص ص 164-165.

الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضا إذا كان المرسل إليه مستعدا للرد، وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة بدلا من إدارة البريد العامة بتخصيص بعض المواقع للبريد الإلكتروني مثل Hotmail أو yahoo لتأمين هذه الخدمة الهامة.¹

ثالثا. توفير الجهد والنفقات وزيادة الإتقان، نظرا للطبيعة الخاصة للإدارة:

إن الطبيعة الخاصة للإدارة الإلكترونية سمحت بتوفير النفقات والجهد إضافة إلى جودة إتقان العمل الإداري.

1. توفير الجهد والنفقات وزيادة الاتقان: في ظل نظام الإدارة الإلكترونية فإنه يتم توفير الجهد والمال، الأمر الذي يساعد على سرعة أداء الخدمة العامة بأسهل الطرق، ويمكن إنهاء الخدمة مع الإدارة في ثوان أو دقائق معدودة منذ الدخول إلى شبكة الأنترنت، حيث يدخل الفرد إلى الخط مباشرة ولا يقف في الصف انتظارا لدوره، ولذلك فالمأمول أن نظام الإدارة الإلكترونية يقضي على كل ألوان الانحراف والفساد الإداري كالرشوة والتعقيد والروتين الإداري، كما يؤدي إلى تعدد العاملين في أداء الخدمة، ويعمل كذلك على تقليص الاجراءات الإدارية، ويساعد على إمكانية حفظها وأرشفتها بطريقه إلكترونية آمنة، تساعد على سرعة تداولها، ونقلها بين الجهات الإدارية المختلفة.²

فالإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية، وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال أمثل لإمكانات الإدارة، والواقع أن إقامة نظام الإدارة

¹ ماجد راغب الطلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 426.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص ص 167-168.

الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات واعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريقة الإلكترونية -بعد ذلك- تقل تكلفتها كثيرا عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي، فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات¹.

وكذا 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 الاقتصادية².

2. الطبيعة الخاصة للإدارة الإلكترونية: تتميز الإدارة الإلكترونية بطبيعة خاصة بسبب إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث الآتي:

أ- الإدارة بالأهداف من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ب- الإدارة نشاطا كليا جامع (بشري، ومادي، ومعنوي) يضم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ج- الإدارة حالة كلية مستمرة ومتطورة بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

د- الإدارة تغطي أرجاء ومحتويات منظمة الأعمال ويعنيها في ذلك أزرها ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إليها.

هـ- الإدارة نشاط جماعي مستند إلى عناصر الوضع الراهن وفي ضوء ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خدمات فاعلة³.

¹ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص ص 426-427.

² إبراهيم عامر قنديلجي، الحكومة الالكترونية، المرجع السابق، ص 125.

³ مزهر شعبان، شوقي ناجي، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 180-181.

رابعاً. القضاء على بيروقراطية العمل الإداري وإضفاء الشفافية والوضوح عليه:

تقضي الإدارة الالكترونية على بيروقراطية الإدارة التقليدية وتعمل على إضفاء الشفافية والوضوح على العمل الإداري.

1. القضاء على بيروقراطية العمل الإداري: عن طريق الإدارة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة¹، فالإدارة الإلكترونية في مجال العمل الحكومي الخاص، تهدف إلى التخلص من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية، كما يمكنها كذلك أن تخلصنا من أمراض مزمنة عديدة في معاملات الإدارة، من ذلك القضاء على كمية النماذج الورقية غير العادية التداول، والمستندات والتوقعات المطلوب استيفائها في هذه النماذج في معاملات الحكومة، وطلبها مرة أخرى في معاملات جديدة دون الاعتداد بما سبق تقديمه منها².

كما يمكن نظام الإدارة الإلكترونية موظفا واحدا من إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون الرجوع إلى رؤسائه، أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه³، وهو ما يحدث الآن في هولندا، لذا أوجب القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به⁴.

2. الشفافية والوضوح الإداري: من السمات الهامة لنظام الإدارة الإلكترونية عنصر الشفافية، والذي عن طريقه يمكن لأي متعامل مع هذا النظام أن يعلم كافة الأمور التي تتعلق بمعاملته بوضوح ودون خفاء، ذلك أنه يمكن له أن يعلم أين تقع معاملته وما هي المرحلة التي قطعتها، وهل هناك معوقات في

¹ راغب ماجد الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 427.

² عبد الفتاح بيومي الحجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 129.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2003، ص 25.

⁴ إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 125.

التنفيذ أم لا، ولعل السبب في ذلك أن الدخول إلى الموقع الإلكتروني لهذه الإدارة متاح لكل ذي شأن، وليس هناك ما يجب اخفاؤه، إلا إذا تعلق الأمر بأسرار الدولة أو العمل الحكومي أو البيانات الخاصة¹.

فعندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين، وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل، بالإضافة إلى أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام الجمهور، مما يجعله أيسر لتجنبه لمشاكل المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن وطالبي الخدمة، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس².

ولذلك يرى جانب من خبراء المعلوماتية أن الشفافية والوضوح الإداري يتحقق في ظل نظام الإدارة الإلكترونية من خلال عناصره التالية:

أ-تحقيق الاتصال بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة.

ب-انخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة في الاجراءات مما يؤدي لسرعة الإجراءات وقلة عدد المستندات.

ج-توفير كبير للوقت كأثر للتفاعل الجمعي أو المتوازي بين الحكومة وطالب الخدمة.

د-تحقيق طفرة هائلة في البيانات والمعلومات الحكومية بأقل وقت وتكلفة وبأعلى كفاءة.

هـ-شفافية الأداء، حيث تتخفف فرص عمليات الفساد الإداري ويصبح هناك مجال واسع للمراجعة والمسائلة.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 170.

² راغب ماجد الطلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 429.

و-سرعه الإنجاز على مدار اليوم كله -24 ساعة-أي سبعة أيام في الأسبوع مع تقديم الخدمة بشكل جماعي.

ي-العدالة في تقديم الخدمة بذات الدقة والتكلفة والجودة والوقت إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.

ن-سهولة الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الاتصال من أي مكان وفي أي وقت¹.

الفرع الثاني: أنماط الإدارة الإلكترونية.

تأخذ الإدارة الإلكترونية عدة أنماط وأشكال كل منها حسب نمط العمل الذي وضعت داخله الإدارة الإلكترونية، وقد ساهمت هذه الأخيرة فعلا وبشكل كبير في ظهور أنواع جديدة من الأعمال الإلكترونية التي تقدم أفضل الخدمات للمواطنين.

أولا. الحكومة الإلكترونية:

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد المداخل الحقيقية للنهضة الإدارية ودخول الألفية الثالثة بالتسلح بسلاح العلم والتكنولوجيا ومواكبة العالم المتقدم، وقد ظهرت علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة عام 1970، فرغم أن أول استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع العام يعود إلى عام 1954 خلال الحملة الانتخابية الرئاسية الأمريكية، إلا أن مصطلح الحكومة الإلكترونية ارتبط بظهور التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، ولقد كانت البداية الفعلية لمشروع الحكومة الإلكترونية عام 2001 نتيجة رغبات المؤتمرين في ندوة دولية عن رعاية الديمقراطية والتنمية، حيث أوصت الندوة بتكليف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بالإسهام من خلال برامجها المستقبلية في تعميق مدارك

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 171.

مستقبل وتداعيات الحكومة الإلكترونية¹، وفي عام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين، وفي عام 2003 قامت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي oecp بتعريفها بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الأنترنت للوصول إلى حكومة أفضل"².

تتلخص فكرة الحكومة الإلكترونية في قيام الحكومة بتقديم الخدمات للمواطنين عبر شبكات الأنترنت وعن طريق التليفون وذلك بكفاءة أكبر وأسرع بدلا من التعقيد الإداري والروتين وبطء في تنفيذ الإجراءات المطلوبة³، أي أن اهتمام الحكومة الإلكترونية يتركز على توفير الخدمات العامة لأي شخص في أي وقت، ولذلك يرى الكثير من الباحثين أنها وسيلة لتحديد بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها ولتعزيز دورها الإيجابي في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية⁴، وعلى ذلك تحقق الحكومة الإلكترونية العديد من المميزات ومنها:

- 1- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات الحكومية لطلابها من خلال الحاسب.
- 2- تسيير اقتضاء الناس للخدمة سواء كانوا مواطنين عاديين أو مستثمرين أو غيرهم.
- 3- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو معتل المزاج أو غير ماهر في التعامل.
- 4- تخفيف مساوئ مركزية السلطة.
- 5- تخفيف حدة البيروقراطية وتعدد توقيعات المنفذين والمسؤولين وتضخم الهرم الإداري.

¹آمال حنفاوي، حكيمة بوغديري، مستوى تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، العدد 3 مكرر، الجزء الثاني، الجزائر، ص 328.

²خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص 24.

³أحمد عاشور يوسف الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 36.

⁴محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 80.

6- الاعتماد على الشبكة العنكبوتية الرشيقة دون الشبكة الهرمية المعوقة¹.

وقدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للحكومة الإلكترونية بأنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الإنترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات"².

وبناء عليه فإن الحكومة الإلكترونية تتبع نظام حديثا باستخدام شبكة الإنترنت لربط مؤسساتها ببعضها البعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور ووضع المعلومة المطلوبة في متناول الأفراد بغرض تأمين علاقة شفافة تتصف بالدقة والوضوح وتهدف إلى الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية والخدمات الخاصة على حد سواء خصوصا تلك المتعلقة بالتجارة والمعاملات المالية والاقتصادية بين الخواص والشركات التجارية، أي أن الحكومة الإلكترونية هي نسخة افتراضية عن الحكومة الحقيقية بصورتها السياسية التقليدية مع الإشارة إلى أن الحكومة الإلكترونية تعيش بشكل محفوظ في مراكز حفظ البيانات على شبكة الإنترنت والشبكات العنكبوتية المخصصة لهذه الصورة الحديثة وهي تحاكي عادة أعمال الحكومة التقليدية التي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في صورة أجهزة الدولة³.

إذا الحكومة الإلكترونية هي: استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات، وتسخيرها لدعم الأعمال الحكومية، والتفاعل مع المواطنين، بغية تقديم هذه الخدمات بطريقة سهلة سلسلة، وعلى مدار 24 ساعة يوميا، وعلى مدار جميع أيام الأسبوع، عبر الوسائل الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا الحديثة، وفي مقدمتها الأنترنت، والتقنيات الجديدة للاتصال، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الأنترنت بسرعة ودقة،

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المرجع السابق، ص 27.

² إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل، المرجع السابق، ص 19.

³ عامر إبراهيم القندليجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 27.

وبتكاليف ومجهود أقل، وتوصيل الخدمات إلى المواطنين والقطاع الأعمال والموظفين والهيئات الأخرى، والقدرة على بناء علاقة أفضل بين الحكومة والجمهور من خلال التفاعل مع المواطنين بأكثر سلاسة وسهولة وأكثر كفاءة، مع العلم أنها ليست بديلا عن الحكومة الكلاسيكية، بل هي الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني¹.

ثانيا. التجارة الإلكترونية:

تعد التجارة الإلكترونية إحدى إفرازات التكنولوجيا، حيث تهدف إلى تسيير وزيادة التجارة الدولية، وتحقيق ما تقضيه العولمة من رفع الحواجز والمعوقات، كما تعتبر التجارة الإلكترونية من المتغيرات العالمية الجديدة، التي فرضت نفسها بقوة خلال الحقبة الأخيرة من القرن العشرين، حيث أصبحت من دعائم النظام الاقتصادي العالمي الجديد، وأحد الآليات الهامة التي تعتمد عليها عولمة المشروعات التجارية والإنتاجية².

بدأت التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1970، وأخذت خطوات سريعة حتى انتشرت على مستوى العالم ككل، ويرتبط مفهوم التجارة الإلكترونية بكافة التعاملات التجارية التي تتم إلكترونيا من خلال الشبكات العالمية، وأهمها شبكة الأنترنت تأخذ هذه التعاملات أشكالا متعددة مثل:

- 1-التبادل التجاري الإلكتروني بين منظمات الأعمال.
- 2-التبادل التجاري الإلكتروني بين المنظمات وعملائها.
- 3-التبادل التجاري الإلكتروني بين المنظمات والحكومات.

¹ صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 13.

² مشتي أمال، التجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد الثالث عشر، الجزائر 01، ص 239.

والذي يعني أن كافة العمليات المرتبطة بالبيع والشراء والتبادل للسلع والخدمات والأفكار تتم إلكترونيا عبر الشبكات العالمية¹، كما يمكن أن تقوم بوظائف جديدة في عمليات التبادل من بينها الإعلان والمفاوضات وتسوية المدفوعات والحسابات وفتح الامتيازات والترخيص وغيرها²، كما تحقق التجارة الإلكترونية مزايا للعميل ومنها سرعة الحصول على احتياجاته على مدار اليوم بأقل وقت وجهد وتكاليف، وتوافر كافة المعلومات المرتبطة بالمنتج والتي تمكنه من المقارنة بين البدائل المتعددة³.

لقد سعت إلى تطوير التجارة الإلكترونية أغلبية دول العالم ومن بينها الجزائر فهي تسعى لتطوير وترقية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من خلال وضع استراتيجية واضحة تتضمن تشريعات وهياكل ومؤسسات لتنظيم الممارسات بالتجارة الإلكترونية، فاستهلت بتطوير المنظومة القانونية لا سيما الإصدار الأخير للقانون 05/18 المؤرخ في 2018/05/10 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية، وذلك بهدف سد الفراغ خاصة في مجال إبرام العقود ما بين المتعاملين عبر الاتصال الإلكتروني⁴.

ثالثا. البنوك الإلكترونية:

تعود نشأة البنوك الإلكترونية إلى بداية الثمانينات من القرن العشرين الماضي وتزامنا مع ظهور النقد الإلكتروني، وخلال منتصف التسعينات من القرن العشرين ظهر أول بنك في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنيات الصيرفة الإلكترونية.

1- البنوك الافتراضية أو بنوك الأنترنت: التي تحقق أرباح تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.

2-البنوك الأرضية: وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المرجع السابق، ص ص 22-23.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 52.

³ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، نفس المرجع، ص 23.

⁴ معمري أسامة، عمورة جمال، واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر بين التأطير القانوني وتحديات التطبيق، دراسة تحليلية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 02، العفرون، الجزائر، مجلد 14، العدد 01، ص 132.

عموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين:

1- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار، والناجمة عما يسمى بعولمة الأسواق.

2- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

تطور العمل مصرفي الإلكتروني بشكل سريع ليبلغ عدد البنوك التي تعمل عبر شبكة الإنترنت خلال عام 1998، أكثر من مائتي بنك، كمفهوم الخدمات المصرفية والمالية عن بعد، أو البنك المنزلي، أو البنك على الخط، أو الخدمات المالية الذاتية، وكلها تعابير تعني قيام العملاء بإدارة حساباتهم، وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك، من البنك، أو المكتب، أو أي مكان آخر، وفي الوقت والمكان الذي يرغب العميل الدخول، من خلال خط خاص، إلى حساباته لدى البنك¹.

إذن البنوك الإلكترونية هي جميع النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف أو المؤسسات غير المصرفية من خلال الأنترنت ابتداء من مرحلة الإعلان عن الخدمات المصرفية وحتى التعاقد بشأنها وتسييرها، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم نسخ خدمات موقع البنك مع سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها، كما وقد عرفت بأنها منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية، بينما يشير إليها آخرون بأنها منافذ لتسليم الخدمة المصرفية القائمة على الحسابات الآلية ذات مدى متسع زمني، أي خدمات لمدة أربعة وعشرون 24 ساعة، ومكانيا، في أماكن منتشرة جغرافيا، ولذا تسمى بالبنوك المنزلية².

¹ عامر إبراهيم القندليجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 186...189.

² عامر إبراهيم القندليجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 190.

بالتالي تتميز خدمات البنوك الإلكترونية بالسرعة، قصر المعاملات المصرفية، والمحافظة على سرية البيانات الخاصة بالعميل وتعمل هذه البنوك طوال أربعة وعشرون 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع، وتتميز بإنجاز الأعمال بدون مساعدة وفي سرية تامة وأمان، حيث يسمح النظام بالإيداع والسحب النقدي، وإيداع الشيكات، وطلب دفتر الشيكات، وقبول الكروت الدولية، والاستفسار عن رصيد الحساب، وسداد فواتير التليفون، وكشف إيداعات المبالغ الكبيرة بكارث خاص، والاطلاع على الحساب من خلال الأنترنت، وتغيير العملات الأجنبية ورفض العملات المزيفة وغير الصالحة، وخدمة الهاتف المصرفي، وأخيرا خدمة التحويل الإلكتروني للأموال.

تساعد البنوك الإلكترونية في تحقيق العديد من المزايا ومنها:

1- تخفيف التكاليف، نتيجة لعدم الحاجة إلى مباني وفروع وتسهيلات مادية، وتقليل حجم العمالة.

2- تقديم خدمات مستحدثة لم تكن موجودة من قبل.

3- توفير الوقت والجهد، وتجنب الانتظار للحصول على الخدمات.

4- تقديم الخدمات للعملاء بكفاءة عالية¹.

رابعاً. التعليم الإلكتروني:

يعد التعليم الإلكتروني من أهم التطبيقات التكنولوجية في مجال التعليم وطرائقه حيث يمكن القول أنه يمثل النموذج الجديد الذي يعمل على تغيير الشكل الكامل للتعليم التقليدي بالمؤسسة التعليمية ليهتم بالتعليم التعاوني الجديد والتعليم المستمر والتدريب المستمر وتدريب المحترفين في جميع المجالات التعليمية والعلمية، وقد انتشر التعليم الإلكتروني بشكل سريع إلى الحد الذي جعل البعض يتوقع أنه سيكون الأسلوب الأمثل والأكثر انتشاراً للتعليم والتدريب في المستقبل القريب لما له من فوائد ومميزات

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المرجع السابق، ص ص 25-26.

عديدة تتمثل في أنه يساعد في حل مشكلة الانفجار المعرفي والطلب المتزايد على التعليم، كما أنه يساعد في حل مشكلة ازدحام المحاضرات إذا ما استخدم بطريقة التعليم عن بعد والتمكين من تدريب العاملين وتأهيلهم دون ترك أعمالهم¹.

عرفت اليونسكو 2006 UNESCO التعليم الإلكتروني بأنه: "عملية اكتساب المعارف والمهارات من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ICT"، ويعرف بأنه طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صورة ورسومات وآليات البحث، ومكتبات الإلكترونية، وكذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي، فهو يشير إلى استخدام التقنية بمختلف أصنافها في إيصال المعلومة للمتعلم في أقصر زمن وبأقل جهد مبذول، وبأكبر فائدة تتحقق، فهو تعليم يستثمر في الزمن ويقلص المسافات، ويختصر المساحات، باستخدام كل ما تتيحه التقنية الحديثة، وهو مؤشر على أن التعلم متاح للجميع ويمكن الاستعانة ببعض امتيازاته حتى في التعليم الحضري².

كما عرفه اتحاد المعلمين الأمريكيين في تعريفهم له بأنه نوع من التعليم يتيح أكبر قدر من التفاعل الإلكتروني بين المعلم والطالب ويمتد الاتصال الإلكتروني ليشمل الأشكال الإذاعية والفيديو والبريد الإلكتروني وبصفة أكبر الإنترنت ويتدرج من التدريب بواسطة ورش العمل إلى برامج البكالوريوس والدراسات العليا، كما يمكن المتعلم من التفاعل مع المادة المطلوبة تعلمها بأقل جهد وأكبر فائدة ممكنة وذلك من خلال الشبكات الإلكترونية المغلقة داخل الجماعة أو المشتركة بين الجامعات أو على شبكة الأنترنت مع الاستمتاع بخاصية المرونة في الزمان والمكان³.

¹ عامر، طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014-2015، ص 20.

² أحمد بناني، جلول معزوزي، مريم بناني، التعليم الإلكتروني في الجزائر الراهن والمستقبل، مجلة الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 01، الجزائر، ص 258.

³ عامر، طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، نفس المرجع، ص 23.

كما أن الدراسة الجامعية عبر الأنترنت أصبحت ممكنة في جامعات عديدة، وبلغات مختلفة و أقسام متنوعة وأصبحت إمكانية التسجيل في الجامعات العالمية والتي كانت حلما لدى البعض، أمرا قابلا للتحقيق دون اشتراط العمر أو المكان، حيث تستخدم الجامعات الأنترنت كوسيلة تعليمية، وتوفر من خلالها المقررات والمناهج على الشبكة، ويوفر بعضها الدراسة والامتحان عبر الأنترنت، ويقدم البعض الآخر دورات تعليمية في موضوعات متعددة، كما تتوفر إمكانية التسجيل في الجامعات عبر الأنترنت لدى بعض هذه الجامعات، والمفتوحة أمام الطلاب العرب¹.

لكي ينجح التعليم الإلكتروني ويحقق الأهداف المرجوة منه ينبغي توفر عدة عوامل تعمل على نجاحه وترسيخه منها:

1- إدخال مناهج تعليم الحاسب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع شبكة الأنترنت في جميع المراحل التعليمية.

2- تخفيض تكلفة الاشتراك بشبكة الأنترنت إلى أدنى مستوى نظرا لدورها الحيوي المتعاظم في حياتنا المعاصرة.

3- ضرورة اتجاه الدول إلى الاستثمار في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات ووضعه على رأس أولويات الاستثمار الملحة والفاعلة مما يساعد على انتشار ثقافة عصر الحاسوب والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

4- إنشاء وزارات للاتصالات والمعلومات من شأنها الإسراع في توفير البنية الأساسية اللازمة لتطوير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وزيادة سعة شبكة الاتصالات وهو ما يسهم أيضا في انتشار التعليم الإلكتروني الذي يعتمد على تكنولوجيا اتصالية متقدمة.

¹ عبد الفتاح بيومي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 300.

- 5- بناء كواد من المبرمجين الوطنيين المؤهلين علميا وعمليا والمسلحين بثقافة عربية إسلامية.
- 6- اتجاه معظم الدول الآن إلى تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية والذي أخذ تطبيقه يتزايد بشدة خلال الآونة الأخيرة من شأنه المساهمة في نجاح التعليم الإلكتروني.
- 7- إنتاج مقررات دراسية تخضع للمعايير العالمية أكاديميا وإلكترونيا.
- 8- تحفيز الطلاب على التعلم والقدرة على المشاركة في الحوار والمحاكاة باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- 9- توفير البنية الأساسية للتكنولوجيا الحديثة المطلوبة للتعليم الإلكتروني.
- 10- أن يكون المعلم على دراية باستخدام التكنولوجيا الحديثة وقادرا على تبسيط مفاهيم المادة العلمية وإدارة الحوار والنقاش بين الطلاب من خلال الفصول الافتراضية وغرف المناقشة والبريد الإلكتروني وغيرها¹.

خامسا. التحكيم الإلكتروني:

في ظل انتشار شبكة الإنترنت والفضاء الإلكتروني الذي فرضته الدول المستضيفة للاستثمار كطريق بديل للتفاوض على العقود وإبرامها، ارتفع حجم العمليات التجارية بشكل غير مألوف لما وفرته التجارة الإلكترونية من أدوات دفعت المتعاقدين لإتباع هذا الطريق الذي صاحبه -كنتيجة طبيعية- ارتفاع ملحوظ في معدل الخلافات الناشئة عن تنفيذ هذه العقود، وأمام عجز القضاء عن اللحاق بالطفرة الإلكترونية وتوفير وسائل سريعة لفضل المنازعات التجارية الإلكترونية، ولثقة المتنازعين بالتحكيم لفض المنازعات سعت مراكز التحكيم لتوفير وسيلة أكثر نجاعة تتلائم مع الآلية التي نجمت عنها الخلافات

¹ عامر، طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، المرجع السابق، ص 30.

بين المتعاقدين مع المحافظة في ذات الوقت على متطلبات التجارة الإلكترونية فكان نتيجة جهودها التحكيم الإلكتروني¹.

لا يختلف التحكيم الإلكتروني عن نظام وإجراءات التحكيم الدافع أو الدولي إلا في طريقته، فكل إجراءاته تتم إلكترونياً على شبكة الإنترنت ابتداءً من ملء النموذج الخاص بالموافقة على التحكيم عبر الشبكة، مروراً بتبادل الرسائل والمستندات الإلكترونية، وتعيين المحكم، وسماع الخبراء والشهود، وأخيراً صدور قرار التحكيم، ويقدم التحكيم مميزات غير موجودة في التحكيم التقليدي وتتمثل في أنه لا يلزم انتقال الأفراد المتخاصمين إلى مكان التحكيم الذي قد يكون بعيداً عن محل إقامتهما، ونفس الأمر بالنسبة لسماع الشهود والخبراء، كما أن الوصول إلى الحكم في النزاع يكون أسرع وذلك لسهولة وسرعة تقديم الأوراق والمستندات المطلوبة من خلال البريد الإلكتروني، أو من خلال الاتصال المباشر بالخبراء على عنوانهم الإلكتروني، أو بتبادل الحديث معهم من خلال شبكة الويب، ومن هنا قامت بعض المؤسسات بإنشاء محكمة التحكيم الإلكترونية Cybertrihunal بكندا بجامعة مونتريال، وكذلك المحكمة الإلكترونية التابعة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية O.M.O.I، وكذلك في الولايات المتحدة الأمريكية².

يشمل نطاق التحكيم الإلكتروني النظم والتقنية المعلوماتية، والحوسبة التطبيقية والمعاملات الإلكترونية وما يتصل بها، كما يهدف إلى تنقية وتأمين بيئة العمل الإلكتروني من خلال تسوية أو حل المنازعات الناشئة عن علاقة قانونية، سواء كانت علاقة عقدية أو غير عقدية، وسواء كانت في القطاع العام أو الخاص أو بينهما، مع مراعاة إجراءات التحكيم في القطاع العام الواردة في القوانين ونظم

¹ محمد أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، الوساطة والتوفيق، التحكيم، المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، الطبعة الأولى، ص ص 46-47.

² محمد أمين الرومي، النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2006، ص ص 93-94.

التحكيم المختلفة، كما أنه يقدم الخدمات الاستشارية التي من شأنها منع حدوث المنازعات من أجل مجتمع رقمي معافى¹.

ظهرت بداية بصورة واضحة في عدة مشاريع إلكترونية منها شبكة القضاة الإلكترونية، التي أسست عام 1994 تتضمن أكثر من 40 قاضيا بهدف مكافحة القرصنة وجرائم التشهير وانتهاك حقوق المؤلف².

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تتيح لطالب الخدمة أن يتقدم بطلبه عبر الموقع أي من مكانه ودون ما الحاجة إلى الانتقال لمقر الإدارة المعنية والتحول من الموظف التقليدي إلى الموقع الرقمي، وكان لزاما أن يتم إحداث تغييرات كثيرة وواسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء، على أن تتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوات، لما تتميز به الإدارة الإلكترونية من خصائص تميزها عن الإدارة التقليدية، لذا فقد تناول هذا المطلب من الدراسة الأجهزة العلمية المتطورة ونظم المعلومات في الفرع الأول، ثم شبكة الأنترنت باعتبارها الشبكة الأصل لكل الشبكات الأخرى في الفرع الثاني، كما تطرق الفرع الثالث لشبكات الاتصالات الداخلية، في حين شمل الفرع الرابع العنصر البشري المؤهل وصناع المعرفة، أما الفرع الخامس فقد تطرق لتشريعات الإدارة الإلكترونية، لنخم المطلب بالمتطلبات الإدارية والأمنية والمالية للإدارة الإلكترونية في الفرع السادس.

¹ سيف الدين إلياس حمدتو، التحكيم الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية، العدد 3، جوان (يونيو)، الجزائر، 2011، ص 52.

² مهند حمد أحمد الجبوري، هلو محمد صالح عبد الصمد، التحكيم التجاري الدولي والقانون الواجب التطبيق - عقود الإستثمار أنموذجا، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 35، 2018، جامعة الكوفة كلية القانون، العراق، ص 215.

الفرع الأول: الأجهزة العلمية المتطورة ونظم المعلومات.

لا بد من توفير البنية التحتية والتي يقصد بها الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية، من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية، والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة هذا من أجل البدء ببرمجة المعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام إلى المعاملات الإلكترونية، لتقليل الهدر في استخدام الورق، مثلاً نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بلا استثناء وغيرها من النماذج¹.

فمن أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية لا بد من توفير أجهزة علمية متطورة ومكلفة، وقد كثرت وتتنوع في السنوات الأخيرة الأدوات والمنتجات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات المسموعة والمرئية التي يلزم أو يستحسن توافرها لإمكان تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بنجاح².

أولاً. أجهزة الحاسوب: فتلجأ الكثير من الشركات إلى الاستعانة بأجهزة كمبيوتر ذات إمكانيات مشابهة لتلك الأجهزة الخاصة بوحدة خدمة الويب من أجل القيام بعمليات الاختبار المختلفة وذلك بهدف توفير بيئة اختبار أكثر دقة وفاعلية، ومع هذا يمكن القول إن أجهزة الكمبيوتر التي يتم الاستعانة بها للقيام بعمليات التطوير يجب أن تكون فعالة بالقدر الكافي لتشغيل البرامج التي تحتاج إليها للقيام بتطوير واختبار الموقع³.

والآن في ظل حوسبة الموظفين في نطاق الإدارة الإلكترونية في نطاق الحكومة أو القطاع الخاص، لسنا بحاجة لمقاعد كافية للموظفين والجمهور، بل في حاجة إلى حواسيب آلية ووسائل اتصال، عن طريقها يمكن للموظف العام قضاء الأعمال المنوطة به أو المكلف بها⁴، وهو جهاز الحاسوب وملحقاته،

¹ صدام الخمائسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 84.

² راغب ماجد الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 424.

³ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 189-190.

⁴ بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 62.

ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات، فمن الأفضل للمؤسسة السعي إلى امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين:

1- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

2- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية¹.

ويمكن استخدام حاسوب مايكروبي Microcomputer أو ما يطلق عليه تسمية حاسوب شخصي (PC) للارتباط بالشبكة، وإن حاسوب (486) بذاكرة عشوائية لا تقل عن (GB4) قد يفي بغرض الارتباط بالإنترنت، إلا أنه يفضل استخدام حواسيب من طراز بنتيوم (Pentium) الحديثة، من الطراز الأحدث، نظرا لإمكاناتها وطاقاتها الاستيعابية، وسرعة المعالجة، والتعامل مع مختلف أنواع المعلومات ذات النصوص والأصوات والرسومات والصور، الثابتة منها أو المتحركة.

يلحق بالحاسوب عادة، إضافة إلى الشاشة ولوحة المفاتيح، طابعة لطبع المخرجات والنتائج المطلوبة، وكذلك معدات استقبال الأصوات²، وهي ما تسمى بملحقات الحاسوب.

ولذلك ينظر إلى الحاسوب الآلي، بأنه آلة معالجة البيانات Date processing machine وتحويلها إلى معلومات حسب برنامج يتم إعداد مسبقا، فالحاسب الآلي حين يستقبل البيانات، يقوم بمعالجتها حسب قاعدة البيانات المخزنة عليه، وعملية المراجعة هي ما يطلق عليها معالجة البيانات أو التشغيل، وعليه تصدر المعلومة بعد ذلك عن الحاسب الآلي³.

ثانيا. البرمجيات soft ware: هي المكونات غير المادية للحاسوب، وهي عبارة عن تعليمات منظمة، خطوة بخطوة، تصدر أوامر للمكونات المادية للحاسوب hard ware، لإنجاز العمليات المختلفة،

¹فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 50-51.

²إبراهيم عامر قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 97-98.

³عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 52.

وتختار كل إدارة برامج الحاسوب التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية، هذه الأخيرة تنقسم إلى نوعين رئيسيين هما:

1. برمجيات نظم التشغيل: وهي البرامج التي يتم تحميلها على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها من أجل إدارتها، والمستخدم حاليا Windows.

2. البرامج التطبيقية: وتنقسم إلى:

أ-برامج عامة: وهي البرامج التي يتم تحميلها على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها ك (Word, Excel; Power Point) والبريد الإلكتروني وغيرها.

ب-برامج خاصة: وهي مجموعة البرامج التي تعمل على أداء مهام وواجبات معينة وتصمم من قبل مبرمجي الحاسوب بإحدى لغات البرمجة وذلك حسب الحاجات الخاصة للمؤسسة¹.

ثالثا. تكنولوجيا المعلومات: وفيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات المرتبطة ببنية الإدارة الإلكترونية نورد ما يلي:

1. تكنولوجيا المضيف (المزود)/ الزبون client/server technology: تعتبر حوسبة (المزود/ الزبون) من أهم التطورات النوعية في عتاد وبرامج الحاسوب ومن بين الأدوات الثمينة التي إذا ما استخدمت بصورة صحيحة فإنها تساعد على تنفيذ وظائف الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفعالية، وفي الحقيقة، فإن كل الأنواع الرئيسية لتكنولوجيا شبكات الاتصالات بما في ذلك تكنولوجيا شبكة الإنترنت هي بصورة أو بأخرى تطبيق أو تجسيد لتقنية حوسبة (المزود/ الزبون)، ويعمل هذا النوع من التكنولوجيا بعنصرين أساسيين:

¹فريد كورتل، تسويق الخدمات، المرجع السابق، ص ص 51-52.

أ- حاسوب المزود أو الخادم الذي يقوم بتجهيز الخدمة المعلوماتية المطلوبة إلى الزبون، وحاسب الزبون الذي يطلب الخدمة المعلوماتية أيا كان نوعها من المزود وبمساعدة برنامج خاص من خلال شبكة الاتصال أو على الأقل قناة اتصال.

ب- يستخدم لتسهيل دخول العميل إلى المعلومات الخاصة بحاسبه المصرفي من حاسوب المنزل أو طلب أي خدمة مالية أو مصرفية يحتاج إليها.

2. تكنولوجيا حوسبة المستفيد النهائي: هي تشير إلى الحالة التي يستطيع منها المستفيد النهائي من المشاركة الفعالة في تطوير نظم المعلومات واستخدام تطبيقاتها¹، وقد بدأت هذه التكنولوجيا في نهاية السبعينات واستمرت بالنمو في الثمانينات والتسعينات باعتبارها مدخلا متمائرا عن المداخل التقليدية سواء في تطوير النظم، أو في استثمار مواردها بصورة كفؤة وفعالة²، وقد ساهمت بصورة فعالة في تخفيض التكاليف لتشغيلية والمصاريف الإدارية في المنظمات الحديثة.

3. تكنولوجيا لا مركزية الحوسبة والمشاركة بالمعلومات: فالمعلومات في الأعمال الجديدة خاصة اقتصاد الإدارة الإلكترونية لم تعد حلقة مغلقة وذات بعد واحد، وإنما هي قيمة متعددة ترتبط بالمنافسة وإدارة المعرفة، فضلا عن ذلك، فإن المعلومات نفسها لم تعد ترتبط بمكان ثابت للعمل أو بوظيفة ونشاط مخطط ومحدد التفاصيل إلى حد ما وإنما أصبحت موردا تتدفق في كل مكان، هذا التغيير النوعي في وظيفة ومجال تأثير المعلومات لم يظهر فجأة بطبيعة الحال فلقد كانت المعلومات في المنظومة معزولة في عقد السبعينات وحتى بداية عقد الثمانينات من القرن الماضي فقد كان حاسوب مركزي يعالج كل مهام تشغيل البيانات لذلك أطلق على هذه المرحلة اسم مرحلة الحوسبة المركزية والمعلومات المعزولة centralized computing and Isolated Information.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 221...224.

² Benjamin Roberti, And Levinson Eliot Aframe Work For managing It-Enabled change,1993, solan management Review, V34 N4, p23:

في المرحلة الثانية التي تدعى الحوسبة اللامركزية والمعلومات المعزولة كانت تقنيات الحوسبة غير مركزية لبيئات أعمال معينة، إلا أن كل وحدة أو مجال وظيفي ظل محتفظاً بمعلوماته الخاصة به، لكن في المرحلة الثالثة نجد أن الاتجاه يتعزز نحو بناء نظم تقوم على لامركزية الحوسبة مع المشاركة البينية بالمعلومات حيث نجد أن تقنيات الحوسبة غير مركزية في مختلف المجالات أو الوحدات ولكن كل المعلومات الخاصة بالمنظمة يتم تجميعها في قاعدة بيانات.¹

الفرع الثاني: شبكة الأنترنت.

هي شبكة معلوماتية عالمية تضم مجموعة من الشبكات المنتشرة في جميع أنحاء العالم، وتعد هذه الشبكة هي العصب الرئيسي ومحور الارتكاز الذي تنهض عليه وتتمحور حوله البنية الأساسية للإدارة الإلكترونية²، فعن طريق الأنترنت يمكن لكل صاحب شأن إنجاز معاملته، سواء من خارج الإدارة كما في حالة سداد الرسوم والمستحقات، أم من داخلها بالاتصال بالإدارات الأخرى والربط بينهما من خلال الشبكة الدولية.³

ظهرت النواة الأولى لفكرة شبكة الأنترنت في أواخر الستينات من القرن الماضي وبالتحديد عام 1969 عندما طلبت وزارة الدفاع الأمريكية (البنتاجون) من خبراء الكمبيوتر إيجاد أفضل طريقة للاتصال بعدد غير محدود من أجهزة الكمبيوتر دون الاعتماد على كمبيوتر واحد ينظم حركة السير، وكان الدافع هو الخوف من أن الاعتماد على شبكة تدار مركزياً سيكون هدفاً سهلاً لهجوم نووي مباغت يقضي عليها،

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 228.

² خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 36.

³ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 220.

ولذلك عمل البنتاجون على البحث عن تكنولوجيا جديدة للاتصالات فقام بتمويل وإعداد شبكة تعد من أهم شبكات الكمبيوتر¹.

كانت الأنترنت تستخدم في البداية للأغراض البحثية العلمية فقط ثم نتيجة التطور الهائل فيها تطورت العديد من الخدمات وأصبح بالإمكان الاستفادة منها كالبريد الإلكتروني والشبكة العنكبوتية العالمية world wide web والتي يرمز لها بالرمز WWW أو W3 ويطلق عليها اختصار الوب والمجموعات الإخبارية ونقل الملفات والاتصالات عبر الإنترنت وغيرها، ومن منطلق أن شبكة الأنترنت أصبحت أكبر مزود للمعلومات في العالم في الوقت الحاضر، وهي تسمى شبكة الشبكات، تضم عددا كبيرا من شبكات المعلومات المحوسبة في مختلف بقاع ومناطق المعمورة²، فاصطلاح الإنترنت هو اختصار لكلمتين إنجليزيتين، الأولى International والثانية Network وبالتالي فإن اصطلاح Internet يقصد به شبكة الاتصالات الدولية، فهي إذن مجموعة شبكات وأجهزة الحاسب الإلكتروني التي تتواجد في مختلف دول العالم والتي تتصل ببعضها ويجمع بينها أنظمة الاتصالات الإلكترونية التي تستخدم لنقل البيانات أو ما يدعى بنظام (Transmission control Internet TCP/IP Protocol أي نظام نقل المعلومات)³.

تعتبر شبكة الإنترنت أول مؤسسة عالمية لا تملكها أي حكومة، فملكية الإنترنت بذلك مقسمة بين الدول والحكومات والجامعات والشركات والمؤسسات أما من يملك الخدمات الرئيسية للإنترنت فهو مقدم خدمة الإنترنت (ISP) Internet server Provider وتقع عليه مسؤولية قانونية سواء تقصيرية أو تعاقدية⁴، كما غيرت شبكة الإنترنت قواعد العمل في عالم الأعمال، لكنها مكنت قبل كل شيء من

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، الدعوة الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص ص 54-55.

² إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 90.

³ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، نفس المرجع، ص ص 57-58.

⁴ Ejan Mackaay; Daniel Ppulin And Pierre Trudel; The Electronic Super Highway; The Shape of Technology and Law to come; Kluwer Law International; Edition 1995; P15.

استثمار الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات فلتشبكة الإنترنت والويب أهمية كبرى في بناء عالم الإدارة الإلكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي الجديد لاعتبارات مهمة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

1- شبكة الأنترنت هي أم كل شبكات الاتصال الأخرى.

2- تعتبر شبكة الأنترنت الفضاء الرقمي للإدارة الإلكترونية وهي أيضا قاعدة الانطلاق التقنية لها technical platform ولأنشطة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

3- شبكه الإنترنت وسيلة الإدارة الإلكترونية لبناء المنظمة الشبكية في الاقتصاد الشبكي.

4- شبكه الإنترنت هي أيضا وسيلة الإدارة الإلكترونية للولوج إلى السوق الكوني والاندماج في أنشطة الأعمال الكونية لتلبية احتياجات الزبائن والمستفيدين في كل زمان ومكان.

5- وأخيرا تعتبر شبكة الأنترنت أساس خيارات تطوير تكنولوجيا الاتصالات والشبكات.¹

أما التأثيرات الأساسية للأنترنت فهي:

1- إن الإنترنت بمكوناتها وخصائصها الأساسية أصبحت تقدم وفرة غزيرة بالمعلومات للمنظمات بدلا من الندرة الكبيرة للمعلومات في المنظمات التقليدية.²

2- إن الإنترنت توفر إمكانية عظيمة للاتصالات الشبكية وتبادل المعلومات الإلكترونية هنا وفي كل مكان، بما يجعل المنظمة في كل مستوياتها التنظيمية لا تتجاوز فقط نقص وضعف الاتصالات وبطئها التي تعاني منها جميع المنظمات التقليدية وإنما أيضا تحقق الإفراط في الاتصالات داخل الشركة وخارجها.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 220.

² Robert C. Nickerson, Business and information systems, prentice Hall, New Jersey, 2001, p 224.

3- إن الإنترنت تعمل بالنقرات التي تنتقل بسرعة انتقال التيار الكهربائي عبر الأقمار الصناعية فيما يقرب من سرعة الضوء وهذه السرعة أصبحت تسهم في الأعمال الإلكترونية ليس فقط في عمل الصفقات وإنما أيضا في العمل التنظيمي كله المرتبط بالأعمال والصفقات.

4- إن الإنترنت هو التكنولوجيا الأكثر عولمة من كل التكنولوجيات أخرى وهذا ما يعطي المنافسة بعدا عالميا غير مسبوق.¹

تدار الإنترنت عن طريق عدة هيئات، ففي المستويات الأعلى يوجد عدد من الهيئات التنظيمية المسؤولة عن تكنولوجيا وهندسة الإنترنت مثل مؤسسة بناء الإنترنت وهي تتضمن فريق العمل الخاص بهندستها والذي يتكون من مصممي ومشغلي الشبكة، والبائعين والباحثين والمهتمين بتطوير شبكة الإنترنت، كما يوجد أيضا شركة الإنترنت المكلفة بتسجيل أسماء النطاق بالأسماء والأرقام ICANN وهي شركات لا تهدف إلى الربح ومهمتها تحديد نطاق إدارة أسماء ملاك مواقع الإنترنت، كما يوجد اتحاد شبكة الإنترنت ومقره في "جنيف" سويسرا وهو عبارة عن اتحاد دولي أنشئ من أجل تنمية المعاهدات الدولية من أجل تطوير شبكة الإنترنت، وهذه الهيئات تتعاون فيما بينها من أجل إدارة الشبكة العالمية.²

في ضوء الاستخدام المكثف والمزدحم للإنترنت، وبالتعاون بين عدد من الجامعات، وبواسطة الشركات والمؤسسات التجارية، فقد تحولت الإنترنت إلى الهيئة التي نعرفها عليها اليوم، من خدمات - فمنذ عام 1997 كان المجتمع الأكاديمي الأمريكي والأوروبي، قد وصل إلى قناعات أنه لابد من إجراء تغييرات وتحولات مهمة وفعالة في بنيتها وهو ما تم الاتفاق على تسميته الإنترنت 2³ Internet.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 259.

² خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، المرجع السابق، ص 64.

³ إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 105.

الفرع الثالث: شبكات الاتصالات الداخلية.

لقد غيرت أم الشبكات قواعد لعبة الأعمال لأنها مكنت قبل كل شيء من استثمار الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات، وشبكة المعلومات المحوسبة هي عبارة عن مجموعة أو مجاميع من الحواسيب، مختلفة الأحجام والأنواع، إبتداء من الحواسيب الصغيرة المحمولة والأبي باد والحواسيب والأجهزة المحمولة والمتنقلة الأخرى، إلى الطرفيات، أو المحطات الطرفية وإلى الحواسيب الشخصية، وإلى الحواسيب المتوسطة، ومحطات العمل، والحواسيب الكبيرة الواسعة ولا يزال الباب مفتوحا للاختراعات والتسميات الجديدة والمستحدثة في هذا المجال وتكون هذه الحواسيب المستخدمة وبكل أنواعها مرتبطة مع بعضها بوسائط وروابط اتصالات، كالألياف الضوئية، والكوابل، والأسلاك المبرومة وغيرها من وسائل الاتصال، فضلا عن أجهزة ومعدات ملحقة أخرى، كالمكررات، وأجهزة التقوية، ومجمعات التوصيل، ومسارات الربط، والجسور، وغيرها من المتطلبات والمسميات، التي تحتاجها شبكة المعلومات، المحلية، والإقليمية، والمتباعدة.

شبكات المعلومات، مختلفة الأنواع والأحجام يمكن أن تكون واحدة من أنواع ثلاثة هي: شبكات محلية، أو شبكات متوسطة، يسميها البعض بالقطرية، أو أن تكون شبكة واسعة تسمى وان، والتي هي شبكة إنترنت عملاقة معنية بذلك، ويرمز لها على التوالي:

- 1)Local Area Network/ LAN
- 2)Medium Area Network/ MAN
- 3)Wide Area Network/ WAN¹

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 87.

أولاً. شبكة الاتصالات المحلية: LAN

هي شبكة اتصالات تربط مجموعة من الحواسيب ببعضها البعض في مجال جغرافي محدود كأن يكون مبنى لمؤسسة أو طابقاً رئيسياً فيها، وذلك بما يتيح لهذه الحواسيب تشارك موارد الشبكة من مكونات مادية وبرمجيات وتبادل البيانات والمعلومات¹، أي تربط مجالاتها الوظيفية الرئيسية بما تسمح بتبادل البيانات والمعلومات، ومعالجتها وتخزينها وطلب التقارير في أي وقت.

أما عن الإدارة الإلكترونية وخاصة استراتيجية تطويرها على مستوى المنظمة فإن لشبكة الاتصال المحلي أهمية تقنية بالغة التأثير، ذلك لأن هذه الشبكة بخاصة هي منطلق لنسج الاتصالات في الداخل أولاً قبل الشروع في بناء وصلاتها مع الأطراف المستفيدة أو المؤثرة في الخارج، وتتكون الشبكة LAN من ثلاثة مكونات أساسية هي:

1-برامج الشبكة LAN sft ware

2-عتاد الشبكة ونمط التركيب LAN hardware

3-بروتوكولات الرقابة على وسائل الإدخال LAN protocol .

كما توجد عدة أنماط للشبكة وعدة مجهزين أيضاً نذكر منهم مثلاً: Novell – Micro soft – IBM، وغيرهم ممن يقومون بتجهيز البرامج الشبكية².

ثانياً. شبكة الاتصالات Intranet:

هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما، ولكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الإنترنت وغير متصلة به (مثل شبكة حاسبات لشركة ما لها فروع في عدة دول متصلة ببعضها وغير متصلة

¹فريد كورتل، تسويق الخدمات، المرجع السابق، ص 53.

²محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 233.

بالإنترنت)، معنى ذلك أن تسمية الأنترنت تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الإنترنت والويب، في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة-أو الجهة الحكومية-بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة.

كما تقدم شبكة الإنترنت خدمة الدخول إلى شبكة الإنترنت مع منع العكس-أي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الإنترنت الدخول إليها عن طريق الإنترنت، وبذلك تؤمن الإنترنت ما يطلق عليه -جدار النار- حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها للوصول إلى مصادر المعلومات الخارجية على الإنترنت¹.

أي أن هذه الشبكة تقدم نظام البريد الإلكتروني العالمي والوصول عن بعد وأدوات التشارك الجماعي وأنظمة تقاسم برمجيات التطبيق، بما يمكن الشركة من أن تعمل كوحدة واحدة بشكل أفضل، وهناك مزايا عديدة للشبكة الداخلية أهمها:

1-إغناء بيئة المعلومات في الشركة التي يتم تقاسمها بشكل فوري والاستجابة الفورية لها من قبل جميع وظائف وأقسام الشركة والعاملين فيها،

2-خفض تكلفة توزيع المعلومات،

3-استخدام الشبكة الداخلية في تكوين الفرق الافتراضية (virtual teams)،

4-عقد المؤتمرات الافتراضية بين العاملين في الشركة مهما كانت مواقع انتشارهم الجغرافية ولعل الأهم هو أن الدراسات الكثيرة كشفت أن العائد على الاستثمار (ROI) لهذه الشبكات في الشركات عالي جدا².

¹ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 119.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، المرجع السابق، ص 42-43.

على الرغم من ذلك، فثمة حاجة ملحة لوضع استراتيجيات بناء وتطوير شبكة الإنترنت، وإن هذه الاستراتيجيات يجب أن تأخذ بالنظر الاعتبار للعوامل المهمة التالية:

1- أن تتضمن شبكة الإنترنت تطبيقات أعمال واسعة وسهلة الاستعمال وأن تساعد في تبسيط عمل وحياة العاملين في المنظمة.

2- حماية شبكة الإنترنت مسألة حيوية للغاية، فما قيمة هذه الشبكة إذا كانت مواردنا من البيانات أو المعلومات معرضة لمخاطر الخسارة.

3- العمل على تحقيق التكامل بين قواعد البيانات وتطبيقات الإنترنت.¹

4- الاستثمار في قدرات الشبكة الممتازة Invest in Excelent Network capacities لابد من استثمار كل القدرات الاستثنائية الممتازة لشبكة الإنترنت لمقابلة تكاليف الاستثمار العالية، وهذا لا يحصل بالطبع إلا إذا توافرت البنية التقنية التحتية الجيدة للاتصالات.

5- تحفيز العاملين على استخدام شبكة الإنترنت motivate Emppoyees to use the intranet، فتطوير وتطبيق الإنترنت في المنظمة يعني إجراء تغيير جذري في طريقة تنفيذ أنشطة الأعمال، وتغيير مضاعف في أسلوب العمل المنتج من قبل العاملين في المنظمة.²

ثالثا. شبكة الاتصالات إكسترنات: Extranet

تعرف بأنها الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط بعضها ببعض عن طريق الإنترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة -إنترنت- مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أن شبكة -الإكسترنات- هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة أو وزارة ما، ولكن تستخدم

¹ تمثل قواعد البيانات القلب النابض لشبكة الإنترنت، كما أن البيانات والمعلومات التي يقوم العاملون بإدخالها في شبكة الإنترنت تأتي من قواعد البيانات، ثم تعود المعلومات ثانية إلى قواعد البيانات.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 235-236.

نفس أسلوب عمل -الإنترنت- مع وجود وحدة حماية تسمى -الجدران النارية- التي تحمي الشبكة من القرصنة والمتسللين على الشبكات، ويمكن وجود تطبيقات شبكات الإكسترنات في المجالات التالية:

1-نظام تدريب وتعليم العملاء.

2-نظام التشارك على قواعد البيانات بين الجامعات ومراكز البحوث التابعة لحكومة ما أو إدارة معينة.

3-شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

4-نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع¹.

الشبكة Extranet هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، تستخدم في شبكة الإكسترنات تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور pass word، لأن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام كما هو الحال في شبكة الإنترنت²، وهي تمكن الزبائن والموردين من تقاسم قواعد ومستودعات بيانات الشركة من أجل المساهمة في تطوير أعمالها، بنفس القدر الذي تستخدم الشركة صلاتها الخارجية لتطوير علاقات تعاقدية على أجزاء و مكونات تدخل في صناعة منتجاتها ما يجعل الكثير من قدراتها الجوهرية أو المهمة خارجها ولكن شبكتها الخارجية تساعد على تحويلها إلى قدرات داخلية³.

إذا تستند شبكة الاتصالات Extranet إلى تقنيات الإنترنت وتوجه إلى المستفيدين في البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة، يمكن القول، إن شبكة Extranet

¹ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 130.

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 237.

³ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، المرجع السابق، ص 45.

هي شبيهة إلى حد ما بنظام التبادل الإلكتروني للبيانات باعتبار أن كلا منهما يؤسس جسور اتصالات مع المجتمع الخارجي¹.

من الأمثلة على استخدام شبكة الإكسترنات شبكة سنغافورة للتجارة التي تدير أنشطة العمليات في أحد أكبر موانئ العالم من خلال ربط شركات الشحن، المصارف، المستفيدون والأجهزة الحكومية (سلطات الجمارك والهجرة مثلا) هذه الشبكة كلفت الحكومة أكثر من 50 مليون دولار إلا أنها مكنت من إتمام عملية الشحن لأي مستفيد في الميناء بحدود عشر دقائق في حين كانت الشحنة تحتاج إلى ما بين يومين إلى أربعة أيام من الإجراءات الخاصة بالشحن²، إذا فإن الشركات الدولية، المتعددة الجنسيات والكونية تحتاج إلى شبكات متعددة المستويات ومتنوعة القدرات تحتاج ببساطة إلى شبكات اتصالات إلكترونية لكي تستطيع البقاء في مجال أعمالها وأنشطتها الرئيسية وهذه الحاجة توضح أسباب النمو المتسارع في سوق الشبكات العالمية الذي ينمو بأرقام فلكية³.

الفرع الرابع: العنصر البشري المؤهل وصناع المعرفة.

الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم وهم على رأس العمل، وهناك نوعان من الكوادر البشرية، الإداريين الواجب تكوينهم للعمل الإداري الإلكتروني والمبرمجين والتقنيين أو ما يطلق عليهم صناع المعرفة، وهم:

أولاً. العنصر البشري المؤهل: يحتاج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال وهذا يقضي من الإدارات المختلفة ادخال التغيير والتطوير

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 237.

² Schul theis robert and summer mary, op –cit, p71.

³ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 238.

على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال، ويلاحظ أن نظام الإدارة الإلكترونية وما ينطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيرا ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه¹.

إذا فعلية التحول تعني تبسيط الإجراءات الإدارية والاعتماد على عدد أقل من العاملين وتحقيق اللامركزية الإدارية، ولذلك يرى الخبراء والمختصون أن تنمية الموارد البشرية لأجل التحول إلى الإدارة الإلكترونية تعود على هذه الأخيرة بمجموعة من الفوائد هي:

1-تقليل مصروفات السفر والانتقال بالنسبة للمتدربين.

2-تقليل أوقات الغياب عن العمل.

3-تنمية مهارات استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة.

4-ايجاد بيئة مناسبة لتنمية -العمالة المعلوماتية-.

5-تحقيق ذاتية التدريب وتعلم المهارات المطلوبة.

6-تدريب عدد غير محدود من العاملين.

7-سهولة ويسر نشر الثقافة المعلوماتية.²

لا شك في أهمية دور القيادة كعنصر أساسي يتولى المبادرة لتحويل الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات المرفقية إلى المواطنين، وليس من اللازم أن تكون هذه القيادة هي القيادة الرسمية المضطلة بدور الرئاسة السياسية أو الإدارية في الدولة، وإنما المهم أن

¹ ماجد راغب الطلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص ص 423-424.

² بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص ص 261-262.

تتمكن هذه القيادة من اقناع الآخرين وجعلهم يشتركون معها في السعي إلى تحقيق نظام الإدارة الإلكترونية الجديد¹.

يترتب على ذلك ويرتبط به، وجود فريق عمل متكامل مؤهل، تتوفر فيه سمات وإمكانات خاصة، فضلا عن توافر الشروط العامة للتعيين في الوظائف العامة، كأن يشترط توافر الخبرة المعلوماتية، بأن يكون متخصصا في علوم الحاسب الآلي، فشرط الخبرة المعلوماتية ضروري في موظفي الإدارة الإلكترونية، وهذا يعني القدرة الكاملة على التعامل مع أجهزة الاتصالات وأنظمة الحاسب الآلي المختلفة، وأن يكون له القدرة على العمل مع أحدث التطورات في مجال التقنية والتكنولوجيا المعلوماتية الرقمية.

أما من حيث علاقة تخصص العنصر البشري في عمل الإدارة الإلكترونية يجب عدم الاقتصار على فئة بعينها، بل لابد من خلق تخصصات دقيقة حتى يمكن تقسيم فريق العمل إلى فئات ومجموعات متخصصة، فهناك فئة المبرمجين وفئة مشغلي الحاسب الآلي وموظفي الشبكات وغيرها².

ثانيا. صناع المعرفة: وهم العاملون في حقل المعرفة من تقنيين، ومبرمجين، ومحلي النظم والمديرين لقواعد البيانات، والمختصين في تكنولوجيا الاتصالات والشبكات، ومهندسي المعرفة، والمطورين لبرامج التطبيقات وكل من له علاقة مع المعرفة إنتاجا وتخزيناً وتوزيعاً³.

يجب أن يمتاز المبرمجون الذين يتم اختيارهم بالخبرة والاستعداد للعمل الجاد وإثبات القدرة على تعلم مهارات جديدة والقدرة على التواصل الفعال مع الإدارة وفقا للمعايير والالتزامات التي تضعها⁴.

لقد تم التحول نحو الحوسبة وهو مصطلح ظهر مع انتشار الحاسب الآلي في جهات الحكومة المختلفة والقطاع الخاص، ويعني الاعتماد بصفة كلية أو شبه كلية على الحاسب الآلي وتطبيقاته في

¹ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص ص 423-424.

² بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص ص 175-176.

³ فريد كورتل، تسويق الخدمات، المرجع السابق، ص 77.

⁴ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 193-194.

إنهاء الأعمال الخاصة بها الأمر الذي يعني الدقة وتوفير الوقت والجهد والمال في إنجاز هذه الأعمال، وتم الاعتماد على الموظف الجوال، وهو موظف يمكنه عن طريق الحاسب الآلي الشخصي أو الحاسب المحمول، ومعدات اتصال بسيطة أن يعمل من خارج مكتبه، أي حوسبة الموظف، ويمكنه في هذه الحالة ممارسة العمل من المنزل أو من الجهة التي يسافر إليها¹، ويقوم صناع المعرفة بأداء التالي:

1- استخدام حواسيب العمل أينما تواجدوا وفي أي وقت يرغبون بالعمل فيه.

2- تطوير تطبيقات قواعد البيانات ومستودعاتها لحفظ المعلومات.

3- إنشاء شبكات الحواسيب، التي تسمح للوحدات الإدارية بتطوير وحفظ تطبيقاتها.

4- إنشاء مواقع شبكة الويب، حتى يمكن مساعدة العملاء في طلب السلع والخدمات.

5- توفير إمكانيات الوصول إلى المعلومات لمن يحتاجها، ليتمكن من اتخاذ القرارات الصحيحة².

فالإدارة الإلكترونية حتى تؤدي مهامها على أفضل وجه يجب أن تدعم باحتياجاتها من أجهزة الحاسب الآلي ووسائل التخزين ووسائل الاتصال المتقدمة جدا، هذا ما يساعد المنظمة على توليد وإيجاد المعرفة والمحافظة عليها من خلال ما يلي:

1- وضع البعد الاستراتيجي في أولوية المهام من أجل الاستفادة من المعرفة القادمة.

2- الاستفادة القصوى من التكنولوجيا والمعلوماتية في توفير وإيجاد المعرفة.

3- الاستفادة المعرفية من المنافسين المتواجدين في بيئة العمل.

4- توظيف المعرفة وتطويرها في دعم الخطوط المستقبلية للمنظمة.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص ص 61-62.

² فريد كورتل، تسويق الخدمات، المرجع السابق، ص ص 55-56.

5- اشتراك أفراد المنظمة والاستفادة من معارفهم في حل المشاكل التي تواجه منظمتهم.

6- الاستفادة من التجارب الناجحة المشابهة من أجل إغناء المنظمة بالمعرفة.

7- توظيف الخبراء الكفؤة في الدعم المعرفي للمنظمة.

8- الاستفادة من الآخرين والتعلم منهم ومشاركتهم المعرفة والاستفادة منهم¹.

ويتمثل أهم صانعوا المعرفة في:

1. المبرمجون: إن المبرمجين هم الفئة التي يمكن أن نعزي نجاح أو فشل موقع الويب إليها ويجب أن يمتازوا بالدقة والخبرة.

2. مدير قاعدة البيانات: يتخصص مديرو قاعدة البيانات بصفة عامة في قاعدة بيانات أو اثنين، ويتم الاستعانة بهم لأن ذلك سيتيح قاعدة بيانات مصممة بحرفية وتمتاز بكثير من الاختلافات وذلك من حيث أداء وفعالية موقع الويب الخاص بك.

3. فنانون الجرافيك أو مصممو الويب: الذي يقوم بإضافة اللمسة الجمالية على موقع الويب، ويمكن القول أن مصمم الويب الناجح يتمتع بمعرفة وثيقة بقيود أدوات تصفح الويب وشاشات الكمبيوتر المتعددة وكذلك أوقات التنزيل من الإنترنت وتنسيقات ملفات الويب وبعض المعرفة ب HTML.

4. مديرو شبكة الاتصال: تتلخص مهمة مدير شبكة الاتصال في الإبقاء على شبكة الاتصال الداخلية الخاصة بالشركة في حالة تشغيل وذلك لحمايتها من عمليات الوصول غير المرخصة وكذا الحفاظ على شبكة الويب والبريد الإلكتروني و FTP وغيرها من أنواع وحدات الخدمة الأخرى وأيضا لمراقبة الإحصائيات الحيوية الخاصة بموقع الويب.

¹ مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 183-184.

5. مهندسون المحتويات أو محرر لغة HTML: إن هؤلاء الأشخاص هم من يعرفون تمام المعرفة كل ما يتعلق بأدوات التصفح، كما أنهم يأخذون نتاج عمل مصممي الجرافيك والمبرمجين المتعددين ويحولونه إلى صفحات الويب¹.

الفرع الخامس: تشريعات الإدارة الإلكترونية.

لا شك أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن.²

هذا ما يحتم ضرورة تطوير القوانين الحالية واستحداث قوانين وسياسات جديدة ليس على مستوى دولة فقط بل على المستوى العالمي لحماية القرية الصغيرة (الأرض)، لذا يجب أن لا تقف النصوص القانونية والمفاهيم التشريعية حجر عثرة أمام عملية الإصلاح الإداري، وتكون معوقا من معوقات انطلاق نظام الإدارة الإلكترونية، وذلك إذا تحولت تلك النصوص والمفاهيم القانونية إلى قيود و أغلال تكبح نجاح نظام الإدارة الإلكترونية بوصفها أطرا تتناسب مع المنظمات أو الجهات الإدارية التقليدية، لكنها غير صالحة لمواكبة التحول إلى هذا النظام الحديث، الأمر الذي يؤدي إلى ضرورة وضع قواعد ونصوص تشريعية تتفق مع هذا النظام الجديد وتحديثها وفقا للمستجدات.

وقد أدركت بعض الدول أهمية الإدارة الإلكترونية فأصدرت تشريعات متعددة لتحقيقها وجعل تحول الإدارة التقليدية إليها أمرا إجباريا وليس اختياريا إن شاءت الإدارة أنجزته وإن شاءت عزفت عنه، وحددت

¹ محمد المصرفي، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 193-194-195.

² صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 33.

بعض الدول مدة معينة كحد أقصى لتحقيق ذلك، فجعلته بريطانيا على سبيل المثال خمس سنوات تنتهي في عام 2005، وجعلته إمارة دبي سنة ونصف انتهت بالفعل عام 2002.¹

في حين أن دولاً أخرى مثل الولايات المتحدة الأمريكية فقد اتبعت منهاجاً مغايراً للسعي إلى الإدارة الإلكترونية دون إجبار صريح أو موعد محدد باستخدام التشريع للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، ومن أمثلة ذلك جعل الحصول على بعض الخدمات المرفقية عن طريق شبكة المعلومات أيسر من الحصول عليها بالطريق التقليدي، الأمر الذي يدفع طالب الخدمة إلى طلب الخدمة الإلكترونية، ويلاحظ أن الدول العربية قد بدأت تتجه نحو إصدار التشريعات المنظمة للإدارة الإلكترونية وفي الوقت نفسه تحمي المعاملات الرسمية ومعاملات الأفراد عن طريق الوسائط الإلكترونية.²

الفرع السادس: المتطلبات الإدارية والأمنية والمالية للإدارة الإلكترونية.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية هو ليس بالأمر السهل فهي عملية معقدة وتحتاج إضافة إلى المتطلبات الأساسية التي سبق ذكرها لمتطلبات هي الأخرى لازمة وأساسية لقيامها، وهي المتطلبات الإدارية والمالية والأمنية، نردها على التوالي:

أولاً. المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية العديد من المتطلبات الإدارية نذكر منها:

1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: إن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية يعتمد على رؤية واضحة لما يمكن أن تساهم به هذه التقنية الجديدة في تحقيق أهداف المؤسسة، لاسيما على المدى الطويل من خلال الحصول على المعلومات البيئية، سواء الخارجية أو الداخلية، مما يمكنها من تحديد الفرص

¹ ماجد راغب الطلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 425.

² عبد الفتاح بيومي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 181-182.

والتهديدات ونقاط الضعف وصياغة أهدافها الاستراتيجية بكل وضوح ورصد الموارد المادية والكفاءات والمهارات البشرية اللازمة بأقل عناء وبأسرع وقت وبمنتهى الدقة¹.

2. القيادة والدعم الإداري: يعد دعم والتزام الإدارة العليا أمرا مهما وحيويا لنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية نتيجة الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدية²، لأن القيادة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق قدر عالي من الموازنة في عقل الإدارة وما يرتبط بها من الإدارة بالومضات وقواعد البيانات والبرمجة القياسية والمعرفة الصريحة الموفرة لتحقيق قيادة الذات الذكية التي تحقق أهداف القائد وأهداف المنظمة³.

3. الهيكل التنظيمي: لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل تنظيمي هرمي يستند إلى قواعد تقليدية وروتين إداري و عمل يدوي، إذ أن المشاركة في صنع القرارات وتفويض الصلاحيات، هما من الجوانب المهمة في تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية، التي لا يمكن توفيرها إلا من خلال هيكل الشبكي، لاعتباره من التنظيمات الإدارية الملائمة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية⁴، لأن الهيكل التنظيمي كما هو واضح في التسمية يمثل الهيكل العظمي الخاص بالمنظمة، وهو الذي يعطي القوام الصلب لها ولأقسامها ووظائفها المكونة بحدود واضحة لا يمكن تجاوزها⁵.

4. التعليم، التدريب والتثقيف: تعتمد الأساليب الحديثة على الاهتمام بالابتكار وأساليبه وتنميته ثم الاهتمام بمهارات الحاسب الآلي لأجل التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ويكون ذلك عن طريق التدريب أو التعليم الذي يتم باستخدام الحاسبات الآلية، وبرمجياتها المختلفة عن طريق شبكة مغلقة أو الشبكة

¹فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 60.

²حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص130.

³نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص340.

⁴فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 61.

⁵نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 307.

المشتركة، أو شبكة إلكترونية، وهو تعليم مرن مفتوح وليس مجرد وسيلة للتدريب الإلكتروني، وإنما يستخدم لأغراض أخرى كثيرة مثل إدارة الأداء وغيرها¹، وكذا يجب تثقيفهم حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، فكلما كانت المؤسسة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا العاملين عن أدوارهم في المؤسسة وبالتالي تقل مقاومتهم للتغيير².

ثانيا. المتطلبات المالية: يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توافر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدعم، مما قد يعطل المشروع، ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، تكلفة شراء الآلات والمعدات، وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات³.

الواقع أن نظام الإدارة الإلكترونية في البداية في حاجة إلى تكاليف عالية لإيجاد بنية إلكترونية قوية تتمثل في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني، سوف تستغني الجهة التي تعتمد نظام الإدارة والخزائن العملاقة لحفظ المعلومات، كذلك سوف تقل الحاجة إلى أعداد كبيرة من الموظفين وبالتالي تخفيض كميات الأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات، الأمر الذي يعود على جهة الإدارة بفوائد عديدة⁴.

ثالثا. المتطلبات الأمنية: تتمثل المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية في ضمان أمن وحماية معلوماتها، هذه الأخيرة التي تعد ثروة ذات قيمة عالية وقيمة مما يجعلها عرضة للتهديد والتعدي والخرق من قبل العابثين والمتلصصين وقرصنة الحاسوب، ويقصد بأمن المعلومات مجموعة الإجراءات والتدابير

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 261.

² إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، مصر الجديدة، القاهرة، 2009، ص 73.

³ فريد كورتل، تسويق الخدمات، المرجع السابق، ص 64.

⁴ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، نفس المرجع، ص 168.

المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية المصادر البيئية من التجاوزات والتدخلات غير المشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمدا عن طريق التسلل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الوافية المستخدمة من إدارة هذه المصادر¹.

مما لا شك فيه أن بعض المعلومات يدخل الحصول عليها في إطار حرية الإعلام قانونا، غير أنه عن طريق شبكة المعلومات يسهل معرفة بعض الشؤون الخاصة ذات الحساسية بالنسبة لأصحابها لذلك ينبغي على الإدارة أن تراجع وتوائم سياستها الإعلامية لتقيم نوعا من التوازن بين حماية حق الجمهور في الإعلام وحق الفرد في الخصوصية، فيجب حماية المعلومات أو البيانات الخاصة التي يتم إدخالها إلى شبكة المعلومات للحصول على الخدمة أو إنجاز المعاملة، حتى لا يتمكن من الاطلاع عليها إلا أصحاب الصلاحية القانونية في ذلك²، وهناك العديد من نظم التأمين وحماية معاملات الإدارة الإلكترونية والتي تحقق البعد الأمني لأنظمتها، ويتمثل أهمها فيما يلي:

1. التشفير الإلكتروني: هو استخدام خوارزمية أو رموز لتشويش المعلومات المرسلة بحيث تصبح غير مقروءة حتى يتم فك التشفير، والتشفير الإلكتروني يحمي المعلومات عندما تكون مخزنة في وسيط للتخزين كالأقراص الصلبة، أو عندما يتم تحويلها عبر وسائط الاتصال، وبالتالي يحقق الضمانات التالية:

أ- لا يمكن تغيير المعلومات بعد إرسالها من المرسل ولا قبل وصولها إلى المستقبل.

ب- لا يمكن معاينة المعلومات إلا من طرف مستقبل لها.³

¹فريد كورتل، تسويق الخدمات، المرجع السابق، ص 65

²راغب ماجد الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 430.

³فريد كورتل، تسويق الخدمات، نفس المرجع، ص 67.

ومن المعلوم أن التشفير وسيلة فنية هدفها حماية التوقيع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية أو في أي معاملة إلكترونية أخرى.¹

2. التوقيع الإلكتروني: يوفر التوقيع الإلكتروني درجة عالية من التأمين والحماية الخصوصية عند تنفيذ معاملات الإدارة الإلكترونية لاسيما أن التوقيع الإلكتروني لا يمكن إعادة إنتاجه باستخدام عمليات النسخ واللصق، وهناك متطلبات عديدة يجب توافرها في التوقيع الإلكتروني وهي على النحو التالي:

أ- لا يمكن نقل التوقيع الإلكتروني إلى وثائق أخرى، فهو مرتبط بوثيقة معينة.

ب- لا يمكن إدخال تغييرات على الوثائق التي تم التوقيع عليها.

ج- لا يمكن للموقع إنكار توقيعه.

3. حماية ضد الفيروسات: نستطيع أن نعرف الفيروسات بأنها إحدى أنواع برامج الحاسوب والتي تتمثل في إيعازات وأوامر تخريبية مكتوبة، ضارة بنظام الحاسوب ومحتوياته، فيمكن عند كتابة كلمة أو أمر ما، من قبل المستخدم، أو حتى مجرد فتح البرنامج الحامل للفيروس أحيانا، أو الرسالة البريدية المرسل معها الفيروس، يمكن عندها إصابة الجهاز بذلك الفيروس ومن ثم قيامه بمسح محتويات الجهاز أو العبث بالملفات الموجودة²، ويمكن إيجاز أهم وسائل التأمين والحماية ضد الفيروسات فيما يلي:

أ- استخدام برامج خاصة لتأمين وحماية برامج حواسيب المؤسسة من الفيروسات المختلفة.

ب- التحسين والتطوير المستمر للبرامج المضادة للفيروسات لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها للقضاء على تلك الفيروسات.

ج- إعداد نسخ احتياطية من برامج المؤسسة تتضمن أعمالها وكل معاملاتها وذلك بشكل دوري.

¹ عبد الفتاح بيومي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 524.

² إبراهيم قندلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 318.

د- إجراء الاختبارات المطلوب للتأكد من عدم وجود أي فيروسات على أية ملفات يتم الحصول عليها من شبكة الأنترنت وذلك قبل حفظ هذه الملفات على حواسيب المؤسسة¹.

لحماية الحق في الخصوصية ينبغي:

-الإشراف الدقيق على المعلومات المسجلة ومراقبة أي عمليات تدخل أو هجوم عليها والكشف عنها والتعامل معها طبقا للقانون.

-التزود بالوسائل التكنولوجية المتصلة بالتوثيق الإلكتروني الآمن، بما يتضمن ذلك من تشفير المعلومات والعمل بنظام التوقيعات الإلكترونية.

-تزويد كل صاحب شأن أو بالأحرى كل صاحب حق برقم سري خاص يمكنه من الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بشبكة المعلومات، حتى لا يتمكن أي شخص من اقتحامها والعبث بها بقصد أو من غير قصد².

المطلب الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية كما أشرنا سابقا هي نمط جديد من الإدراك والمعرفة تركت آثارها الواسعة على الإدارات ووظائفها واستراتيجياتها، وأثرت بشكل كبير على البعد الإداري الخاص بها خاصة تطور المفاهيم الإدارية المتراكمة لسنوات عديدة، حتى تعطي نوعا من المرونة والسهولة في العمل الإداري، وقد مست تكنولوجيا الإعلام والاتصال بعد إدخالها للإدارة بكل وظائفها المنوطة بها، من تخطيط

¹فريد كورتيل، التسويق الخدمات، المرجع السابق، ص ص 68-69.

²راغب ماجد الطو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 431.

وتنظيم ورقابة وقيادة والتي تعد أهم الوظائف التي تضطلع بها الإدارة، وسنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا الإعلام والاتصالات على وظائف الإدارة على التوالي:

التخطيط الإلكتروني في الفرع الأول، التنظيم الإلكتروني في الفرع الثاني، القيادة الإلكترونية في الفرع الثالث والرقابة الإلكترونية في الفرع الرابع.

الفرع الأول: التخطيط الإلكتروني.

التخطيط هو وضع برنامج المستقبل لتحقيق أهداف معينة، خلال مدة محددة، عن طريق حصر الإمكانيات المتاحة وتكريسها لوضع هذه الأهداف موضوع التنفيذ¹، فجوهر التخطيط هو وضع الخطط طويلة ومتوسطة الأجل التي تحقق أهداف المنظمة، وتتم ترجمة الخطط إلى برامج زمنية توضح التوقيتات لأداء الأعمال بالتفصيل، وعادة ما تقوم المنظمات الحكومية بوضع خطط سنوية للأداء ترتبط بالموازنة العامة للدولة².

نتيجة للتطورات الهائلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات أصبح التخطيط فعالا وقادرا على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات، حيث أصبح التخطيط بهذا الشكل يعرف بالتخطيط الإلكتروني، الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة وفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة وسهلة لخطط آنية وقصيرة الأمد، وعلى الرغم من أن التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي ينصبان كلاهما في وعاء واحد ألا وهو وضع الأهداف، إلا أنه توجد عدة اختلافات أساسية بينها تتمثل فيما يلي:

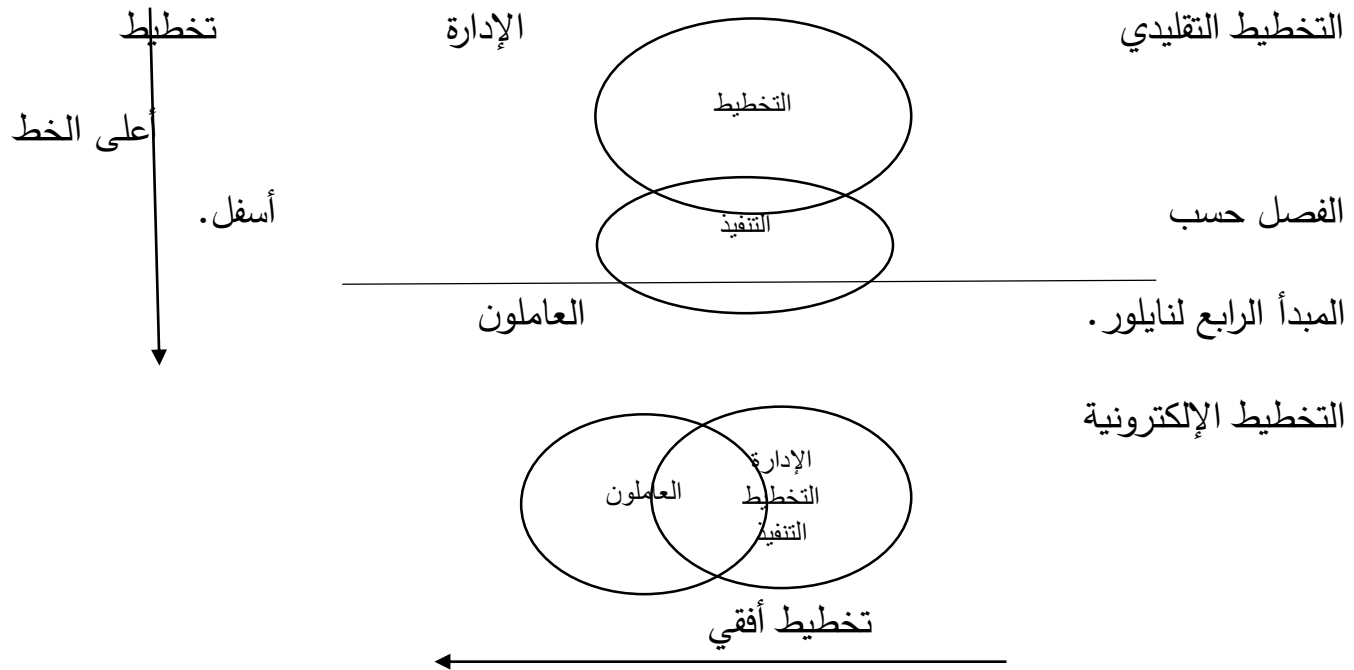
¹ أحمد يوسف عاشور، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 20.

² إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المرجع السابق، ص 103.

أولاً. الأهداف: إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة طويلة وقصيرة الأمد، وقابلة للتجديد والتطوير المستمر، على خلاف التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة.

ثانياً. تدفق المعلومات: إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع كما هو الحال في التخطيط التقليدي إلى التخطيط المستمر كما هو الحال في التخطيط الإلكتروني.

ثالثاً. تقسيم العاملين: التخطيط التقليدي يعتمد على التخطيط من الأعلى إلى الأسفل، في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين.



الشكل: مقارنة بين التخطيط التقليدي والإلكتروني.

المصدر: محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 250.

ففي البيئة الرقمية التغيير يتم فيها بسرعة انتقال الومضات إلى ذاكرة الحاسوب والنقرات عبر الشبكة العالمية، وحيث أن نماذج الأعمال الجديدة التي تأتي بأعمال وأسواق جديدة ومنتجات وخدمات لم تكن معروفة، فإن قوة التخطيط لا تكمن فقط في المحافظة على قدرات وفرص الشركة الحالية، وإنما بدرجة أكبر تكمن في القدرة على الإتيان بما هو جديد من الأفكار، الأسواق، المنتجات، التي لا تزال غير موجودة، فأساس التخطيط ليس الخطة وإنما تفاعل هؤلاء العاملين مع الأسواق وخصائصها المتطيرة هناك وفي كل مكان على الشبكة العالمية وللزبائن وحاجاتهم الدائمة للتغيير في البيئات المختلفة، وإزاء ذلك لابد من أن يتحول من الخطط القديمة إلى الخطط والقواعد الجديدة¹.

الفرع الثاني: التنظيم الإلكتروني.

إن ما يقارب مئة عاما من التطور في مجال الإدارة كان في جوهره الحقيقي تطورا في التنظيم (القوة الأكثر صلابة في الإدارة)، وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطا بالزمان، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية²، فيعد التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ³، فهو الذي يرتب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، فهذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها على النحو الآتي:

– **الهيكل التنظيمي: Organization structure**: وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا هو المصدر الأول للقيود التنظيمية في كل منظمة تقليدية.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 253.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 255.

³ موفق حديد محمد، الإدارة المبادئ النظريات والوظائف، دار حامد للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، ص 140.

- **التقسيم الإداري: Departmentalization**: وهو قاعدة تجميع المركز والأنشطة والوظائف في أقسام وهذا هو القيد الثاني في المنظمة التقليدية.

- **سلسلة الأوامر: chain of command**: وهي ما تمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى الذي يوضح من يأمر ومن يتيح من في هذه المستويات وهذا هو القائد الثالث في المنظمة.

- **الرسمية: formalization**: وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد المكتوبة التي توجه للعاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم، وهي في العمل اليومي للأفراد في المنظمة تتسم بالصلابة والحدة في التوجيه والاستجابة للتغيرات التي لا تقل أهمية عن الهيكل التنظيمي نفسه وهذا هو القيد التنظيمي الرابع.

- **المركزية واللامركزية: Centralization Decentralization**: والمركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى أو ذروته العليا، في حين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقتراباً من المستويات التنظيمية الدنيا، وبالتالي تقليص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية مما يؤدي إلى هيكل تنظيم مسطح¹.

نتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادرة على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف "بالتنظيم الإلكتروني"²، فبالإنترنت تم التحول من التنظيم التقليدي إلى التنظيم الشبكي الفضفاض والواسع، وكذلك التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة

¹ سمير محمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 255.

² أحمد عاشور يوسف، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 22.

التركيز على الهدف الواحد المتقاسم ويمكن أن نحدد التغييرات العميقة التي تترافق مع إعادة التنظيم لمنظمات في ظل الإنترنت ومع التنظيم الإلكتروني¹، ويتضح ذلك كالتالي:

أولاً. التنظيم الإلكتروني مرّن ومتغير تبعاً لطبيعة المهام والأنشطة: فهو تنظيم مرّن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد²، كما هو الحال في الشبكات المهنية أو غرف العمليات في المستشفيات أو في مشروعات أو فرق تطوير المنتجات، والتنظيم الشبكي يتميز بثلاثة أنواع من الشبكات:

1- الشبكات الرسمية: وهي التي تتألف من أقسام ومستويات تنظيمية وحتى من مناطق جغرافية (في الشركات متعددة الفروع) تعمل سوية على مهمة أو مهام محددة.

2- الشبكات غير الرسمية: وتتكون من أفراد متعاونين يتصلون مع بعض بشكل غير رسمي ويتقاسمون المعلومات لغرض حل المشكلات على أساس معارفهم وخبراتهم الشخصية والشبكات غير الرسمية تبرز كنموذج جديد للعلاقات غير الرسمية بين الأفراد داخل التنظيم الشبكي.

3- الشبكات الإلكترونية: وتقوم على تشبيك من خلال البريد الإلكتروني واستخدام برمجية الحوسبة التشاركية لتساعد المديرين على تبادل الرسائل والمعلومات وفرق العمل الافتراضية في عالم الأعمال اليوم.³

إن التشبيك الواسع بين العاملين يكون عن طريق الشبكة الداخلية Internet، وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة، ولا شك أن هذه الصلات القائمة على الإنترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية المؤسسات والعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين المؤسسات الأخرى والزبائن⁴، فالتنظيم

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 260.

² أحمد عاشور يوسف، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 22.

³ Gary Dessler, op cit , pp 186-187.

⁴ أحمد عاشور يوسف، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، نفس المرجع، ص 22.

الإلكتروني يعتمد على الاتصالات المتشابكة المفتوحة داخل المنظمة وخارجها والتي تتيحها نظم الشبكات المحلية والعالمية، وتحل فرق العمل محل التقسيمات التنظيمية الجامدة، وتنتقل المركزية من قمة الهيكل التنظيمي لتحل محلها مراكز السلطة المتعددة وفقا لمبدأ اللامركزية، وبذلك تتحول الهياكل التنظيمية إلى هياكل أفقية متشابكة بدلا من هياكل الهرمية¹.

ثانيا. تحقيق تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة، وهذه التغيرات نجدها على الأقل في جانبين هما:

1-استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهنيين وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.

2-استخدام العاملين عن بعد، فخلافا لنمط العاملين (محدودي التعليم والمهارة) في العصر الصناعي الذي أفرز أشكال التنظيم التقليدية، وإن نمط العاملين الجدد (من ذوي التعليم العالي من مهني وعماله المعرفة) لابد من أن يفرز أنماط جديدة من التنظيم، ولابد من التأكيد على أن كلا هذين النوعين من العاملين بحاجة إلى نمط جديد من الإدارة هي إدارة الذات self-management ونمط جديد من التنظيم الأكثر مرونة مثل التنظيم الشبكي الفضاض والفرق المدارة ذاتيا والعلاقات الأفقية الأكثر مرونة².

ثالثا. تحويل جمهور المتعاملين من متلقين سلبيين إلى مشتركين فعالين³، فكما يقول أدريان سلايرتز كي A.J.Slywotzky أن الإنترنت تجعل تخول السلطة من داخل الشركة إلى الزبون خارجها فقد أنشأت الأنترنت القدرة على أن يشارك الزبائن في تصميم المنتجات التي يطلبون واختيار الخصائص وتولييفها التي يحددونها عبر الحاسوب فتقوم الشركة بإنتاجها.

¹عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المرجع السابق، ص 104.

²سمير محمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 264-265.

³أحمد عاشور يوسف، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 23.

وكل هذا يجعل الشركة أكثر شفافية وانفتاحا على الزبائن الذين يصبحون جزءا مشاركا في الشركة بدون جدران سميكة من الإسمنت والحديد ولا جدران تنظيمية والوظيفية أو المستويات التنظيمية مما يوسع التنظيم الشبكي إلى الزبائن ويضعف الحدود الضيقة لتنظيم الشركة نحو منظمة بلا حدود¹.

الفرع الثالث: القيادة الإلكترونية.

إن القائد في المنظمات الحكومية هو مركز التحكم والتوجيه الذي يقوم بتوزيع المهام والأدوار بين العاملين ولديه السلطة في اتخاذ القرارات، ويتلخص دور العاملين في تنفيذ الأوامر والتكليفات وإمداده بالمعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرارات².

وقد واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين هما: المهام والعاملون وكان هذا التحديان يتقاسمان اهتمام الإدارة ووقتها، كذلك عقلها (المهام) وقلبها (العاملون) لقد أدى هذين التحديان مع تطور الفكر الإداري إلى ظهور مدخلين:

-الأول: المرتكز على المهام Tasks- centered: وهذا هو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوه التنظيم.

-الثاني: المدخل المرتكز على العاملين Transactional.L: وهذا المدخل الناعم القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وقبول المرؤوسين لقائدهم وتأثيره فيهم³.

¹سمير محمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 266.

²إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المرجع السابق، ص ص 104-105.

³نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 325-326.

ونظرا للتطورات الكثيرة كان الاهتمام متزايدا على العقل الاستراتيجي للقائد (القيادة طويلة الأمد)، كما كان هناك الاهتمام بالتحول من القيادة التقليدية للقيادة الإلكترونية هذه الأخيرة لها ثلاث أبعاد أساسية على الأقل وهي:

أولا. القيادة التكنولوجية الصلبة:

أنها قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت من أجل إدارة أعمالها وإداراتها وعلاقاتها المختلفة بما يجعل منها إدارة مزايا وخصائص التكنولوجيا وبالتالي فهي تقوم على اكتساب ميزة شبكات الأعمال التي تجعل المدير في كل مكان سواء في آسيا أو أوروبا يمتلك نفس القدر من المعلومات ويتعامل مع نفس الحاسوب المحمول الأنيق Laptop ويتصل بكل العاملين عبر شبكة الأعمال الداخلية أو بالموردين والشركاء الآخرين عبر الشبكة الخارجية¹، من أجل أن يستكمل صورة اتخاذ القرار الذي يكون أكثر كفاءة وربما فاعلية بالاعتماد على هذه التكنولوجيا.²

ثانيا. القيادة البشرية الناعمة:

إن ما يثير الاهتمام هنا هو أن القيادة الإلكترونية تبدو الآن أكثر من أي وقت مضى ذات محتوى إنساني كبير رغم أنها أكثر تعويلا على التكنولوجيا، وبالتالي فإن القيادة الإلكترونية القائمة على البعد البشري تفرض على القائد أن يكون:

1- قائدا زبونا: وهو القائد الذي يكون أكثر ارتباطا بالبحث عن قنوات ومجالات مشاركة الزبائن وإنشاء المنافع والمزايا وهذا كله يحولهم بشكل متزايد إلى زبائن ذوي ولاء.

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 268-269.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 328.

2-قائد عمال ومهني المعرفة: وهو الذي يوجد علاقة متميزة مع العاملين سواء كانوا يعملون في الشركة عن قرب أو بعد، فهؤلاء العمال أصبحوا شأنهم شأن الزبائن¹.

3-القائد التنافسي: وهو المطلوب منه أن يتسم بالقدرة على الأداء التنافسي، وذلك بأن يكون:

أ-الأسرع في الوصول إلى السوق من المنافسين.

ب-الأفضل في خدمة شركائه العاملين، الموردين والزبائن من المنافسين.

ج-أكثر قدرة على التقليد الابتكاري كما يسميه دراكر.

د-أكثر قدرة على الابتكار للإتيان بالخدمات والأساليب والمنتجات الجديدة.

4-القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة².

ثالثا. القيادة الذاتية:

تركز القيادة الإلكترونية على أمن وخصوصية المعلومات، وتتعامل مع رأس المال البشري والمناخ الإلكتروني، وتحث القيادات الحكومية التي تمثل معالم القيادة الإلكترونية على دعم ومساندة الجهود المتصلة بإنشاء المنظمة الرقمية³، فهي تعني تطوير قيادة إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع نظم المعلومات الحاسوبية، وتعتبر أحد أهم المسائل الجوهرية التي انبثقت حديثا عن حقل نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية.

فوجود القيادة الإلكترونية هو شرط لنجاح منظمات الأعمال الحديثة أو المنظمات المستندة على المعرفة والمندمجة في أنشطة الأعمال الإلكترونية، فوجودها يعني أيضا وجود القائد المستمع، المعلم،

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 271.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 334-335.

³ أسامة محمد عبد العليم، عمر أحمد أبو هاشم الشريف، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج، عمان، 2013، ص 367.

المتصل، فيمكن من خلال القيادة الإدارية الإلكترونية تعظيم الاستثمار في رأس المال الفكري، ورأس المال الإنساني وأصول المعرفة الثمينة في المنظمة، إذا فالقيادة الإلكترونية تمثل اختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وتكوين المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي لمنظمة ساعية للتعلم بصفة مستمرة ومؤكدة¹.

الفرع الرابع: الرقابة الإلكترونية.

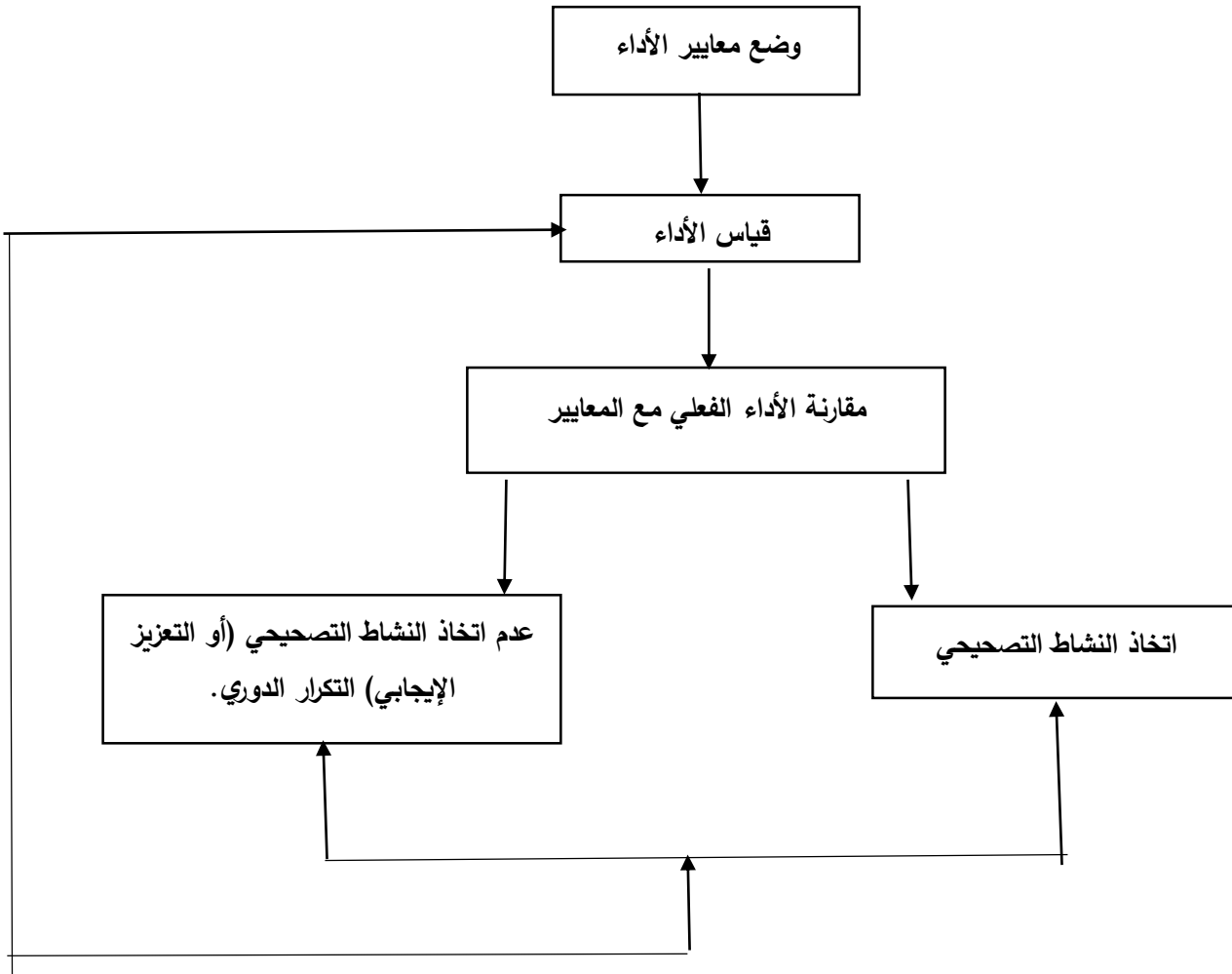
تعرف الرقابة بأنها "عملية تبيين مدى تحقيق الأهداف المراد إدراكها في وقتها المحدد وتحديد مسؤولية كل ذي سلطة والكشف عن موطن العيب والخلل حتى يتمكن من تفاديها والوصول بالإدارة إلى أكبر كفاءة ممكنة²، ومن أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي Post-oriented control وهذا ما يظهر واضحاً في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ (في التنظيم-التنسيق-التوجيه)، للمقارنة بين التخطيط (الأهداف والمعايير المخطط) والتنفيذ (الأداء الفعلي من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة) ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه³.

خطوات عملية الرقابة:

¹سعد غالب ياسين، مبادئ نظم المعلومات، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، ص 209.

²ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 229.

³محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 277.



المصدر: محمد سمير، المرجع السابق، ص 278.

فعملية الرقابة بصفة عامة تهدف إلى مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات لتصحيحها¹، ونتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفاء وبذلك أصبح يطلق عليها الرقابة الإلكترونية فهي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أول بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين،

¹ عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المرجع السابق، ص 105.

والعاملين، والموردين، والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في جميع أنواع المؤسسات¹.

يتسع مجال الرقابة ليشمل الرقابة الداخلية والخارجية، وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية لمنع اختراق النظم وقواعد البيانات، كما تركز الرقابة الإلكترونية على النتائج وليس على المدخلات، ويتطلب نجاح هذا النوع من الرقابة نوعاً من الالتزام الذاتي لدى العاملين فتتحول الرقابة إلى رقابة ذاتية بدافع الالتزام وليس الخوف².

بالإضافة إلى ذلك فإن استخدام الأنظمة الإلكترونية سيفعل موضوع الشفافية للأجهزة التنفيذية وستكون نشاطات هذه الأجهزة واضحة للأجهزة الرقابية وبالتالي سيفعل عملها في تحديد بؤر الفساد الإداري والمالي وإلى زيادة فاعلية أنظمة دعم القرار وتسهيل عمل الأجهزة الرقابية ما سيؤدي بالتالي إلى القضاء على مكامن الفساد، وأن توفر المعلومات من خلال قاعدة المعلومات وإمكانية الوصول إليها سيساعد بإزالة الغموض عن الكثير من القضايا ويمكن للرقباء والمفتشين من مراجعة حالات الانحراف والبيانات المتعلقة بآليات الإنجاز الناجحة السابقة، وأن أغلب المكلفين بالعمليات الرقابية يتعرضون إلى تجاوزات أو تهديدات عند إجراء العمليات الرقابية بسبب الاحتكاك المباشر بينهم وبين الموظفين العاملين بالأجهزة التنفيذية³.

لا شك في أن الرقابة الإلكترونية تحقق استخداماً فعالاً لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الأنترنت لكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وهذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيراً يمكن تحديدها بالآتي:

¹ هيثم حمود الشبلي، ومروان محمد النصور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص 446.

² عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المرجع السابق، ص 105.

³ أحمد عاشور، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 25.

- 1- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي (الآن) بدلا من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالانقرات بدلا من التقارير.
 - 2- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة بشكل دوري.
 - 3- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة بسبب الرقابة المستمرة بدلا من الدورية فلا شيء يتفاقم داخل الشركة دون معرفته أولا بأول وهذا ما يقلص إلى الحد الأدنى المفاجآت الداخلية.
 - 4- إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة، فمع المتابعة الفورية فإن المدير يكون أقل حاجة لإظهار الجهد الرقابي والاحتكار على أساسه مع العاملين.
 - 5- إن الرقابة الإلكترونية تقلص من الوقت مع أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج، فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
- في مقابل هذه المزايا هناك المآخذ والصعوبات التي تتوافق مع الرقابة الإلكترونية التي يمكن إجمالها فيما يلي:

- 1- إن الرقابة الإلكترونية عادة ما تفتقر للتفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير حقيقي في الشركة سواء كنتطوير العاملين أو الأنظمة أو المعايير وغيرها.
- 2- إن الرقابة الإلكترونية يمكن أن تقتصر لدى البعض بالشركة لأن الإدارة تراقب نشاطاتهم أولا بأول من عملهم، خاصة وأن البرمجيات الجديدة أصبحت تسهل عليهم أنشطتهم على الأنترنت¹.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 284-285.

*المقارنة بين وظائف الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الهدف	-تركيز على إدارة الأفراد والموارد لتحقيق الكفاءة والفاعلية	-تركز على إدارة المعلومات والرقميات والشبكات والعلاقات لتحقيق التفاعل والتجاوب.
التخطيط	-مهمة الإدارة العليا. -الخطط طويلة ومتوسطة الأمد. -تترجم إلى برامج ينفذها العاملون. -التخطيط من أعلى إلى أسفل.	-مشارك بين الإدارة والعاملين. -اعداد الخطط على فترات قصيرة. -الخطط مرنة ومتغيرة. -التخطيط الأفقي.
التنظيم	-هرمي متعدد المستويات. -التقسيمات التنظيمية الثابتة. -تركز السلطة في الإدارة العليا. -الاتصالات الرسمية تبعا لخط السلطة.	-الهيكل التنظيمية الشبكية. -التقسيمات التنظيمية المتغيرة. -تعدد مراكز السلطة و فرق العمل ذاتية الإدارة. -الاتصالات فائقة السرعة.
القيادة	-القائد مركز التحكم والتوجيه. -القرارات من سلطة القائد ودور العاملين إمداده بالمعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار. -القائد يدير الآخرين.	-القائد يقدم الاستشارات ويحل المشكلات. -القرارات تشاركية لإتاحة الفرصة أمام العاملين للابتكار والتميز. -القائد يدير ذاته قبل أن يدير الآخرين.

الرقابة	-مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف -لتحديد الانحرافات وتصحيحها. -مقارنة المدخلات بالمخرجات.	-الرقابة فورية وهي عملية مستمرة يشارك فيها أكثر من طرف من خلال الشبكة الإلكترونية. -قائمة على النتائج.

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص 106.

المبحث الثالث: ماهية الخدمة العمومية.

تعد الخدمات العامة أهم نقطة تنصب عليها جل مهام الدول، فالمؤسسات العمومية بصورة خاصة تسعى لتحقيق الصالح العام وتقديم خدمات عامة على قدر كبير من المساواة بين المواطنين، إذا فالخدمة العامة تعد من صميم مهام الدولة منذ القدم فهي تلك الخدمات التي تقدمها لإشباع الحاجات العامة للمجتمع وتكون حكرًا عليها كالأمن والعدالة والصحة، إذا فهي القاعدة الأساسية التي تقوم عليها المشاريع والمرافق في الدولة، لذا يعد مفهوم الخدمة العامة صعب التحديد إذ أنه مرتبط بالدولة وتطوره يكون وفقًا لتطور دور الدولة، بالتالي فإن التطرق لمفهوم الخدمة العامة يستلزم أولاً التعرف على مفهوم الخدمة في حد ذاتها.

تعرف الخدمة service بأنها: ناتج أداء الجهود الإنسانية أو الآلية على الأفراد أو الأشياء، ولذا تتطلب الخدمة على أي عمل، أو أداء، أو جهود يصعب امتلاكها أو حيازتها.¹

¹ محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 105.

عرفها لستانتون (1997 Stanton) بأنها هي النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة الزبون أو المستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي أن انتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام الملموسات¹.

أما كوتلر وأرمسترونغ (Kotler and Armstrong 2004) فقد عرفها بنشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون².

كما عرفها (Adrain Palmer) بقوله إن الخدمة هي عملية انتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساسية أما بحد ذاتها كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد³، وعرفها كرونوس فيرى بأنها: أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات الطبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنشطة التي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل⁴.

يرى فريد كورتل من خلال كل التعاريف المقدمة للخدمة بأنها:

-تكون الخدمة في الغالب غير محسوسة أو غير ملموسة.

-قد ترتبط الخدمة بمنتج ملموس أو مادي أو قد لا ترتبط بذلك.

-لا يمكن تملك الخدمة أو مقدمها إنما يمكن الاستفادة من عرضها.

¹ Stanton L (1997) Marketing Niche Marketing Work McGraw-Hill. New York: p77.

² Kotler, p, Armstrong (2004). Principles of marketing prentice-hall, N, J: p113

³ Adrain Plamer. (1994). Principles of service marketing. McGraw-Hill Publishing CO. p151.

⁴ رابيس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 6 أوت 2020، ص 80.

-الخدمة تدرك بالحواس من خلال المنفعة التي تقدمها للمستخدم.

-تتألف الخدمة من جوهر تدعمه خدمات تكميلية.¹

ثم أضاف الفقه مصطلح العامة لها لتخصيصها على الخدمات المقدمة لجمهور المجتمع وتسمى لتحقيق المنفعة العامة، ولذا سنطرق من خلال هذا المبحث إلى تعريف الخدمة العمومية في المطلب الأول، ثم تصنيفاتها وطرق إدارتها في المطلب الثاني، وكذا العلاقة بين الحكم الراشد والخدمة العامة في المطلب الثالث، وأخيرا الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية في المطلب الرابع.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

لقد تعددت تعريفات الخدمة العمومية نظرا لأهمية هذا الموضوع بالنسبة للدولة والمواطنين، وسنتناول هذه التعريفات على التوالي في هذا المطلب، حيث تطرق الفرع الأول للتعريف الأوروبي للخدمة العمومية، في حين تطرق الفرع الثاني للتعريف اللغوي للخدمة العمومية، أما الفرع الثالث فقد حدد الأساس القانوني الذي تقوم عليه الخدمة العامة، بينما الفرع الرابع شمل خصائص لخدمات العمومية لنتم المطلب بمبادئ الخدمات العمومية في الفرع الخامس.

الفرع الأول: التعريف الأوروبي للخدمة العمومية.

في عام 1991 تم تقديم الخدمة العمومية في بلاغ اللجنة الأوروبية على أساس أنها خدمة قاعدية مقدمة لجميع المرتفقين في كامل المجموعة الأوروبية، تحت شروط تعريفية متمكن منها وبنوعية ذات مستوى عام، وفي بلاغ نفس اللجنة في سبتمبر 1996 حول الخدمة العمومية ذات المنفعة العامة، تم

¹فريد كورتل، تسويق الخدمات، المرجع السابق، ص ص 66-67.

شرح بأن مفهوم الخدمة العامة هو المفهوم المجموعاتي اللازم تعميمه بهدف تطوير ربط ووصل الخدمات ذات المنفعة الاقتصادية العامة لتحقيق الانسجام الاقتصادي لأوروبا على أساس سوق كبير يسمح بإعداد مجموعة من القواعد المشتركة لتسيير الخدمات ذات المنفعة الاقتصادية العامة، كما أشارت اللجنة في بلاغها إلى أن الخدمة العامة ليس المصطلح المرادف للمرفق العمومي كما لا يجب الخلط بين مفهوم الخدمة العامة ومفهوم الخدمات ذات المنفعة العامة والتي لها معنى أكثر اتساعاً وشمولية.¹

أما الكتاب الأخضر للواحد والعشرين من ماي لعام ألفين وثلاث (2003/05/21) المتعلق بالخدمة ذات المنفعة العامة، فيوضح بأن الخدمة العامة مفهوم ديناميكي، يسهر على إمكانية اتخاذ، التزامات المنفعة العامة، بعين الاعتبار، التطور السياسي، الاجتماعي، الاقتصادي والتكنولوجي، كما يسمح، إن كان ذلك ضرورياً بالتكيف المنتظم لهذه الالتزامات مع تطور احتياجات المواطن.

ويضيف هذا الكتاب بأنه مفهوم ينشئ حق كل مواطن من الاستفادة من بعض الخدمات المعتبرة والأساسية، ويفرض على الصناعات والمؤسسات التزام توفير الخدمة تحت شروط نوعية معينة، نذكر من بينها، توفير الخدمة على كامل الإقليم، ففي سوق ليبرالي، التزام الخدمة العامة يضمن لكل شخص مقيم في الاتحاد الأوروبي إمكانية الاستفادة من الخدمة بسعر في المتناول، وبنوعية مقبولة، وإن اقتضى الأمر محسنة.

وفي الكتاب الأبيض لسنة 2004 والمتعلق بالخدمات ذات المنفعة العامة، الخدمة العامة مفهوم أساسي (clé)، طوره الاتحاد الأوروبي بهدف ضمان الاستفادة الحقيقية والفعالية من الخدمات الضرورية، وهو ينشئ حق كل مرتفق للاستفادة من بعض الخدمات المعتبرة أو المقدرة كأساسية، وتفرض على مقدمي الخدمة، الالتزام باقتراح خدمات محددة بشروط نوعية والتي من بينها التغطية الإقليمية الكاملة

¹ لقنان نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام فرع الإدارة العامة، القانون وتسيير الإقليم، جامعة قسنطينة 1، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2012-2013، ص 19.

والثمن المعقول، ويضيف الكتاب بأن الخدمة العمومية مفهوم ديناميكي مرن يظهر شبكة من الأمن الفعال بالنسبة للذين لا يمكنهم التزويد بخدمات أساسية، ويمكن إعادة تعريفه باستمرار لتكييفه مع المحيط الاجتماعي، الاقتصادي والتكنولوجي، إن هذا المبدأ يسمح بتحديد المبادئ المشتركة على مستوى الاتحاد الأوروبي ومن جهة أخرى يترك أعمال وكيفية تطبيق هذه المبادئ للدول الأعضاء.¹

الفرع الثاني: التعريف الفقهي للخدمة العمومية.

يقول شابيس (1993) بأن الخدمة العامة هي سبب وجود الإدارة لأن المؤسسات الخاصة يمكنها أن تكون مسؤولة عن أداء الخدمات الأساسية حينما تأذن الدولة بذلك لأن الخدمة العامة تعبر عن خدمة الشعب.²

كما عرفها بعض من الفقهاء وهو التعريف المأخوذ به حاليا: على أنها نشاط يهدف إلى إشباع حاجات عامة والذي يخضع لتنظيم وإشراف ورقابة الدولة، بغض النظر عن الجهة التي تؤديها، وتعرف أيضا بأنها النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى، مباشرة أو تعهد به لآخرين كالأفراد أو الأشخاص المعنوية الخاصة، ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقا للصالح العام.³

وقد عرفها القانون الفرنسي بأنها تلك التي تعد تقليدي لخدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.

¹قنان نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي في الجزائر، المرجع السابق، ص 20-21-22.

²رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 80-81.

³مبارك لسلوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين الزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، إدارة، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة، المجلد 20، العدد 2-2010، العدد 40، الجزائر، ص 13.

وقد خلصت الدكتورة رايس وفاء إلى أنه يمكن تعريف الخدمة العامة على أنها مجموعة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات العامة لتلبية حاجات عامة عجزت المؤسسات الخاصة على تأديتها لأنها لا تدر عليها بالأرباح، وتختلف الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات العامة عن تلك التي تؤديها المؤسسات الخاصة، سواء من حيث خصائصها أو أبعادها أو معايير جودتها، كما يختلف تسيير مؤسسات الخدمات عن تسيير مؤسسات السلع.¹

ووضح د/ ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة بأن المؤسسة العامة تقوم بإنتاج وتقديم الخدمات المتنوعة لجمهور المواطنين في المجتمع، وذلك لإشباع حاجاتهم الأساسية المختلفة من هذه الخدمات مثل التعليم والثقافة والصحة والكهرباء والمياه وما شابه ذلك²، كما ركز في تعريفه للخدمة العمومية على محورين أساسيين هما:

أولاً. الخدمة العمومية كعملية: Services Proces حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية على أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات، والمخرجات نجد ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل هي:

1. الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد الأطراف الرئيسية والمدخلات في عمليات تقديم الخدمة العمومية، فتؤدي هذه العمليات على المواطن نفسه، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته.

2. الموارد: أي يمكن أن تؤدي عمليات الخدمات على الأشياء أيضاً وليس على الأفراد وحدها، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمة رخص مرور السيارات، والخدمات العامة في خطوط السكك الحديدية.

¹ رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 81.

² ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 450.

3. المعلومات: يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، وهي تمثل الجانب الحديث للخدمة العامة، المتعلق بالتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات¹.

ثانيا. مفهوم الخدمة كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

1. نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام يتم عمليا التشغيل على مدخلات Inputs الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

2. نظام تسليم الخدمة: service delivery ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي لها، وإيصالها إلى طالبها.

يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

1- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن) مثل تقديم وثائق طلب تسجيل سيارة أو تسجيل مولود أو وفاة ويكون ذلك على مستوى مكاتب الخدمات العمومية.

2- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، وهي العمليات التي تتم على مستوى مكاتب الخدمة².

¹عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009-2010، ص 41.

²ثابت عبد الرحمن، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص ص 455-459.

الفرع الثالث: الأساس القانوني للخدمة العمومية في الجزائر.

يقوم أساس الخدمة العمومية في جملة من النصوص القانونية التي أكدت على أهميتها وضرورة السهر على تقديمها، ونجد أن المشرع الجزائري في أغلب القوانين الصادرة عنه الهدف منها هو إصلاح الخدمة العمومية ومراعاة الصالح العام، وتتمثل أهم هذه النصوص في:

أولا. الدستور: تجد فكرة الخدمة العمومية أساسها في الدستور الجزائري لسنة 1996 في المادة 99 منه، التي تنص على صلاحيات الوزير الأول حيث أكدت على ضرورة سهره على حسن الإدارة العمومية، ليأتي دستور سنة 2020 ويؤكد في المادة 112 منه على نفس صلاحيات المخولة له مع إضافة عنصر المرفق أي ضرورة السهر على حسن سير الإدارة العمومية والمرافق العامة وهذا تأكيد من المشرع على ضرورة الحرص على الخدمات العمومية والخاصة المقدمة للمواطنين لأن هدف الدولة هو تقديم الخدمات التي يحتاجها المواطنون، وذلك باستصدار كل ما يتعلق بالموضوع في مراسيم تنفيذية.

ثانيا: القوانين.

1. القانون 10-11 المتعلق بالبلدية¹: وتجد فكرة الخدمة العمومية أساسها في هذا القانون أولا من خلال المادة 3 ففي فقرتها الثانية أكدت على أن البلدية وهي ممثلة الدولة تسعى إلى الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه، وذلك يكون بتوفير كل الخدمات العمومية اللازمة للمواطنين، كما أكدت المادة 88 التي شملت اختصاصات رئيس المجلس الشعبي البلدي على سهره للمحافظة على الأمن والنظافة والسكينة وهي أهم الخدمات العمومية التي يحتاجها المواطنون.

¹ القانون 10-11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية، ج ر، العدد 37، الصادرة في أول شعبان 1432 الموافق 3 يوليو 2011.

2. القانون 12-07 المتعلق بالولاية¹: ونجد أساس الخدمة العمومية في المادة الأولى منه حيث أكدت الفقرة الثالثة على ترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين، كما أكدت المادة 77 التي تتضمن صلاحيات رئيس المجلس الشعبي فكل المجالات التي يمارس خلالها اختصاصاته تمس الخدمات العمومية للمواطنين من صحة عمومية وتربية وسكن.. وغيرها.

3. القانون 14-08 المتعلق بالحالة المدنية²: والذي أقر بإنشاء السجل الوطني للحالة المدنية، تجد الخدمة العامة أساسها في هذا القانون، في أنه بعد إنشاء هذا السجل ودخوله حيز التنفيذ أصبحت كل السجلات الورقية رقمية ولم تعد الإدارة تطالب المواطن بأي وثائق لإتمام الملف لأن كل الوثائق متواجدة لديها، وهذا تخفيف على المواطنين وتسهيل للخدمة العمومية.

ثالثا. المراسيم:

1. المرسوم 88-131 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن: إن هذا المرسوم يمس كل ما يجب أن تقدمه الإدارات العمومية من خدمات عمومية للمواطنين، وقد أكد على أن تحسين الخدمات العمومية يعد من واجب والتزامات الإدارات العمومية³.

2. المرسوم الرئاسي 16-03 وهو المرسوم المنشئ للمرصد الوطني للمرفق العام⁴, ونجد أساس الخدمة العامة فيه من خلال المادة 4 منه التي أكدت على ضرورة ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام والمساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية، كما أضافت المادة 5 على ضرورة

¹ القانون 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول 1433، الموافق ل 21 فبراير 2012 المتعلق بالولاية، ج ر، العدد 12، الصادرة في 7 ربيع الثاني 1433 الموافق ل 29 فبراير 2012.

² القانون رقم 14-08 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 9 غشت 2014، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 الموافق ل 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدنية، ج ر، العدد 49، الصادر في 24 شوال 1435، الموافق ل 20 غشت 2014.

³ مرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 20 ذي القعدة 1408 الموافق ل 4 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 27، سنة 1988.

⁴ المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الأول 147 الموافق ل 7 يناير 2016 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر، العدد 02، الصادرة في 03 ربيع الأول 1437 الموافق ل 13 يناير 2016.

عصرنة الاتصال لسهولة إعلام المواطنين حول الخدمات العامة وتحسين الحصول على المعلومات، وبالتالي فهي نقلة نوعية فعلا في مجال تحسين الخدمات العامة وعصرنتها، بغية تعزيز أنشطته التي من شأنها تبسيط الإجراءات الإدارية وعصرنة المرفق العام، وبهدف ضمان تقديم أحسن الخدمات العمومية و تحسين جودتها.

3. المرسوم التنفيذي رقم 17-279 الذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة لها وكيفية تمويلها¹، وتجد فكرة الخدمة العامة أساسها في المادة الرابعة الفقرة 2 التي أكدت على ضرورة إقامة منشآت قاعدية تسمح بتوفير قدرات ترسل كافية لجعل تقديم الخدمات أفضل وبأسعار معقولة مع وجوب الاستجابة لمبادئ المساواة والاستمرارية والشمولية والتكيف، وهي أهم المبادئ التي تقوم عليها الخدمة العامة.

4. المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها².

يتعلق الأمر بجهود السلطات العمومية الرامية إلى عصرنة الحالة المدنية وعلى وجه الخصوص تسهيل الإجراءات الإدارية على المواطنين.

5. المرسوم التنفيذي 14-193 المتعلق بصلاحيات المدير العام للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري³، ونجد أساس فكرة الخدمة العامة من خلال النصوص الخاصة بصلاحيات المدير العام للتوظيف

¹ المرسوم التنفيذي رقم 17-279: المؤرخ في 18 محرم عام 1439 الموافق 9 أكتوبر سنة 2017، المتمم للمرسوم التنفيذي 17-106 المؤرخ في 6 جمادى الثانية عام 1438 الموافق 5 مارس سنة 2017 الذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة لها وكيفية تمويلها

² المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 21 رجب 1438، الموافق ل 18 أبريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر، العدد 25، الصادرة 22 رجب 1438 الموافق ل 19 أبريل 2017.

³ المرسوم التنفيذي 14-193 المؤرخ في 5 رمضان 1435 الموافق ل 3 يوليو 2014، يحدد صلاحيات المدير العام للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، ج ر، العدد 41، الصادرة في 8 مضان 1435 الموافق ل 6 يوليو 2014.

العامة والتي تهدف إلى ترقية الخدمات العمومية الصادرة عن الإدارات وتحسين نوعيتها، ومن بين هذه الصلاحيات:

- السهر على التطابق بين حاجات التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتنظيم الجهاز الإداري.
- العمل على تجديد الإدارة العمومية وعصرنتها بواسطة تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- تحسين ظروف استقبال المواطنين وإعلامهم وتوجيههم.
- دراسة سير الإدارة العمومية وتقييمه لاقتراح كل التدابير الرامية إلى تحسين نجاعتها.

الفرع الرابع: خصائص الخدمات العمومية.

تتسم الخدمات العامة بعدد من الخصائص يمكن إبرازها في:

أولاً. **اللاملموسية:** هي تلك الخدمات التي من الصعب تذوقها أو الإحساس بها أو رؤيتها أو لمسها أو سماعها، وهو ما يميزها عن السلع المادية، وقد يحصل الفرد على خدمة في شكل مادي ملموس إلا أنه يبقى اقتناء الخدمة شيء غير ملموس، لذلك قسم الباحثون الخدمات إلى خدمات تتمتع بعدم الملموسية الكاملة كالأمن والحماية وأنظمة الاتصالات والمتاحف، التعليم وخدمات النقل،... إلخ، بالإضافة إلى خدمات أخرى تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس كخدمات التأمين والتنظيف، إضافة إلى خدمات تعمل على توفير شيء ملموس كخدمات البنوك والخدمات البريدية وتوفير مياه الشرب¹.

¹الرايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 73-74.

ثانيا. التلازمية: التي نعني بها الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها¹، حيث يصعب الفصل بين الخدمة وصانعها، ولا يمكن أن تؤدي الخدمة إلا عند إلتقاء كل من مقدم الخدمة ومتلقيها وتوفر اتصال فعال فيما بينهما، وتجدر الإشارة أنه من الضروري وضع تعليمات مكتوبة توضح الأدوار والأنشطة التي يجب على الطرفين الإلتزام بها، ويخلق هذا الإلتصال الحاجة إلى تزامن إنتاج الخدمات واستهلاكها².

ثالثا. عدم التجانس: نعني أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة في كل مرة من مرات تقديمه لها وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها³، فعلى الرغم من المحاولات الكثيرة التي بذلتها المؤسسة الخدمية في سبيل وضع معايير محددة لمستوى مخرجاتها، إلا أنه يصعب عليها التحقيق كما أنه لكل نوع من الخدمات طرق معينة لقياس مستوى جودتها، وقد يصعب على المستهلك أن يحكم على مستوى جودة الخدمة قبل حصوله عليها ويرتكز حكمه على مقدم الخدمة فهو بذلك يساهم في إنتاج الخدمة.

رابعا. عدم قابلية الخدمة للتخزين: الخدمة تختلف عن السلعة من حيث عامل التخزين، فالخدمة لا يمكن أن تخزن بسبب أنها بالأساس غير ملموسة ويترتب عن ذلك عدة اعتبارات، إذ ترتبط درجة قابلية الخدمة للتخزين بدرجة ملموسية الخدمة، وإذا كانت هذه الخاصية تساهم بشكل كبير في تخفيض تكلفة التخزين فإنها من جانب آخر تزيد من تعقيد الأوضاع، حيث تؤدي إلى عجز المؤسسات الخدمية عن الاستجابة للطلبات المتزايدة على خدماتها⁴.

¹ المؤذن محمد صالح، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، الطبعة الرابعة، ص 223.

² وفاء الرايس، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 74.

³ المؤذن صالح محمد، مبادئ التسويق، نفس المرجع، ص 225.

⁴ رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، نفس المرجع، ص 74-75.

وقد أضاف لوفلوك عدد من الخصائص الأخرى التي تسمح بالتمييز أكثر بين الخدمات والسلع، أهمها:

- طبيعة المنتج: إذا كانت السلع تعبر عن أشياء ملموسة موجهة لإشباع حاجات الأفراد وفقا لرغباتهم، فإن الخدمات تعبر عن أداء أو جهود يتم بذلها لإشباع الحاجات والرغبات، إلا أنه في كثير من الأحيان نجد أن الخدمات تتطوي على تقديم سلع ملموسة مثل وجبات الطعام في مؤسسات الطيران وخدمة الكهرباء، من خلال الحصول على عداد الإنارة وشبكة المياه، وهنا يبقى الأداء غير ملموس.

- مشاركة المواطن في إنتاج الخدمة: ينتج عن خاصية التلازمة للخدمات العامة ضرورة مشاركة المواطن في إنتاج الخدمة انطلاقا من طلبه عليها، ويتجلى ذلك مثلا في خدمة الكهرباء أين يلعب المستفيد دورا كبيرا في تحديد مكان توفير خدمة الكهرباء وسعة العداد المطلوب وكذا طريقة ومدة استخدام هذه الخدمة.

- الأفراد جزء من المنتج: إن الاحتكاك المستمر والمتبادل والتفاعل بين المستفيدين من الخدمة يجعلها جزءا منها إذ يكونون في مجملهم انطباعات إيجابية أو سلبية حولها، مما يؤثر على مستوى جودتها.

- صعوبة الرقابة على الجودة: باعتبار أن الخدمة تستهلك بمجرد إنتاجها، فإن ذلك لا يتيح المجال أمام أي مراجعة أو تصحيح أو معالجة فورية لأي خطأ في أداء الخدمة.

- صعوبة تقييم الخدمة من طرف المستفيدين: يتباين الحكم على مستوى الخدمة المقدمة بتباين المستوى الفكري لدى الأفراد باختلاف حالاتهم النفسية، وكذا باختلاف توقعاتهم وخبراتهم اتجاه هذه الخدمة وحتى باختلاف الفترة الزمنية أو الوقت الذي يتم طلب الخدمة فيه.

- اختلاف قنوات التوزيع: تتسم الخدمات بعدم قابليتها للنقل والتوزيع بالاعتماد على الأساليب المادية، وإنما يتم توزيعها من خلال فتح مكاتب وفروع للأجهزة والمؤسسات الحكومية في مختلف المناطق لضمان إيصالها لجميع المواطنين¹.

ويضيف بعض الفقه من خلال تعريفه للخدمة العمومية على أنها "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطة من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل الحاكمين"، وبالتالي فقط أضافوا جملة من الخصائص يمكن إيرادها في التالي:

- تحقيق المصلحة العمومية (الهدف): فأي نشاط لا يؤدي لمفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة لا يكون خدمة عمومية لأنه لم يصدر في الأساس من مصلحة عمومية.

- تمتعها بمعيار ثنائي: فهي من جهة خدمة/ نشاط قد يكون اقتصاديا (صناعي، تجاري) أو إداريا ومن جهة أخرى سلطة مراقبة الدولة التي تعمل وتحرص على حسن سير خدمات المصلحة العمومية².

الفرع الخامس: مبادئ الخدمات العامة.

تتلخص أهم المبادئ الخاصة بالخدمات العامة في:

أولا. التلازم الحتمي بين المرفق العام والمنفعة: يتوقف إنشاء المرفق العام على تحقيق المنفعة العامة، فلا وجود للمرفق العام دون أن ينطوي نشاطه على النفع العام³، ويقصد بالنفع العام في صورته العامة

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث للإدارة العامة، المرجع السابق، ص ص 451-455

² سالم رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، الجزائر، العدد الأول، رقم 3، 2015، ص ص 349-350.

³ رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 77.

إشباع حاجات عامة أو تقديم خدمات عامة للجمهور، وقد تتنوع هذه الحاجات والخدمات فقد تكون مادية -كثوريد المياه، والكهرباء، وتوفير وسائل المواصلات، وتقديم المساعدات الاجتماعية، والمعونة الشعبية-وقد تكون خدمات وحاجات معنوية تحقق نفع عام بطريق غير مباشر، ومن أمثلة تلك الخدمات هي خدمات مرفق الدفاع والأمن والعدالة والتوجيه المهني والتوجيه الاقتصادي، والتنظيم الإداري.

حيث أن النفع العام ركن جوهري لقيام المرفق العام، وهو عنصر في تعريفه، ويعد عاملاً مميزاً له عن مشروعات الدولة الخاصة، فلو نظرنا إلى حاجة الشعوب من تحقيق الأمن الداخلي والخارجي، وتحقيق العدالة، والتعليم، والثقافة، ومع تزايد حاجات الأفراد واتساع نطاق المنفعة العامة لهم، نجد أن فكرة النفع العام هي شرط ضروري لقيام المرفق العام.¹

ثانياً. المساواة: يتوجب على المؤسسة العامة أن تخضع في نشاطها لمبدأ المساواة في تقديم الخدمة العامة بين أفراد المجتمع لتحقيق العدالة وعدم التمييز والتحيز فيما بينهم.

ثالثاً. الاستمرارية: وتعني استمرارية المؤسسة العامة في تلبية احتياجات المواطنين، وإن كان على حساب خسارتها باعتبارها تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة وليس تحقيق الربح²، وهو ما يعني دوام سير الخدمة العامة بانتظام واضطراد، فمن البديهي أن إشباع الحاجات العامة لا ينتهي -فمثلاً لو أن هناك مرفقاً خاصاً بالخبز فلا يتصور أن تنتهي وظيفة الدولة في سد احتياجات الجمهور لمدة يوم أو يومين أو شهور- فلا بد من أن يجد الجمهور حاجته من الخدمة في الوقت والزمان الذي يحتاجه، ويعد هذا المبدأ من المبادئ التي استقر عليها فقها وقضاء.³

¹ مصطفى السيد دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، ص ص 23-24.

² رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 77.

³ مصطفى السيد دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، نفس المرجع، ص 28.

رابعاً. **التكيف المستمر مع التحولات العالمية:** يجب أن تتلاءم الخدمة المقدمة ومتطلبات المجتمع من خلال مواكبتها للتطورات الحاصلة، وذلك للنهوض بمستوى جودة الخدمة ورفع كفاءة أدائها.

خامساً. **مجانية الخدمة:** بما أن المؤسسة العامة لا تهدف إلى تحقيق الربح وتصوب اتجاهها نحو المنفعة العامة، فإنها لجأت إلى مجانية الخدمات التي تقدمها، وفي بعض الأحيان مقابل مبالغ رمزية كالرسوم الجامعية والرسوم القضائية، ويتوقف تحديد قيمة الرسوم على عدد من العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية.¹

هذا وقد حدد Rolland ثلاث قواعد أو مبادئ رئيسية حتى يؤهل النشاط لكي يكون خدمة عمومية وهي:

-مبدأ المساواة أمام الفئتين: مستعملي الخدمة وغير المستعملين لها.

-مبدأ الاستمرارية: بانتظام ودون انقطاع.

-مبدأ الملائمة: من خلال تكيف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور.

وهناك من أضاف قاعدتين أخريين هما:

-مبدأ الحيادية: أي دون أي اعتبارات خارج المصلحة العامة.

-مبدأ المجانية: بمعنى وجوب استغلال المصلحة العمومية بدون مقابل.²

¹الرايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 77-78.

²سالمي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المرجع السابق، ص 349.

المطلب الثاني: تصنيفات الخدمة العمومية وطرق إدارتها.

إن الخدمات العمومية كثيرة ومتنوعة إلى أن اختلافها يتحدد بحسب حاجات المواطنين لها، كما يتحدد أيضا اختلافها بطريقة إدارتها، لذا فقد تناول هذا المطلب من الدراسة أنواع الخدمات العمومية في الفرع الأول، وتطرق الفرع الثاني لطرق إدارة الخدمات العامة، في حين شمل الفرع الثالث نظم الخدمة العامة، أما الفرع الرابع فتطرق لمنظمات الخدمة العامة، بينما حدد الفرع الخامس مشكلات أداء الخدمة العامة على أرض الواقع.

الفرع الأول: أنواع الخدمات العمومية.

تتعدد الخدمات العامة المرفقية نظرا لتعدد الحاجات التي تسعى الدولة إلى إشباعها، والجدير بالذكر أن هذه الخدمات التي تخدم كيان الدولة، وتهدف إلى حفظ النظام العام والعدالة لها أمثلة متعددة كالدفاع والصحة والداخلية والعدل، فالدولة هنا مجبرة على تقديم هذه الخدمات لإظهار سيادتها على الإقليم، بخلاف خدمات الدولة الاختيارية، حيث أن الأفراد لا يستطيعون إجبار الحكومة على خدمات محددة، وهذا ما أكدته محكمة القضاء الإداري في أن المشروعات العامة، أمر متروك للسلطة التنفيذية لها فيها مطلق الحرية بما يتراءى لها، وفقا لتقديراتها المالية¹، وقد قسمت إلى:

أولا. التقسيم الأول: قسم الخدمة العمومية على أساس أنها تضم مجموعة كبيرة وغير متجانسة من النشاطات المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في الخدمات التالية:

1. الخدمات الإدارية: وهي الخدمات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية وقطاع العدالة....
2. الخدمات الصناعية والتجارية: كالخدمات التي تقدمها مؤسسات الكهرباء والغاز والاتصالات والماء..

¹مصطفى دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المرجع السابق، ص 40.

3. الخدمات الاجتماعية والثقافية: كخدمات الصحية، التعليم....

ثانيا. **التقسيم الثاني:** ويرى جانب آخر أنه يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع من الخدمات العمومية وفقا لتصنيفات أخرى هي:

1- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة، هناك صنفان، خدمة فردية وخدمة جماعية.

2- من حيث طبيعة استهلاك الخدمة، صنفان أيضا هما: الخدمات ذات الاستهلاك الإجباري وخدمات ذات استهلاك اختياري.

3- من حيث تحمل تكلفة الخدمة: هناك ثلاث أصناف من الخدمات هي:

أ- خدمة مجانية: تتحمل تكاليفها الخزينة العمومية (كالإنارة العمومية، اللقاح، الأمن العمومي)،

ب- خدمة بالمقابل: يتحمل كامل تكاليفها الزبون كالكهرباء، الهاتف، الماء...

ج- خدمة مدعمة: يتحمل جزء من تكاليفها المستفيد من الخدمة وتتكفل السلطة بالباقي كالنقل العمومي والسلع الاستهلاكية ذات الاستهلاك الواسع كالحليب والخبز...

ثالثا. التقسيم الثالث: فيما ذهب فريق ثالث إلى تصنيف الخدمة العمومية ضمن نوعين من الخدمات اعتمادا على المعيار التسويقي، هما:

1. النوع الأول: الخدمات غير المسوقة: المفروضة على الجميع سواء كانوا مواطنين أو مقيمين فالحصول عليها يكون مجانيا ومن أمثلتها، الأمن، الدفاع، النظافة العمومية والإنارة العمومية...، يتم تمويلها في الغالب من الإيرادات العامة للدولة (الضرائب)...

2. النوع الثاني: الخدمات المسوقة (اختيارية): الحصول عليها إما يكون مدعما من طرف السلطة العامة في الدولة بحيث لا يدفع الجمهور المستفيد إلا مبالغ رمزية في شكل رسوم كتذاكر المتاحف و

الملاعب و النقل العمومي للسلع والخدمات، و إما أن يغطي كامل تكاليفها كالكهرباء و الغاز و الماء....¹

رابعاً. **التقسيم المأخوذ به:** بينما اتجه جزء كبير من الفقه إلى تقسيم الخدمات العامة إلى الخدمات إجبارية وخدمات اختيارية:

1-الخدمات الإجبارية: وهي الخدمات التي تلزم بها الدولة وتقدمها عن طريق المرافق الآتية:

أ. المرافق التقليدية(الإدارية): هي تلك الخدمات التي تقدم من المرافق التي تقوم بإشباع حاجات لا يستطيع الأفراد مطلقاً على تقديمها، كمرفق القضاء والتعليم والتوثيق والصحة.

ب. خدمات المرافق القومية: هي تلك الخدمات العامة المرفقية التي تمتد لتغطي جميع حدود الدولة، بحيث تحقق نفع عام جماعي، ولا يتصور أن تتواجد تلك الخدمات العامة المرفقية في مكان دون آخر داخل حدود البلد الواحد.²

ج. خدمات المرافق المحلية: هي خدمات ينحصر تقديمها في نطاق ضيق، كمحافظة أو مديرية أو مدينة أو قرية.³

2-**الخدمات الاختيارية:** وهي الخدمات التي تقدمها الدولة من خلال مرافقها الاقتصادية، فنتيجة للتطور الحاصل انتقلت الدولة من دولة حارسة فقط تقدم الخدمات العامة الضرورية إلى دولة متدخلة لها الحق في التدخل في المجالات الخدماتية الأخرى لتقديم الأفضل للمواطنين والتطور المستمر، وقد كفل ذلك للدولة التدخل في المجال الاقتصادي من خلال إقامة البنوك وإعداد موازنات اقتصادية وتنظيم العملات المحلية والأجنبية، فضلاً عن هذا طموح جهة الإدارة لإنشاء كيانات مالية اقتصادية قادرة على محاكاة

¹بوبكر صبرينة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجاً-، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، الجزائر، العدد الثاني، 2019، ص ص 208-209-210.

²مصطفى دبوس، تبيين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المرجع السابق، ص 41.

³محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1964، ص 136 وما بعدها.

الكيانات الاقتصادية الخاصة، وذلك لمحاولة تقادي الأزمات المستقبلية، وحتى يتسنى لها القيام بدورها لتحقيق العدالة الاجتماعية، ويندرج تحت مفهوم المرافق الاقتصادية المرافق التي تقدم خدمات أو سلع من أجل إشباع حاجة للجمهور، ويستطيع الأفراد تقديمها إلا أنه قد يحدث استغلال في تقديمها، فنتتولاها الدولة، ومن أمثلتهم مرفق الكهرباء والغاز والمياه والاتصالات.¹

الفرع الثاني: طرق إدارة الخدمات العامة.

تتباين طرق إدارة المرافق العامة التي تهدف إلى تحقيق الخدمات العامة في الدولة وذلك بتباين الخدمة ونوعها والتي تلعب دورا مهما في تحديد المسئول عن إدارتها، فالدولة تقوم بإنشاء مرافق الخدمات العامة ويجب أن يكون نشاطها منظما من جانب الإدارة وتحت إشرافها ورقابتها وتنظيمها، ضمانا لعدم الانحراف عن المصلحة العامة لصالح المصالح الخاصة، وفي حالة ما عهدت الدولة التسيير إلى أحد المرافق المعنوية العامة لإدارة مرافق الخدمات العامة فهذا لا يعني تخليها عن ممارسة الرقابة والإشراف على نشاطها الذي أساسه تقديم الخدمات العامة للمواطنين وتحقيق النفع العام، لذا تدار مرافق الخدمات العامة بالطرق التالية:

أولا. طرق إدارة خدمات الدولة الإجبارية:

تمتلك الدولة حق الإدارة الكاملة لأي مرفق عام تقوم بإنشائه أو خدمة عامة تقدمها، وهو حق أصيل لها، ولها في هذا أن تتخذ أحد الأسلوبين، الإدارة المباشرة للمرفق، والإدارة بواسطة أحد أشخاص القانون العام.

¹مصطفى دبوس، تبيين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المرجع السابق، ص 42.

1- إدارة الخدمات العامة من طرف الدولة نفسها: تقوم هذه الطريقة على فكرة مفادها أن تقدم الإدارة الخدمة العامة بنفسها، مستخدمة في هذا وسائل القانون العام، وأموالها العامة وموظفيها، وغالبا ما تظهر هذه الطريقة في المرافق الإدارية، نظرا لعدم وجود عنصر النفع الخاص والربح، مما يعزف معه الأفراد عن القيام بتلك الخدمات، كما أنه غالبا ما تكون هناك مرافق عامة على قدر كبير من الأهمية، بما يحتم على الإدارة أن تقوم بها، ولا تثار تفرقة في هذا بين إن كان أسلوب الإدارة مركزيا -من خلال الوزارات- أم لا مركزية -من خلال المحافظات.¹

2- إدارة الخدمات العامة بواسطة أحد أشخاص القانون العام: إن إدارة المرفق العام وتقديم الخدمة المرفقية قد يتطلب أحيانا حرية إدارية، تختلف عن الروتين الذي يكتنف الإدارة المباشرة، لهذا أنشأت الدولة أشخاصا مرفقية، مهمتها تقديم الخدمة العامة للجمهور، إلا أن هذه الحالة لا تختلف عن الاستغلال المباشر، سوى أنها تمنح المرفق الشخصية المعنوية، ويعد عمالها وموظفيها موظفون عموميون وأموالها عامة، ويعد ما يصدر منها من قرارات هي قرارات إدارية تخضع لرقابة القضاء الإداري، وتعد الهيئات والمؤسسات العامة هي الصورة المثلى للإدارة غير المباشرة لتقديم الخدمة المرفقية، ولا شك أن تمتع الهيئة أو المؤسسة بالشخصية المعنوية يترتب عليه:

أ- موازنة مستقلة بإيراداتها ومصروفاتها عن الدولة.

ب- جميع العاملين بها موظفون عموميون يسري عليهم قانون الوظيف العمومي.

ج- تمتعها بالاستقلال في التمثيل أمام القضاء.

د- جميع أموالها أموال عامة لا يجوز الحجز عليها.

¹ عبد الغاني بسيوني، القانون الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر 1991، ص 432.

هـ- تخضع الهيئات وكذلك المؤسسات العامة لجميع القواعد العامة التي تحكم سير المرفق العام بانتظام واطراد.

ثانيا. إدارة الخدمات الدولية الاختيارية:

تتنوع طرق إدارة هذا النوع من الخدمات وهي على العموم يكون هناك نوع من التعاون بين الإدارة العامة وهي الدولة والقطاع الخاص من أجل تحسين الخدمة العامة وهي:

1. مشاطرة الاستغلال: وهو أسلوب وسط بين الإدارة المباشرة والامتنياز، فهي طريقة لإثارة المرفق العام بواسطة شخص من أشخاص القانون الخاص يعمل لحساب الإدارة المتعاقدة معها، وتبقى الإدارة المتعاقدة مسؤولة عن المرفق ومالكه ولأدوات الإنتاج، وتتحمل كافة مخاطر المشروع، وتقدم الأموال اللازمة لإدارة المرفق، لهذا يعرف هذا العقد بأنه عقد بمقتضاه تعهد جهة الإدارة إلى المتعاقد إدارة المرفق العام في نظير مقابل مالي محدد يرتبط بنتائج الاستغلال وتدفعه الإدارة.

وتختلف عقود مشاطرة الاستغلال في أن المقابل المالي الذي يتقاضاه القائم بالإدارة من المنفعين لا يتولى تحصيله لحسابه وإنما لحساب الإدارة، فضلا عن أن هذا المقابل يحدد في عقد مشاطرة الاستغلال طبقا لحسن سير استغلال المرفق وليس طبقا للأرباح¹.

2. الاقتصاد المختلط: هو اكتتاب الحكومة مع أشخاص خاصة في شركات مساهمة تتولى تقديم خدمة أو سلعة مرفقية عامة، وإدارة كيان خدمي عام، وتوضح هذه الصورة في مجال تقديم الخدمات والسلع المهمة، وتعد هذه الطريقة أحد طرق الإدارة المشتركة بين الدولة وأشخاص القانون الخاص.

¹وفاء محمود أحمد البيبواتي، المقابل المالي في العقود الإدارية، دراسة مقارنة، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018، الطبعة الأولى، ص ص 71-72.

3. التراخيص الإدارية: تعرف التراخيص الإدارية بأنها أمر إداري يعهد بموجبه لأحد أشخاص القانون الخاص لإدارة استغلال مرفق عام، من أجل تقديم خدمة عامة على سبيل التوقيت¹، وبالتالي فإن هذه التراخيص لا يتم منحها إلى في حالة تعذر منح الاستغلال عن طريق الامتياز.

4. عقد التزام المرفق العام: وهو عقد يتعهد بموجبه شخص خاص فرد أو شركة تقديم خدمة عامة للجمهور أو سلعة، من خلال استغلاله وإدارته لأحد مرافق الدولة الاقتصادية أو التجارية، مقابل تقاضي مبالغ مالية من المنتفعين²، ويعد عقد التزام المرفق العام من أهم تطبيقات عقود تفويض المرفق العام، فقد احتل هذا النوع من أساليب مشاركة القطاع الخاص دورا بارزا منذ فترة مبكرة في تشييد وتسيير كثير من المرافق العام لاسيما مرافق البنية التحتية، ويوجد فارق رئيسي بين هذا العقد وسائر العقود الإدارية الأخرى، في أن الرسم في عقد الالتزام يقوم المتعاقد بتحصيله من المنتفعين بخدمات المرفق العام موضوع العقد، أما في العقود الإدارية الأخرى كالتوريد وعقد الأشغال العامة، فالمتعاقد يقدم خدمة أو سلعة أو عملا للإدارة ويحصل على هذا المقابل من الإدارة نفسها.³

إذا فإن الخدمة المقدمة من خلال هذا العقد تخضع لجميع القواعد التي تحكم المرافق العامة، إلا أن الملتزم لا يعد موظفا عاما بل هو شخص عادي، وعليه لابد من مراعاة محورين مهمين أولهما سير الخدمة العامة بانتظام واطراد، وثانيهما مصلحة المتعاقد المالية.

¹ سعاد الشرقاوي، القانون الإداري وتحرير الاقتصاد، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص 242.

² مصطفى السيد دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المرجع السابق، ص 47.

³ وفاء أحمد محمود البيبوتي، المقابل المالي في العقود الإدارية، المرجع السابق، ص ص 68-69.

مما يعني أن طبيعة عقد الالتزام مزدوجة بين النصوص اللائحية الإدارية التي يحق لجهة الإدارة تعديلها في أي وقت، ونصوص أخرى تعاقدية بين الملتزم والغير¹، كما يعد عقد الالتزام عقد ثلاثي الأبعاد، فهو يشمل السلطة المانحة والشخص الملتزم والمنفع بالالتزام².

نهاية يجب الإشارة إلى أن الغرض من الخدمة العامة طبعاً هو تحقيق المنفعة العامة وإشباع حاجات الأفراد، ويعد تحقيق النفع العام من أهم العناصر المميزة للمرفق العام عن غيره من المشروعات التي تستهدف تحقيق النفع الخاص أو تجمع بين هذا الهدف وهدف إشباع حاجة عامة أو نفع عام، مع ذلك فإن تحقيق بعض المرافق العامة للربح لا يعني حتماً فقدانها صفة الخدمة العامة، طالما أن هدفها الرئيس ليس تحقيق الربح، وإنما تحقيق النفع العام كما أن تحصيل بعض المرافق لعوائد مالية لقاء تقديمها الخدمات إلى المواطنين كما هو الحال بالنسبة لخدمة الكهرباء والماء لا يسعى لكسب عوائد مالية بالقدر الذي يعد فيه وسيلة لتوزيع الأعباء العامة على كل المواطنين³.

الفرع الثالث: نظم الخدمة العامة.

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة حسب التقسيم المعمول به في الوظيفة العامة في الدول المعاصرة إلى نظامين:

أولاً. نظام الخدمة العمومية المفتوح:

ينظر هذا النظام إلى الخدمة على أنها مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها، ويفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة،

¹ مصطفى دبوس السيد، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المرجع السابق، ص 47-48.

² سعاد الشرقاوي، القانون الإداري وتحرير الاقتصاد، المرجع السابق، ص 246.

³ عمار عوابدي، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ج1، ط3، ص ص 61-62.

حيث يتم تعيين الموظفين وفقا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ويمتاز نظام الخدمة المفتوح بجملة من الخصائص نذكرها على التوالي:

1. البساطة: إذ يظهر ذلك جليا من خلال عدم بذل المؤسسات العمومية جهدا في إعداد الموظفين، بل يتوجب عليهم هم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات الإعداد، كما أنها لا تتحمل المسؤولية عن التدريب أثناء العمل، فالموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه.

2. مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامشا من الحرية للموظف، للبحث عن وظيفة أخرى قد تناسبه أكثر.

3. اقتصادية النظام: تتبع اقتصادية النظام من عدة عوامل واعتبارات منها، أن التعيين في الوظيفة يتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، والخبرات إن وجدت وطلبت، وكذا عامل الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى¹.

ثانيا. نظام الخدمة العامة المغلق:

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، كما أن القاعدة العامة لهذا النظام هو استمرارية العمل مع ضمان توازن بين الحقوق والواجبات، ويرتكز نظام الخدمة العامة المغلق على محورين هما:

1. قانون الموظفين: هو مجموعة من القواعد القانونية المحددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فهذا القانون يتضمن قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجازات والمنافع المادية والمعنوية المختلفة، كما يحدد كل المسؤوليات

¹ عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE ، 1997 ، ص ص 164-165.

والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية الأخرى الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العمومية.

2. حياة مهنية متميزة: إذا كان النظام المفتوح يسمح بالتحاق الفرد من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام العامل، استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة، وما يمكن أن يقدمه طوال حياته المهنية من خلال أدائه لوظائف كثيرة¹.

الفرع الرابع: منظمات الخدمة العامة.

يمكن القول أن ما نقصده بمنظمات الخدمات العامة هي المؤسسات الحكومية التي تضطلع بتحقيق المنفعة العامة وتقديم كل الخدمات العامة للمواطنين بصورة متساوية ودون تفرقة بينهم.

أولا. تعريف المنظمة:

لقد عرفها روبنز بأنها كيان اجتماعي منسق بشكل متعمد (عن وعي وإدراك) وله حدود تميزه عن بيئته الخارجية ويعمل على أساس الاستمرار النسبي لتحقيق أهداف مشتركة.

ونستطيع القول بأن المنظمة هي وحدة اجتماعية هادفة، وهي وسيلة يخلقها العقل البشري لتحقيق أهدافه، وإن الإنسان هو حجر الأساس في تكوين المنظمة، وأن المنظمات هي أساس الحضارات، وتصاحب المنظمة الإنسان طيلة حياته فهو يعيش في عدد متزايد من المنظمات تبدأ بالأسرة، والمدرسة،

¹ عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، المرجع السابق، ص ص 169-170.

والجامعة، والدوائر الحكومية، ومنشآت الأعمال، والنادي، والمستشفى، فهذه جميعا منظمات يعيش فيها الفرد ويتفاعل معها، لتحقيق أهدافه المتنوعة والمتعددة.¹

ثانيا. تعريف المنظمات العامة:

هي الهيئات التي تقوم بإنتاج وتقديم سلع وخدمات بغرض إشباع حاجة أو مجموعة من الحاجات للمجتمع، وهي حاجات يعجز الأفراد العاديون عن أدائها ويحجمون عن القيام بها، وذلك إما لضخامة متطلباتها أو ضعف الإمكانيات وكذلك الربح المتوقع لها، وهي بذلك لها أهداف اجتماعية بالأساس تجعلها متميزة عن غيرها من المنظمات وهي كذلك لها أهداف اقتصادية مثل توفير السلع والخدمات، وكذلك سياسية مثل تحقيق النظام والاستقرار السياسي، وثقافية مثل نشر التعليم والثقافة.

وعادة ما تنشأ الدولة هذه النوعية من المنظمات لتحقيق الأهداف العامة لها لتقديم الخدمات العامة وذلك باعتبار هذا النوع من الوظائف جزء من الوظائف السيادية للدولة، وكذلك لتقوم بوظيفة الإشراف والرقابة، وأيضا حماية الأمن والمصالح القومية ومراعاة الاعتبارات السيادية.²

إن المنظمات العامة في جوهرها وتوجهاتها هي مؤسسات تعمل من أجل الصالح العام، وليس لصالح فئة أو جهة معينة على حساب جهة أخرى، وبالتالي فإن أساس بقائها يعتمد على قدرتها على الاتصال والتواصل مع الشرائح والقطاعات العريضة من الناس الذين يجدون في خدمات هذه المؤسسات ملاذا آمنا وعونا أكيدا بعيدا عن حالات الاستنزاف والهدر التي تنتج عن سلوك بعض منظمات الأعمال.³

¹ أحمد يوسف دودين، إدارة الأعمال الحديثة (وظائف المنظمة)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 19 يوليو 2018، ص ص 17-18.

² هنادي نظير، إدارة المنظمات غير الربحية، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص ص 87-88.

³ بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 6.

مما سبق يمكن أن نلخص إلى أن خصائص وسمات المنظمات العامة تتمثل في كونها:

- 1-المنظمات الحكومية تنشؤها الدولة أو تساهم في إنشائها بدرجة ما.
- 2-المنظمات غير ربحية لا تهدف بالأساس لتحقيق الربح وإنما تهدف إلى إشباع الحاجات العامة.
- 3-منظمات متنوعة الأهداف بحيث لها أهداف سياسية واجتماعية (أهمها يميزها) وكذا لها أهداف اقتصادية وثقافية.
- 4-تعدد أشكالها فقد تكون وزارات أو مصالح حكومية، أو وحدات محلية أنشأتها الدولة لأغراض الإدارة وهكذا.¹

وضع البنك الدولي برنامجا خاصا بالإدارات البلدية والولاية والجماعات المحلية في إطار تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية بهدف تحسين نوعية الهياكل المؤسساتية والتشريعات المالية، وإنشاء مصالح مختصة واحترافية، باعتبارها عناصر أساسية للتسيير المحلي، وقد حدد المهام الأساسية التي يجب أن تضطلع بها الإدارات المحلية كما يلي:

- 1-وضع استراتيجيات التنمية الحضرية.
- 2-تسيير المخاطر المرتبطة بالكوارث الطبيعية.
- 3-السكن والتسيير العقاري.
- 4-التنمية الاقتصادية المحلية.
- 5-الخدمات الحضرية الموجهة للفقراء وتسيير النفايات الحضرية.

¹هنادي نظير، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، المرجع السابق، ص ص 88-89.

والملاحظ أن هذه الصلاحيات تختلف من دولة لأخرى، وفي الدولة الواحدة بين المدن الكبرى وباقي مناطق الدولة، فنجد المدن الكبرى في آسيا وأمريكا اللاتينية تتمتع باستقلالية سياسية واقتصادية واسعة تشبه في بعض الحالات اختصاصات الدولة، أما باقي الإدارات المحلية فصلاحياتها محدودة، تشمل بعض الوظائف المعتادة للإدارات المحلية، المنشآت التعليمية، المستشفيات ومنشآت الرعاية الاجتماعية مثل رياض الأطفال ودور الرعاية، ومرافق الصحة العامة والمرافق ذات الصلة مثل شبكات ومحطات التطهير وتصفية المياه وجمع القمامة وتصريفها، المدافن....¹

ثالثاً. أهداف المنظمة العامة:

تسعى المنظمات العامة إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها:

1. الأهداف الإدارية والاقتصادية: تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السيولة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

2. الأهداف السياسية: إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام، والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

3. الأهداف الاجتماعية والدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية، وضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين بهدف

¹مبارك لسوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين إلزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، المرجع السابق، ص 14.

خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام، مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، ومديرية الشؤون الدينية والأوقاف بالجزائر¹.

الفرع الخامس: مشكلات أداء الخدمة العامة على أرض الواقع.

يمكن مناقشة وتحديد أهم المشاكل التي تعاني منها الخدمة العامة في العديد من الدول حيث تختلف درجة تأثيرها من دولة لأخرى:

- البطء في أداء الخدمة: يمكن إرجاع أسباب البطء الشديد في أداء الخدمات العامة إلى عدد من العوامل أهمها طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لأداء الخدمة وانتشار الروتين نتيجة الالتزام المفرط باللوائح والقوانين، بالإضافة إلى تماطل بعض العاملين وتكاسلهم في العمل وتضييع الوقت في الكلام مع الزملاء دون اعتبار للشخص المنتظر للخدمة.
- سوء تقديم الخدمة العامة: عادة ما تقتصر الخدمة العامة للتسيير الجيد نتيجة انحطاط مستوى أداء العاملين، ويرجع ذلك إلى انعدام برامج تدريبية تزيد من مؤهلاتهم وانعدام نظام للحوافز يتلاءم وإشباع حاجاتهم، بالإضافة إلى افتقار بعض العاملين للأخلاقيات السلوكية مع العملاء.
- الافتقار للتكنولوجيا: يؤدي الافتقار للتكنولوجيات الحديثة المتطورة إلى البطء في تقديم الخدمات لجمهور المستهلكين وكثرة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة وتضييع الوقت لطالب الخدمة.
- عدم ملائمة بيئة العمل المادي للعاملين: يحتاج العامل إلى بيئة من العوامل المادية المناسبة لطبيعة عمله وهو ما يعاني منه العامل في المؤسسات العامة اليوم.

¹ثابت عبد الرحمن إدريس المدخل الحديث للإدارة العامة، المرجع السابق، ص ص 96-97.

- استغلال الموظف للوظيفة العامة: بحكم المنصب الذي يشغله الموظف العمومي يخلق لديه إحساس بأنه يستحوذ على مكانة عالية في التنظيم من خلال السلطة والنفوذ المخول إليه واستغلاله له في إشباع حاجته الشخصية، على اعتبار أن كل شيء يخضع لملكية الدولة ولا يوجد من يحاسبه على أفعاله.
- التمييز في أداء الخدمة: تنتشر ظاهرة الوساطة بصورة كبيرة، خاصة في المجتمعات العربية بصفة عامة، ومؤسساتنا العامة بصفة خاصة، وهو ما يضيف نوع من التمييز بين المستفيدين من الخدمة.
- انتشار الرشوة: عادة ما يلجأ بعض المواطنين إلى استخدام الرشوة كوسيلة لإشباع حاجاتهم والحصول على الخدمات التي يحتاجونها، كما قد يبادر الموظفون العموميون بذلك واحتراف الرشوة كمهنة إضافية لزيادة مكاسبهم.¹
- غياب الاتصال الفعال بين مقدمي ومتلقي الخدمة: وهو ما قد يؤدي إلى اتساع الفجوة بين الأداء الفعلي للخدمة وبين ما كان يتوقعه جمهور المستفيدين من هذه الخدمة.
- افتقار الخدمة العامة لنظم الابتكار والتطوير: سواء فيما يتعلق بإجراءات وعمليات إنتاج وتقديم الخدمة، أو ما يتعلق بالخدمة ذاتها وهو ما أدى إلى جمود شكل نظام الخدمة بكامله وعدم مواكبته للتطورات الحاصلة.
- قلة الاهتمام بالبحوث والدراسات: تعاني المؤسسات العامة من قلة الدراسات والبحوث للاستفادة منها في معالجة بعض القضايا العالقة، وقد يرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى انعدام المنافسة في القطاع العمومي، وبالتالي عدم الحاجة الماسة لتلك البحوث.

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث للإدارة العامة، المرجع السابق، ص 484.

- ضعف أنظمة التقييم والمتابعة للخدمات العامة: تفتقر الخدمات العامة لرقابة صارمة، حيث تضمن وصول الخدمات للمواطنين، وتتحقق الرقابة الفعالة انطلاقاً من التطبيق الفعال للقوانين والتشريعات المنظمة للخدمة العامة.

- سوء استخدام الموارد: كثيراً ما تتعرض الموارد المخصصة لأداء الخدمات العامة للتلف والتبذير والسرقة نتيجة الإهمال واللامبالاة وقلة المهارة والخبرة والمعرفة في إدارتها.

- الافتقار للإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العامة: فنجد أن الكثير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة تعاني من سوء المظاهر الجمالية، كعدم نظافة الأماكن المخصصة لتقديم الخدمة وسوء مظاهر العاملين وعدم وجود خصائص معينة تعطيها طابع خاص يميزها عن غيرها من المؤسسات.

- تفشي ظاهرة الفساد الإداري: سواء في الهياكل أو العلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة، وانحطاط القيم الأخلاقية وتأثيرها في قيم العمل وعلى مستوى أداء الخدمة العامة.

- عدم القدرة على المحافظة على مستوى الخدمة الجيد: ويعود ذلك إلى عدم وجود معايير دقيقة وواضحة للرقابة على جودة الخدمة العامة، مما يجعلها تميل على مستوى الجودة الذي كانت تمارسه.

- قلة الوعي لدى المواطنين: أدت قلة الوعي لدى المواطنين بحقوقهم أثناء التعامل مع المؤسسات العامة إلى إهمال حقهم في الحصول على الخدمات وفق المستوى المطلوب، وترددتهم في تقديم التعاون في حالة عدم تلقيهم لتلك الخدمات¹.

¹ رايس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، 79-80.

المطلب الثالث: الحكم الراشد والخدمة العامة.

تعد الحوكمة الرشيدة بمختلف أبعادها شرطا رئيسيا لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين مستويات المعيشة من خلال إيجاد الظروف السياسية والقانونية والاقتصادية والاجتماعية اللازمة للقضاء على الفقر والأمية الثقافية والمعلوماتية وأهم مدخل لتطبيق وتفعيل مدارس الإدارة الحديثة وخاصة الإدارة الإلكترونية وإدارة التميز التي تناسب المتغيرات المعاصرة المحلية والإقليمية والعالمية حيث أنها تنهض على تطبيق مفاهيم الشفافية والمساءلة والمصداقية، وعلى وجود مؤسسات عامة ذات كفاءة وفاعلية وعالمية ذات تقنية وجودة عالية، لذا فإنها تعزز العدالة الاجتماعية وتضمن المساواة في الحصول على الخدمات العالية.

تناول هذا المطلب من الدراسة تعريف الحكم الراشد في الفرع الأول، ثم تحديد معايير الفرع الثاني، أما الفرع الثالث فتطرق لمكونات الحكم الراشد، بينما شمل الفرع الرابع الحكم الراشد والخدمة العامة في خضم حقوق الإنسان.

الفرع الأول: تعريف الحكم الراشد.

عرف البنك الدولي BM الحكم الراشد بأنه: الحكم الراشد يتضمن العمليات والمؤسسات التي تمارس من خلالها السلطة في بلد ما، معتمدة في ذلك على التسيير الحسن للمؤسسات واختيار السياسات وتنسيقها من أجل تقديم خدمات جيدة وفعالة.

كما عرفه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بأنه: الحكم الراشد هو حالة تعكس تقدم الإدارة وتطويرها من إدارة تقليدية إلى إدارة تتجاوب مع متطلبات المواطنين، وتستخدم العمليات والآليات المناسبة لتحقيق الأهداف المرجوة من المشاريع بشفافية ومسئولية أمام المواطنين¹.

كما يمكن تناول تعريفات حوكمة الإدارة الرشيدة في الآتي:

1- ممارسة السلطة في تدبير منظومة موارد الدولة الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والتعليمية والثقافية والسياسية من أجل التنمية، فالحكم الجيد يكون العامل الوحيد والأساسي في القضاء على الفقر وإنعاش النمو.

2- ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات من خلال آليات وعمليات ومؤسسات تمكن الأفراد والجماعات من تحقيق مصالحها.

3- عملية إدارية تستهدف تحقيق الشفافية في السياسة وإدارة الدولة ومنظماتها ومؤسساتها.

4- الحكم الرشيد يتم تطبيقه عبر حزمة من القوانين والقواعد التي تؤدي إلى الشفافية وإعمال القانون². وبصفة عامة يمكن القول أن الحوكمة أو الحاكمية أو الحوكمة الصالحة أو أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة أو الحكم الرشيد أو الصالح تهدف إلى مكافحة الفساد وتحقيق الشفافية والمساءلة والعدالة³ والمصلحة العامة.

¹ وفاء رايس، ليلي بن عيسى، الحكم الراشد كآلية لمعالجة الفساد في الإدارة العمومية الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي حول: آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، ورقلة، الجزائر، 25 - 26 نوفمبر 2013، ص 4.

² عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013، الطبعة الأولى، ص ص 177-178.

³ مدحت محمد أبو نصر، الحوكمة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015، ص 39.

ويعرف تقرير التنمية الإنسانية العربية الحكم الصالح أو الإدارة الرشيدة من منظور التنمية الإنسانية بأنه الحكم الذي يعزز ويدعم ويصون رفاه الإنسان، ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم وحررياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لا سيما بالنسبة لأكثر أفراد المجتمع فقرا وتهميشا.

وكذلك المشرع الجزائري أيضا حاول أن يحقق مفهوم الحوكمة الرشيدة داخل الإدارات العمومية، فأورد مصطلح الحكم الرشيد في القانون 06-06 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة في الفصل الأول المتعلق بالمبادئ العامة، في المادة الثانية منه التي عرفت الحكم الرشيد بأنه "هو الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بانشغالات المواطن وتعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية"¹، وهو تأكيد من المشرع على أن الحوكمة الرشيدة تستلزم اهتمام الإدارة بكل ما يخص المواطنين من انشغالات ومحاولات حلها لهم في إطار تحقيق الصالح العام، وبالتالي هناك تأكيد على وجود معيارين للحكم الرشيد، أولهما الاهتمام بانشغالات المواطنين، وثانيها يجب أن يكون كل ذلك في إطار تحقيق المصلحة العامة والشفافية.

كما أكدت المادة 11 من نفس القانون على وجوب ترقية الحكم الرشيد في مجال تسيير المدن والذي يكون عن طريق:

1- تطوير أنماط التسيير العقلاني باستعمال الوسائل والأساليب الحديثة.

2- توفير وتدعيم الخدمة العمومية باستعمال الوسائل والأساليب.

3- توفير وتدعيم الخدمة العمومية وتحسين نوعيتها.

¹ القانون 06-06 المؤرخ في 21 محرم عام 1427 الموافق 20 فبراير 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة، ج ر، العدد 15، الصادرة في 12 صفر 1427 الموافق ل 12 مارس 2006.

وبالتالي استخدم كل الإمكانيات اللازمة لتحقيق الخدمات العمومية على أكمل وجه وفي إطار الحكم الراشد¹.

كما ويمكن أن تتضمن حوكمة الإدارة الرشيدة قيمتين عالميتين، هما:

-القيمة الأولى التضمينية والمساواة: لإتاحة فرص متساوية للجميع للمشاركة في الإدارة، ومعاملة جمهورها وعملائها المستفيدين جميعا تكون على قدر المساواة أمام القانون وبغير تمييز، وتأمين فرص متساوية للاستفادة من الخدمات التي توفرها الحكومة، وكذلك فرص عادلة للنفاذ إلى المعلومات.

-القيمة الثانية المتعلقة بالمساءلة: تعني أن من اختيروا للحكم يجب أن يخضعوا للمساءلة وهي تستند إلى توفير المعرفة والمعلومات، والشفافية في آليات إدارتها، كما أنها تركز على وجود حوافز لتشجيع المسؤولين الحكوميين الذين يقومون على أداء مهامهم بإخلاص وفعالية وأمانة، هذه الحوافز تتأتى من وجود تنافسية في اختيار الموظفين العامين وإرساء السياسات، وتوافر أخلاقيات الوظيفة العامة لدى الموظفين التي تحقق المصلحة العامة.²

بحكم أن مفهوم الحكم الراشد يعبر عن إدارة وممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والاجتماعية على مختلف المستويات المركزية واللامركزية أي الإقليمية والمحلية، فإن التوجه كان قويا نحو تكريس منطق الإدارة الرشيدة على المستويات اللامركزية، فذلك يضمن استجابات أسرع للاحتياجات المحلية، ومحاسبة وشفافية أكثر وفسادا أقل، وتسليم أحسن للخدمات الأساسية، وتدفقات أفضل للمعلومات، ومزيدا من المشروعات المستدامة، وسبل أقوى لحل النزاعات، واتساع فرص التمثيل السياسي.

وبذلك فقد اتسع نطاق استخدام الإدارة الرشيدة بعد أن كانت حكرا على تسيير الشركات الاقتصادية والمؤسسات المالية ليشمل النواحي الإدارية والاجتماعية، فبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لسنة 1997

¹القانون 06-06، المرجع السابق.

²عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، المرجع السابق، ص 178.

اعتبر الإدارة الرشيدة كممارسة للسلطات الاقتصادية والسياسية والإدارية من أجل إدارة الشؤون العامة عند كل المستويات، وهي تشمل الآليات، الإجراءات، والمؤسسات التي تدور مصالح المواطنين حولها.¹

الفرع الثاني: معايير الحكم الرشيد.

لقد اختلفت عناصر الإدارة الرشيدة باختلاف المعيار الذي عرف الحكم الرشيد، ويمكن تحديد عناصر كل معيار على النحو التالي:

أولاً. معايير الحكم الرشيد التي وضعها كوفمان وزملائه (2003) وهي: المحاسبة والمساءلة، الاستقرار السياسي، فعالية الحكومة، نوعية تنظيم الاقتصاد، حكم القانون، التحكم في الفساد.

ثانياً. معايير الحكم الرشيد التي وضعتها منظمة التعاون الاقتصادي للتنمية OECD وهي: دولة القانون، إدارة القطاع العام، السيطرة على الفساد، خفض النفقات العسكرية.

ثالثاً. معايير الحكم الرشيد التي وضعها البنك الدولي World Bank لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وهي: التضمينية، المسائلة.

رابعاً. معايير الحكم الرشيد التي وضعها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNPD وهي: المشاركة، حكم القانون، الشفافية حسن الاستجابة، التوافق، المساواة في تكافؤ الفرص الفعالية، المحاسبة، الرؤية الاستراتيجية²، وهذا المعيار الأخير هو المأخوذ به من قبل الفقهاء والقانونيين لأنه الأكثر تحديداً وتوضيحاً لعناصر قيام الحكم الرشيد، وسنحاول شرح والتطرق إلى كل عنصر على التوالي:

¹مبارك مسلوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين الزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، المرجع السابق، ص 9.

²كرازدي إسماعيل، العولمة والحكم نحو حكم عالمي ومواطنة عالمية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، العلاقات الدولية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، السنة الجامعية 2011-2012، 175.

1. المشاركة: يجب أن يكون لكل الرجال والنساء صوت في عملية صنع القرار سواءا بصورة مباشرة أو تمثلها المؤسسات الوسيطة الشرعية التي تمثل مصالحهم، وتستند هذه المشاركة الواسعة على حرية تكوين الجمعيات وحرية التعبير، كما تعتمد على تنمية القدرات على المشاركة البناءة.
2. سيادة القانون: يجب أن تتسم الأطر القانونية بالعدالة ولا بد من توخي الحياد في تنفيذها، وبخاصة القوانين المتعلقة بحقوق الإنسان.
3. الشفافية: تتأسس الشفافية على حرية تدفق المعلومات، فالعمليات والمؤسسات والمعلومات يجب أن تكون متاحة بصورة مباشرة لأولئك المهتمين بها، ويجب توفير المعلومات الكافية لفهم تلك العمليات والمؤسسات ورصدها.
4. الاستجابة: يجب أن تسعى المؤسسات وتوجه العمليات إلى خدمة جميع أصحاب المصلحة.
5. التوجه نحو بناء توافق الآراء: يتوسط الحكم الراشد المصالح المختلفة للوصول إلى توافق واسع للآراء بشأن مصلحة المجموع كأفضل ما يكون، وبشأن السياسات والإجراءات حيثما يكون ذلك ممكنا¹.
6. الكفاءة والفاعلية: يركز مفهوم الكفاءة على تقديم الخدمات أو تنفيذ السياسات العامة في أقل وقت وبتكلفة مناسبة، وفقا لمعايير الجودة، بمعنى أن تحقق المشاريع والمنشآت النتائج التي تلبي الحاجة، وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد، أما الفاعلية فيقصد بها جودة الخدمات والسياسات ورضى المواطنين عنها، بمعنى إنجاز الأهداف في ضوء النتائج المرجوة والمحققة لعمل ما، كما يعبر عن الكفاءة والفاعلية بأنها البعد الفني للحكم المحلي، ويعني قدرة الأجهزة المحلية على تحويل الموارد المحلية إلى برامج وخطط ومشاريع تلبي احتياجات المواطنين المحليين وتعبر عن أولوياتهم².

¹برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة، وثيقة للسياسات العامة لبرنامج الأمم المتحدة، 1997، ص 9.

²عبد العظيم بن محسن الحمدي، الحكم الرشيد في صدر الدولة الإسلامية والاتجاهات المعاصرة، دراسة مقارنة، مؤسسة أبرار مؤسسون وموزعون، صنعاء، الطبعة الأولى، 2018، ص ص 44-45.

7. المسألة: يجب أن يكون صناع القرار في الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني مسؤولين أمام الجمهور العام، وأمام أصحاب المصلحة المؤسسية، وتختلف هذه المسألة حسب كل منظمة، وحسب ما إذا كان القرار داخليا أم خارجيا بالنسبة للمنظمة.

8. الرؤية الاستراتيجية: يجب أن يمتلك القادة والجمهور العام منظورا عريضا وطويل الأجل فيما يتعلق بالحكم الرشيد والتنمية البشرية المستدامة، مع الإحساس بما هو مطلوب لهذه التنمية، كما ينبغي أن يكون هناك فهم للتعقيدات التاريخية والثقافية والاجتماعية التي يتشكل وسطها ذلك المنظور¹.

9. العدالة: يقصد بها درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص، للخدمات على قدم المساواة وطبقا للاحتياجات ومبدأ تكافؤ الفرص، ويعني بالضرورة تحقيق المساواة بين الجميع بغض النظر عن الدين، اللغة، العرق، الجنس، في كافة الفرص الحياتية لتحسين أوضاعهم، مع وضع سياسات تستهدف تحسين أحوال الفئات المحرومة من أجل ضمان حاجاتهم الأساسية وأمنهم الاجتماعي².

وقد أكد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أن هذه السمات تتربط ويعزز بعضها البعض، بحيث لا يمكن أن يوجد أي منها بمفرده، وعلى كل الدول السعي إلى توفيرها مجتمعة حتى يتحقق الحكم الرشيد وإن كان من الصعب جدا أن تكون مجتمعة في مجتمع واحد.

¹ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة، المرجع السابق، ص ص 9-10.

² بلخير آسيا، إدارة الحكمانية ودورها في تحسين الأداء النموي - بين النظرية والتطبيق - الجزائر أنموذجا، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع رسم السياسات العامة، كلية العلوم السياسية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006-2007، ص 53.

الفرع الثالث: مكونات الحكم الرشيد.

يلعب الحكم الرشيد دورا هاما جدا في المجتمع، فهو يعتبر حجر الزاوية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويستلزم النهوض به حدوث التفاعل الإيجابي بين الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، وبالتالي تتمثل مكونات الحكم الرشيد في:

أولا. الدولة (الحكومة): للحكومة وظائف عديدة فهي معنية بوضع الإطار العام القانوني والتشريعي الثابت والفعال لأنشطة القطاع العام والخاص ومنظمات المجتمع المدني على حد سواء، كما أنها معنية بتأكيد الاستقرار والعدالة في السوق، كما تعمل على الاهتمام بالخدمات العامة التي لا يقبل عليها القطاع الخاص، فالحكم الرشيد يطرح اهتمامات الفئات الأكثر فقرا واحتياجاتها والعمل على زيادة الفرص، وتحقيق وإدامة الحياة التي يسعون لتحقيقها.

فالحكم الرشيد يحتم على حكومات الدول المتقدمة والنامية على حد سواء أن تعيد النظر في تعريفها لدورها في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، كما تحتم عليها أن تعمل على تحقيق مبادئ الحكم الرشيد بالشراكة مع القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، وعليها أن تعيد النظر في التشريعات بما يعزز مبادئ الحكم الرشيد¹.

كما تعتبر الإدارة المحلية هي الجهاز الإداري القريب من المواطن، نظرا لاحتكاكه بها ومشاركته في العملية التنموية وصنع القرار وممارسة الرقابة الشعبية، ووفقا لمقتضيات الحكم الرشيد فإنه يجب على الإدارة المحلية أن تستجيب لانشغالات المواطنين بشفافية وأن تكون على صلة وثيقة بمنظمات المجتمع المدني مما يعزز الثقة بين المواطن ومنظمات المجتمع المدني والسلطات المحلية².

¹ عبد العظيم بن محسن الحمدي، الحكم الرشيد في صدر الدولة الإسلامية والاتجاهات المعاصرة، المرجع السابق، ص ص 69-70.

² ضريفي نادية، عبد الوهاب دراج، الحكم الرشيد كأساس للإصلاح وترقية الخدمة العمومية المحلية في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد الرابع، العدد الثاني، جوان 2019، ص 179.

ثانيا. القطاع الخاص: إن اعتبار القطاع الخاص كطرف من أطراف الحكم الراشد راجع لدوره في تحقيق التنمية البشرية والتنمية المستدامة على أساس المسؤولية الاجتماعية التي يلعبها القطاع اخلاص، وذلك من توفير للخبرة ورؤوس الأموال والمعرفة اللازمة في تحقيق العمليات التنموية بالشراكة مع المجتمع المحلي وأجهزة الدولة بكاملها¹، فبالرغم من أن الدولة تشكل أكبر قوة لتحقيق التنمية إلا أنها ليست الوحيدة بل هناك تحول واضح في معظم دول العالم، نحو الاعتماد على القطاع الخاص، واقتصاديات السوق وتطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي من قبل العديد من دول العالم الثالث، كما يعتبر القطاع الخاص شريك في الإدارة ويوفر مناصب الشغل.

يتضمن مفهوم الحكم الراشد دور يجب أن يلعبه هذا الأخير، حيث تتراوح مهامه بين تعزيز العمل الجاد والمنتج وتوفير الشفافية في المعلومات والإحصاءات وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى الدور الاقتصادي في النمو وتوفير الوظائف وتوفير الاستثمارات والأموال وتأمين التنافسية، حيث هدف سياسة صندوق النقد الدولي إلى إعطاء الأولوية للقطاع الخاص، في إطار ما يعرف بمبدأ المشروطة وسياسة الإصلاحات التي ترمي إلى إصلاح أنظمة الحكم الإداري، لما يمثله القطاع الخاص من الكفاءة الاقتصادية في استخدام الموارد وذلك عن طريق تصفية وغلق المؤسسات العاجزة أو فتح رأس مال لها للمشاركة الخاصة في أسهمها وتحسين مقاييس السير أو المراقبة العامة².

إذا فإن القطاع الخاص يمثل الداعم الأساس في التنمية والشريك الفاعل في تنفيذ البرامج والخطط التنموية.

ثالثا. منظمات المجتمع المدني: تعمل مؤسسات المجتمع المدنية على إشراك الأفراد في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، وتعمل على تنظيمهم في جماعات ذات قوة، للتأثير على السياسات العامة

¹ ضريفي نادية، عبد الوهاب دراج، الحكم الراشد كأساس للإصلاح وترقية الخدمة العمومية المحلية في الجزائر، المرجع السابق، ص 179.

² خلوف عقيلة، الحكم الراشد ودوره في تفعيل المشاركة المجتمعية في إدارة الميزانية العامة للدولة، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 16، المجلد 01-2017، ص ص 200-201.

والحصول على حقها في الموارد العامة، وبشكل خاص الفئات الفقيرة، لذا فإن مؤسسات المجتمع المدني تساعد على تحقيق إدارة أكثر ترشيدها، من خلال علاقتها بين الأفراد والحكومة، ومن خلال تعبئتها لأفضل الجهود الفردية والجماعية التي يمكن استخدامها وفق الآليات التالية:

1. التأثير على السياسة العامة، من خلال تعبئة جهود قطاعات من المواطنين وحملها على المشاركة في الشأن العام.
2. تعميق المسائلة والشفافية، عبر نشر المعلومات والسماح بتداولها على نطاق واسع.
3. مساعدة الحكومة، عن طريق العمل المباشر أو التمويل أو الخبرة، على أداء أفضل للخدمات العامة وتحقيق رضى المواطنين.
4. العمل على تحقيق العدالة والمساواة أمام القانون وحماية المواطنين من تعسف السلطة.
5. تربية المواطنين على ثقافة الديمقراطية، من خلال إكساب أعضائها قيم الحوار وقبول الآخر، والاختلاف، ومساءلة القيادات، والمشاركة في الانتخابات والتعبير الحر عن الرأي¹.

رابعاً. مكافحة الفساد:

يعد الفساد من أهم مكونات الحكم الرشيد التي تم إضافتها من طرف الاتجاهات المعاصرة. عرف البنك الدولي الفساد بأنه "إساءة استخدام السلطة العامة من أجل تحقيق مكاسب خاصة"، وتتعدد صور الفساد لتشمل الرشوة، الابتزاز، المحاباة، استغلال النفوذ وغيرها من الأفعال². لقد أصبحت ظاهرة الفساد محط اهتمام الدول و المؤسسات الدولية على رأسها البنك العالمي، أين ساهمت مشاهد التحول الديمقراطي وتنامي الحركات المدنية المنادية بحرية التعبير والتعددية الحزبية

¹ عبد العظيم بن محسن الحمادي، الحكم الرشيد في صدر الدولة الإسلامية والاتجاهات المعاصرة، المرجع السابق، ص 71-72.

² عبد العظيم بن محسن الحمدي، الحكم الرشيد في صدر الدولة الإسلامية والاتجاهات المعاصرة، نفس المرجع، ص 91.

في الكشف عن ظاهرة الفساد، وامتدادها داخل الأجهزة الإدارية والحكومية المختلفة، حيث انتشرت ظاهرة الفساد في العالم اليوم ووصلت إلى مستويات غير مسبوقة في حجمها وتنوعها وآثارها المدمرة الضارة على حياة الإنسان مما يستوجب مكافحتها ليس من قبل الجهات الرسمية فقط بل ومن كافة قطاعات المجتمع الخاصة والعامة بإقامة حكم راشد يقترح استراتيجيات محددة ومدروسة للحد من تنامي هذه الظاهرة ومعالجتها¹، فالفساد والحكم الراشد موضوعان متنافران من حيث الطبيعة، ومتلازمان من حيث الدراسة والتحليل، فكلاهما يؤثر ويتأثر بالآخر².

الفرع الرابع: الحكم الراشد والخدمة العامة في إطار حقوق الإنسان.

تطور مفهوم الحكم الراشد بمرور الزمن وتعاقب العصور وتحول من أولويات الحكم التي تهدف إلى زيادة الكفاءة والنمو الاقتصادي في الدولة إلى سياسات الحكم ومؤسساته التي تعزز على أفضل وجه توفير خدمات عامة على قدر من المساواة والشفافية وكذا توفير قدر أكبر من الحرية والمشاركة الحقيقية والتنمية البشرية المستدامة وحقوق الإنسان.

أولاً. الحكم الراشد وحقوق الإنسان:

إن العلاقة بين الحكم الرشيد وحقوق الإنسان هي علاقة معقدة بالنظر إلى اختلاف منشأ المفهومين واستخدامهما، وقد انطوى مفهوم الحكم الرشيد، فيما حمله من دلالات في السابق، على تحيز تكنوقراطي يهدف إلى تهيئة أفضل الشروط الممكنة للتنمية الاقتصادية.

¹ طالبة السنة الرابعة فرع إدارة عامة الدفعة التاسعة والثلاثون، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006، ص 23.

² عبد العظيم بن محسن الحمدي، الحكم الرشيد في صدر الدولة الإسلامية والاتجاهات المعاصرة، المرجع السابق، ص 91.

وقد خلصت حلقة دراسية بشأن ممارسات الحكم الرشيد من أجل تعزيز حقوق الإنسان، وهي حلقة نظمتها مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان في عام 2004 بالاشتراك مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، إلى وجود علاقة تآزر بين الحكم الرشيد وحقوق الإنسان، وتطرح مبادئ حقوق الإنسان مجموعة من القيم التي تسترشد بها الحكومات وغيرها من الجهات الفاعلة السياسية والاجتماعية في أعمالها ... وإضافة إلى ذلك، تثري مبادئ حقوق الإنسان مضمون جهود الحكم الرشيد، أي أنها قد تثري عملية وضع الأطر التشريعية والسياسات والبرامج ومخصصات الميزانية والمؤسسات المناسبة وغير ذلك من التدابير، بيد أنه لا يمكن احترام حقوق الإنسان وحمايتها على نحو مستدام في غياب الحكم الرشيد، إضافة إلى ذلك، "يشكل الحكم الرشيد عماد عملية صياغة السياسات وتنفيذها على نحو فعال، بما يشمل التكامل في تقديم الخدمات الأساسية كالتعليم والمياه والصرف الصحي والصحة".¹

وبالتالي يمكن تنظيم العلاقة بين الحكم الرشيد وحقوق الإنسان حول أربعة مجالات:

1. المؤسسات الديمقراطية: تنشئ الإصلاحات التي يفرضها الحكم الرشيد على المؤسسات الديمقراطية، عندما تترسخ في قيم حقوق الإنسان، سبلا تسمح للرأي العام بالمشاركة في وضع السياسات سواء من خلال المؤسسات الرسمية أو المشاورات غير الرسمية، كما تنشئ آليات لإدماج فئات اجتماعية متعددة في عمليات اتخاذ القرارات، لا سيما على الصعيد المحلي، وقد تشجع كلا من المجتمع المدني والمجتمعات المحلية على صياغة مواقفه بشأن قضايا تهمة والتعبير عنها.

2. تقديم الخدمات العامة: تؤدي الإصلاحات التي يفرضها الحكم الرشيد، في مجال توفير الخدمات الحكومية إلى الناس، للنهوض بحقوق الإنسان عندما تتمكن قدرات الدولة على الوفاء بمسؤوليتها في توفير المنافع العامة الأساسية لحماية عدد من حقوق الإنسان، مثل الحق في التعليم والصحة والغذاء، وقد تتضمن مبادرات الإصلاح آليات متعلقة بالمساءلة والشفافية وأدوات السياسة العامة التي تراعي

¹ الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد في مجال تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، مجلس حقوق الإنسان الدورة الخامس والعشرون، 2013، ص 5.

الاعتبارات الثقافية من أجل ضمان توفر الخدمات للجميع وقبولهم لها، وسبلا لمشاركة الرأي العام في اتخاذ القرارات.

3. سيادة القانون: عندما يتعلق الأمر بسيادة القانون، فإن مبادرات الحكم الرشيد التي تراعي حقوق الإنسان تحقق إصلاح التشريعات وتساعد المؤسسات، ابتداء من النظم الجزائية وصولاً إلى المحاكم والبرلمانات، بهدف تحسين تنفيذ هذه التشريعات، وقد تتضمن مبادرات الحكم الرشيد الدعوة إلى الإصلاح القانوني ورفع مستوى التوعية العامة بشأن الإطار القانوني الوطني والدولي وبناء القدرات وإصلاح المؤسسات.

4. مكافحة الفساد: فيما يتعلق بمكافحة الفساد، تعتمد جهود الحكم الرشيد على مبادئ مثل المساءلة والشفافية والمشاركة لإعداد تدابير مكافحة الفساد، وقد تتضمن المبادرات إنشاء مؤسسات مثل لجان مكافحة الفساد، وإيجاد آليات لتبادل المعلومات، ورصد استخدام الحكومات للأموال العامة وتنفيذها للسياسات.¹

ثانياً. علاقة الخدمة العامة بحقوق الإنسان:

يشكل النهج القائم على حقوق الإنسان إزاء الخدمات العامة جزءاً لا يتجزأ من تصميم جميع عمليات تقديم الخدمة العامة وتوفيرها وتنفيذها ورصدها.

1- يقدم الإطار المعياري لحقوق الإنسان مقياساً قانونياً هاماً لقياس كيفية تصميم الخدمة العامة وتقديمها بشكل جيد ومدى وصول المنافع إلى أصحاب الحقوق، ويقتضي أن تتصرف الدول، بوصفها صاحبة المسؤولية، وفقاً لالتزاماتها المتعلقة بحقوق الإنسان.

¹ الأمم المتحدة حقوق الإنسان، مكتب مفوض السامي، نبذة عن الحكم الرشيد، تاريخ الاطلاع 2 جويلية 2021،

<https://www.ohchr.org/AR/Issues/Development/GoodGovernance/Pages/AboutGoodGovernance.aspx>

2- يمكن أن تسهم مبادئ حقوق الإنسان في توجيه الخدمة العامة وتحسينها بحيث تكمل أنظمة القيم القائمة، مثل روح الخدمة العامة وغير ذلك من مبادئ الحكم الرشيد، كالكفاءة والمقدرة والنزاهة، ويؤدي هذا النهج أيضا إلى تحسين نتائج الخدمة العامة ونوعيتها.

3- ينبغي لمقدمي الخدمة العامة ألا يقللوا من شأن التكاليف المالية أو التكاليف المتعلقة بالسمعة الناتجة عن انتهاك حقوق الإنسان وما ينجم عن ذلك من فقدان ثقة الجمهور وانخفاض الروح المعنوية وضعف صورة تلك الخدمات في نظر الجمهور.

4- يوفر النهج القائم على حقوق الإنسان أيضا حماية من التمييز ويختبر ما إذا كانت أنظمة الخدمة العامة تحمي حقوق الأشخاص الضعفاء أو المهمشين أو الأشخاص الذين يصطدم حصولهم على الخدمة العامة بعائق الفقر أو الإعاقة أو غير ذلك من أشكال الاستبعاد¹.

يواجه الحصول على الخدمة العامة تحديات رئيسية في مجال حقوق الإنسان أهمها:

1- تنظيم السلطة فيما يتعلق بالخدمة العامة: تشير اللامركزية إلى هيكلة السلطة الحكومية أو تنظيمها بغية إرساء نظام المسؤولية المشتركة بين المؤسسات على المستويات المركزي والإقليمي والمحلي، ولللامركزية عدة مزايا وعيوب، فهي يمكن أن تفضي إلى تحسين إمكانية الحصول على الخدمات العامة بمشاركة المجتمعات المحلية في صنع القرار وتسوية المنازعات على المستوى المحلي وإتاحة سبل الانتصاف، كما يتيح الأخذ بها تنفيذ عملية توفير الخدمات بصورة أفضل على مستوى القاعدة الشعبية واتباع نهج قائم بدرجة أكبر على النتائج.

2- الخصخصة والشراكات بين القطاعين العام والخاص: يتعين لدى خصخصة الخدمات العامة أو إقامة شراكات بين القطاعين العام والخاص توافر آليات فعالة للمساءلة، وبغض النظر عما إذا كانت الخدمات مخصصة أم لا، يجب أن تكون هناك عملية رصد دقيقة من أجل مراقبة جودة كل خدمة

¹ الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير مفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة، المرجع السابق، ص 5-6.

فضلا عن إجراءات صارمة وشفافة لطرح عطاءات الخدمات، وينبغي أن تظل روح الخدمة العامة مرتبطة بها لا بمركز مقدم الخدمة.

3- الفساد: تعتبر مبادئ الحكم الرشيد المتمثلة في الشفافية والمساءلة والنزاهة في مجال الخدمات العامة بمثابة آلية وقائية لمكافحة الفساد الذي يظهر بأشكال عديدة تشمل المحسوبية أو المدفوعات المسددة مقابل خدمات لا تتطلب ذلك أو الرشاوى أو منح العطاءات من أجل الخصخصة أو إسناد تقديم الخدمات إلى طرف ثالث على أساس غير تنافسي، وتبذل جهود عديدة على المستويين الإقليمي والدولي لمكافحة الفساد، ويمكن اتخاذ تدابير لمنع الفساد، مثل تناوب الموظفين على مناصب لها نفوذ كبير في إدارة الخدمة العامة، وتدريب الموظفين وتقييم أدائهم بانتظام وضمان إتاحة الحصول على المعلومات التي تتعلق بقضايا خلافية¹.

4- احترام المساواة والتنوع في مجال الخدمات العامة: سنت دول عديدة قوانين محلية لتعزيز المساواة وحمايتها، وفيما يتعلق بالخدمات العامة، يوجد لدى أستراليا برنامج خاص بالتنوع في مكان العمل، وتشجع سري لانكا موظفي الخدمة العامة على تعلم لغات متعددة بالنظر إلى أن شرائح واسعة من السكان تتحدث بلغات مختلفة، ولدى فرنسا ميثاق لتعزيز المساواة في مجال الخدمات العامة.

5- المساءلة: تؤدي اللجان الوطنية لحقوق الإنسان دورا هاما لضمان مساءلة مقدمي الخدمات وذلك بالنظر إلى أن هذه اللجان ترصد أنشطة مقدمي الخدمات ويمكنها أن ترفع شكاوى وأن تتيح التدريب، وقد سلمت شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بأن "الغرض الأساسي من تعزيز الخدمة العامة هو دعم السلام والأمن وإعادة التأهيل الاجتماعي وحقوق الإنسان والتنمية"².

¹ الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير مفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة، المرجع السابق، ص 17.

² الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير مفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة، نفس المرجع، ص 21-22.

المطلب الرابع: الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية.

يعد الحكم الراشد اليوم أساس ترقية وتطوير الإدارات العمومية من إدارات بيروقراطية إلى إدارات تتصف بالشفافية والمساواة، وممارسة السياسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على أحسن وجه ووفقا للتوجهات المعاصرة، والسعي إلى تقديم الخدمات العامة وفقا لمبادئ الحكم الراشد، وهذا ما تسعى الجزائر إلى تحقيقه.

تناول هذا المطلب من الدراسة أبعاد الحكم الراشد في الجزائر في الفرع الأول، وأسس الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية في الفرع الثاني، بينما شمل الفرع الثالث مقاييس الحكم الراشد في الإدارة العمومية الجزائرية.

الفرع الأول: أبعاد الحكم الراشد في الجزائر.

يتميز الحكم الراشد بمجموعة من الأبعاد والتي تشكل جوهر المنطلقات الفكرية التي جاءت بها المؤسسات الدولية ضمن رهانات الحكم الراشد، وتتمثل أبعاده داخل الجزائر فيما يلي:

أولا. البعد القانوني: ويتجسد من خلال:

1-شفافية الحسابات الحكومية.

2-ضمان حكم القانون.

3-تحسين كفاءة ومساءلة القطاع العام.

4- شفافية السياسات المالية والنقدية.

5- تحقيق الشروط المشروعية لجميع تصرفات الهيئة الحاكمة ومطابقتها للقانون.

6- مرجعية وسيادة القانون على جميع المسؤولين دون استثناء أي مسؤول أو حاكم.

ثانيا. البعد الإداري: ويبرز من خلال.

1- ضرورة توفر جهاز إداري قوي يؤدي وظائفه الإدارية بصورة فعالة وبطريقة شفافة.

2- محاربة الفساد الإداري والقضاء على مظاهر البيروقراطية.

3- تدريب وتكوين الكفاءات البشرية من أجل زيادة الخبرة والجودة لدى المنفذين.

4- تطبيق سياسة الديمقراطية التشاركية.

5- إشراك الدولة والمجتمع المدني في وضع السياسة العامة للبلاد.

ثالثا. البعد السياسي: ويتجسد من خلال:

1- تعزيز استقلالية السلطة القضائية لتمكينها من تطبيق القوانين.

2- تفعيل الشفافية وتجسيد مبدأ المحاسبة.

3- تعزيز الحوكمة الديمقراطية ودعمها.

4- تحديد درجة الاستقرار والأمن الضروريين لتجسيد الحكم الرشيد.

5- دعم اللامركزية والحكم المحلي.

6- احترام حريات الأحزاب السياسية.

رابعا. البعد الاقتصادي والاجتماعي: وتكمن من خلال:

1- التعاون مع أصحاب الحصص المالية.

2- الاستعمال العقلاني للموارد العمومية.

- 3- ضمان توزيع عادل للثروات بدون استثناء أي طبقة.
- 4- ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعليم للجميع.
- 5- ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار.
- 6- تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام.
- 7- المساواة بين الجنسين في كل المجالات المهمة بما في ذلك الحصول على التعليم¹.

الفرع الثاني: أسس الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية.

وفقا للأسس التي يقوم عليها الحكم الراشد نجد بأنه يمكن التركيز عليها في الإدارات العمومية لتقديم الخدمات العامة من خلال تكريس حكم راشد، بحيث:

أولا. ضرورة المحاسبة: إن المؤسسات والإدارات العمومية يجب أن تكون قادرة وواعية بأنه من واجبها إثبات أن ما تقوم به من أعمال، وما تتخذه من قرارات يتطابق وأهداف محددة مسبقا.

ثانيا. الشفافية: بحيث يجب أن تكون الأعمال وقرارات المؤسسات العمومية شفافة، بدرجة يمكن مراجعتها والاطلاع عليها من قبل مختلف الهيئات العمومية المجتمعية الأخرى.

ثالثا. الكفاءة والفاعلية: فعلى المؤسسات العمومية الاهتمام بتقديم أعمال ذات جودة عالية، لاسيما فيما يتعلق بالخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، دون أن تختلف هذه الخدمات عن أهداف القائمين على القطاع العمومي.

¹ طكوش صبرينة، فاضل صباح، واقع الحكم الراشد في الجزائر، REVUE DES SCIENCES COMMERCIALES، VOL17، N01، Décembre 2018، ص 07.

رابعاً. تفهم متطلبات المجتمع: تتمتع السلطات والمؤسسات العمومية بالإمكانات اللازمة ودرجة عالية من المرونة، تسمح لها بالاستجابة السريعة لمتطلبات المجتمع، وما ينتظره منها حتى في ظل ديناميكية التغيير التي تتسم بها، فعلى السلطات والمؤسسات العمومية العمل على إشراك الهيئات المعنية الأخرى في تحديد المصلحة العامة، وعليها أن تتقبل المراجعة الدورية لدور الدولة ومؤسساتها، كلما تطلبت حاجة المجتمع ذلك.

خامساً. الاستشراف: حيث يجب أن تكون لدى المؤسسات العمومية الإمكانيات اللازمة لاستباق المشاكل التي يمكن أن تواجه المجتمع، انطلاقاً من المعطيات المتاحة والاتجاهات العامة في مختلف أوجه حياة المجتمع، فعلى المؤسسات العمومية صياغة السياسات التي تأخذ بعين الاعتبار في مختلف المجالات (الديموغرافية، الاقتصادية، البيئية،.. الخ)، وما يترتب عنها من تكاليف.

سادساً. سيادة القانون: على المؤسسات العمومية السهر على تطبيق القانون والتشريعات المختلفة بصورة عادلة وشفافة، مع توفير الدولة لأجهزة رقابية على هذا المستوى.¹

الفرع الثالث: مقاييس الحكم الراشد في الإدارة العمومية الجزائرية.

تتعدد معايير ومقاييس الحكم الرشيد داخل المؤسسات والإدارات العمومية التي تساهم في تنظيم الجهاز والعمل الإداري لتحقيق التنمية البشرية المستدامة وحقوق الإنسان سواء داخل المنظومة الإدارية أو في مجال تقديم الخدمات العمومية، وبالتالي يقوم الحكم الراشد داخل الإدارات العمومية على المقاييس التالية:

أولاً. المقاييس الخاصة بالتنظيم: تتعدد مقاييس الحكم الراشد في مجال التنظيم ومن بينها نذكر:

¹ وفاء رابح، ليلي بن عيسى، الحكم الراشد كآلية لمعالجة الفساد في الإدارة العمومية الجزائرية، المرجع السابق، ص ص 14-15.

عندما نقول تنظيم الإدارات نعني بها الهيكل التنظيمي والذي يقصد به البناء أو الإطار الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية فيها، فهو يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنشأة، كما أنه يحدد خطوط السلطة ومواقع اتخاذ وتنفيذ القرارات الإدارية،¹ فهي وسيلة لتنظيم الإدارة من خلال مخطط يقوم في شكل هرمي (أجهزة، هياكل، مديريات، مصالح، مكاتب)، كما يأخذ بعين الاعتبار مبدأ التخصص²، وتتمثل أهم العناصر الواجب توافرها في الهيكل التنظيمي في:

1. أن يكون الهيكل واقعي وموضوعي: ليس هناك هيكل مثالي صالح للتطبيق لأية منشأة، لأن الهيكل التنظيمي يعتمد على أهداف المنشأة وطبيعة عملها وظروفها المحلية، وقد بينت التجارب والدراسات الميدانية أن هناك العديد من العوامل التي من شأنها أن تؤثر على اختيار الهيكل التنظيمي المناسب³، وبالتالي ضرورة وضع هيكل يتناسب مع الظروف والأوضاع السائدة في الإدارة حتى لا يكون نص الهيكل منقولاً حرفياً دون تكييفه مع الواقع لأن ما يناسب مجتمع ما قد لا يتماشى مع مجتمع آخر.

كما يفهم من واقعية وموضوعية الهيكل أن يكون ممكن التنفيذ وليس مجرد هيكل تنظيمي يصعب تطبيقه إما بسبب التكاليف الكبيرة التي يستلزمها وضع الهيكل أو معارضة من قبل المواطنين، أو عدم توفر الإمكانيات والخبرات اللازمة.

2. التدرج والتسلسل الإداري: أن كل هيكل تنظيمي يجب أن يفرغ في قالب هرمي تدريجي توزع فيه السلطات والمسؤوليات على درجات متعددة تعتمد على مبدأ التخصص (أي توزيع الموظفين على مستويات على أساس الكفاءة والخبرة)، وينبغي أن يربط الهيكل التنظيمي بين قاعدة التنظيم وقمته، فالتسلسل الإداري له عدة خصائص تتمثل في:

¹ سنان الموسوي، الإدارة المعاصرة الأصول والتطبيقات، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص 132.

² طالبة السنة الرابعة فرع إدارة عامة الدفعة التسعة والثلاثون، الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المرجع السابق، ص 15.

³ سنان الموسوي، الإدارة المعاصرة الأصول والتطبيقات، نفس المرجع، ص 133.

أ- يتسع عند القاعدة ويضيق عند القمة.

ب- يتلقى الموظف دائما أوامر من مستوى أعلى منه.

ج- تحدد اختصاصات كل وظيفة ومسؤولياتها وواجباتها.

د- يتم الإتصال الرسمي بين مستويات الإدارة دون تخطي مستوى معين.¹

3. مرونة الهيكل التنظيمي: أي يجب أن يكون الهيكل التنظيمي ملائما ومتكيفاً مع المستجدات الحاصلة في الإدارة باعتبار أن العمل الإداري يتغير ويتطور بسرعة مما يتطلب التغيير عند حدوث ظروف ملزمة، ويكون التغيير جزئياً في المجالات المستحدثة بهدف مواكبة التطور والتقدم.

4. المهام: هي عبارة عن مجموع من الأعمال والأنشطة المجمعة بطرق مختلفة لتنظيم إدارة ما، وتحديد المهام يسمح بتحديد المسؤوليات، وتسهيل التقييم، ولتوضيح المهام لابد من التطرق إلى العناصر التالية:

أ- قاعدة تخصيص وتقسيم العمل: تعني توزيع واضح ودقيق للاختصاصات المختلفة بالاعتماد على مبدأ التخصص الذي يعني أن يقتصر عمل كل موظف على القيام بأعباء وظيفة واحدة لتفادي التداخل والازدواجية في الأعمال.

كما يقصد بهذه القاعدة أيضاً أن الكفاءة تزداد كلما ازداد التخصص في نطاق الإدارة لأن المصلحة تقتضي عمل كل موظف على نوع واحد من العمل يتفرغ له ويجيده ويتقنه.

ب- قاعدة ضرورة تحديد الواجبات والمسؤوليات بدقة: يقصد بها وجوب معرفة كل موظف مقتضيات وظيفته بدقة متناهية في حدود سلطاته ومسؤولياته، ويجب تحديد الواجبات والمسؤوليات والسلطات تحديداً كتابياً ومعروفاً من طرف الجميع وذلك بالنسبة لجميع المناصب الإدارية والوظائف المختلفة.

¹ طالبة السنة الرابعة المدرسة العليا للإدارة، الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المرجع السابق، ص 16.

ج-قاعدة تجميع الوظائف المتشابهة: يعني أن تقوم الإدارة بتجميع الوظائف المتشابهة تحت سقف إداري واحد، وذلك من أجل تفادي ظاهرة التهرب من المسؤوليات والتقليل من الأجهزة المتشابهة.

وفي الحقيقة أن التنظيم ليس إلا الجمع بين الوظائف والتنسيق بينها في خطوات تدرجية تنتهي إلى تجميع هذه الوظائف في مكاتب وتجميع هذه المكاتب في مصالح وتجميع المصالح في مديريات وذلك بصورة هرمية مناسبة.

5. اللامركزية: هي طريقة من طرق التنظيم الإداري داخل الإدارة العمومية، تقوم على توزيع السلطة الإدارية بين السلطة المركزية وبين هيئات منتخبة التي تباشر اختصاصاتها في هذا المجال لإشباع الحاجيات المحلية تحت رقابة الوصاية التي تمارسها السلطة المركزية، ونعني بها كذلك تفويض السلطة في اتخاذ القرارات إلى مستوى إداري أدنى بغية خفض الضغوط على السلطة العليا المركزية، وهذا من شأنه أن يحفز الأفراد في المستويات الدنيا لأنها تعطيهم إحساسا بالثقة وتولد لديهم شعورا بالثقة.¹

ثانيا. المقاييس المرتبطة بالتسيير: أما مقاييس الحكم الراشد بالنسبة للتسيير فنذكر منها:

1- السلطة والمسؤولية: يتم تحديد سلطة المنصب في ظل العمل الإداري على أساس حاجة شغل المنصب الفعلي الذي يتماشى مع الصلاحيات الموكلة للفرد حتى يتمكن من تحقيق أهداف الإدارة ويترتب على ذلك عادة تفويض صلاحيات التنفيذ من المسؤولين الإداريين وهنا يصبح كل إداري الذي له المرجعية الشرعية التي يقرها له القانون في عمل الإدارة مسؤولا عن المهام الموكلة له وكذا عن إنجاز عمله.²

2- القيادة: إذا كانت العملية الإدارية هي أساسا عملية تنسيق وتوجيه جهود الأفراد والجماعات نحو تحقيق أهداف معينة، فردية أو جماعية، فإن القيادة الإدارية تشكل الجانب المهم في هذه العملية، فهي

¹ طالبة السنة الرابعة المدرسة العليا للإدارة، الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المرجع السابق، ص 16-17-18.

² محمد عساد، الإدارة الفعالة، بيروت، مكتبة لبنان، ناشرون، 2003، ص 68.

تقوم بدور أساسي وجوهري في توجيه العمل الإداري نحو تحقيق الأهداف التي تصبو إليها المنظمة الإدارية، فهي مفتاح الإدارة كما تمثل الجانب الإنساني الذي يقود التنظيم ويحقق فيه التنسيق بين وحداته وأعضائه بغية تأدية التنظيم لوظائفه¹، كما يجب أن يتميز القائد بالديمقراطية، فهو نموذج النظرة الجديدة للقيادة، فالقائد هنا يركز على علاقته مع المرؤوسين واستخدام الموارد البشرية بشكل فعال من خلال المشاركة.²

وعليه فإن المسؤول الإداري الأعلى وباعتباره القائد على مستوى الإدارة يحتاج إلى جملة من المهارات عليه امتلاكها وإتقانها حتى تصبح عملية القيادة ناجعة وفعالة، من بين هذه المهارات:

أ-المهارات الفنية المتعلقة بالعمل نفسه.

ب-المهارات الإنسانية وتتمثل في القدرة على التعامل مع الموظفين داخل الإدارة وكذا مع المواطنين بشكل فعال.

ج-المهارات الفكرية وتتمثل في القدرة على التخطيط وتحليل المشكلات واستيعاب أبعادها والتصرف بحكمة.

د-المهارات السياسية وتتمثل في وضوح الرؤية السياسية والقدرة على التعامل مع البيئة الخارجية والتنبؤ واستشراف المستقبل من خلال الاعتماد على استراتيجية محكمة وكذا اقتراح البرامج والخطط.

هـ-مهارات التحكم في التكنولوجيا الحديثة واستخدامها بفاعلية.³

¹ أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، عبد الرحمن بن أحمد هيجان، بشرى بنت بدير المرسى غنام، مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والاتجاهات الحديثة، الكعبة العاشرة، مكتبة العبيكان للنشر، الرياض، 2014، ص 179.

² أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، عبد الرحمن بن أحمد هيجان، بشرى بنت بدير المرسى غنام، نفس المرجع، ص 187.

³ طلبة السنة الرابعة المدرسة العليا للإدارة، الحكم الراشد في الادرة العمومية، المرجع السابق، ص 19.

3-التخطيط الإداري: يعرف التخطيط بأنه تحديد الأعمال أو الأنشطة وتقدير الموارد واختيار السبل الأفضل لاستخدامها من أجل تحقيق أهداف معينة، وبذلك فإن التخطيط عملية مستمرة ومستقبلية في طبيعتها تتجه إلى الإعداد المتكامل للوصول إلى نتائج وإنجازات مستهدفة¹، إذا فالتخطيط هو أساس الإدارة والعمود الفقري لها.

وفي مجال المنشآت الإدارية فإن التخطيط يعد أحد أركان الإدارة المهمة وهي الوظيفة الإدارية الأولى التي من خلالها يتم وضع الأهداف، وصنع القرارات والتفكير في المستقبل، فهو يسهم في وضع أهداف واضحة تحدد الاتجاهات المختلفة للعمل، وتتضح المسارات، ويسهل التنسيق والتكامل بين الجهود المختلفة في المنشأة لتحقيق أهداف النجاح للإدارة.²

4-فعالية الإدارة: حتى نتمكن من أن نحكم على مدى فعالية الإدارة في أدائها لمهامها لابد أن نعتمد على العناصر التالية:

أ-المردودية: أي مدى مردودية المشاريع الإدارية والبرامج ومدى مردودية الموارد البشرية.

ب-تقليص التكاليف: لابد من الاقتصاد واعتماد التحاليل وعلاقة التكلفة بالفاعلية واعتماد المحاسبة التحليلية خاصة في تسيير الإدارة العمومية.

ج-احترام المواعيد: أي اعتماد تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة لربح الوقت ووضع الإدارة تحت رحمة الالتزامات والاستحقاقات.

د-الدقة: لابد على الإدارة أن تكون دقيقة في أداء مهامها.

¹محمد الفاتح محمود بشير المغربي، التخطيط الإداري، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، السودان، ص 12.

²أحمد بن عبد الرحمن الشيمري، عبد الرحمن بن أحمد هيجان، بشرى بنت بدير المرسى غنام، مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والاتجاهات الحديثة، المرجع السابق، ص 75.

5-النوعية الإدارية والتقييم: إن إيجاد الطرق لتحسين نوعية الخدمة العمومية الإدارية المقدمة للمرتفقين تكون قائمة على:

أ-مدى قدرة الإدارة على تلبية احتياجات المواطنين.

ب-مدى قدرة الإدارة على التحكم وحل المشاكل التي تواجهها.

ج-احترام مواعيد تسليم المنتج الإداري¹.

أما تقييم الأداء الإداري فهو عبارة عن العملية أو الطريقة التي يتم من خلالها تقييم أداء الموظف وتقدير إنتاجيته ومدى إتقانه وقيامه بالمهام الموكلة إليه، أي تقييم الأعمال والإنجازات التي تم العمل عليها والتوصل إليها خلال السنة العملية وهل تم تحقيق الأهداف المسطرة أم لا، وهي عملية مهمة جدا لترقية الإدارة وتطويرها فمن خلالها يتم التعرف على الاختلالات الموجودة في الإدارة ومحاولة إصلاحها.

6-الرقابة على الأعمال الإدارية: إن الرقابة بصفة عامة هي مجموعة الأنشطة الإدارية التي تستهدف أداء المسؤولين للتأكد من تحقيقهم للأهداف المخططة وتصحيح أي انحرافات قد تحدث، فهي عملية الكشف عن الانحرافات أيا كان موقعها والعمل على مواجهتها بالأسلوب الملائم حتى يتم تصحيحها مستقبلا إذا فهي وظيفة تقوم بها السلطة المختصة بقصد التحقق من أن العمل يسير وفقا للأهداف المرسومة بكفاية وفي الوقت المحدد لها، وهي تهدف بالأساس إلى:

أ-حماية الصالح العام: وهي محور الرقابة وذلك بمراقبة النشاطات وسير العمل وفق خطته وبرامجه في شكل تكاملي يحدد الأهداف المرجوة، والكشف عن المخالفات وتحديد الأهداف.

¹طلبة السنة الرابعة المدرسة العليا للإدارة، الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المرجع السابق، ص 19-20.

ب- توجيه القيادة الإدارية أو السلطة المسؤولة إلى التدخل السريع لحماية الصالح العام، واتخاذ ما يلزم من قرارات مناسبة لتصحيح الأخطاء من أجل تحقيق الأهداف.¹

تخضع الإدارة لنوعين من الرقابة وهي الرقابة الإدارية التي تعمل على مراقبة مدى مشروعية نشاط الإدارة ومطابقته للنصوص القانونية في الدولة، والرقابة المالية التي تتم على نفقات الإدارة ولها جهات مختصة بها كمجلس المحاسبة وغيرها عملها التحقق ومراقبة نفقات الإدارة العمومية وهل هي للصالح العام أم أن هناك اختلالات واقعة.

ثالثا. المقاييس المتعلقة بثقافة السلوك:

إن نجاح عمل الإدارة وأدائها لمهامها الموكلة إليها مرهون بمدى تكيف سلوك موظفيها مع مقتضيات العمل في الإدارة، فالإدارة موجودة لخدمة الصالح العام أساسا وتضعه فوق كل اعتبار عند قيامها بمهامها، فيما يلي جملة من السلوكيات والأخلاقيات التي يجب على الموظفين التحلي بها أثناء أدائهم لمهامهم.

1- احترام مواعيد العمل: تعتبر ساعات العمل الرسمي محددة لإنجاز الأعمال الإدارية والسعي إلى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارات العمومية، فيقوم خلالها الموظف المعني كل في اختصاصه بدقة وأمانة وإخلاص، وعليه يجب على الموظف أن يخصص كامل وقت العمل لأداء واجبات الوظيفة، وأن لا يستغله لإنجاز أعمال شخصية خاصة به، وهو ما يظهر درجة تعلق الموظف بوظيفته ومحاولته فعلا لتحقيق الصالح العام.

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الرقابة الإدارية "رؤية تأصيلية"، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، البحرين، المنامة، 2020، ص ص 15-

2- المثابرة والانضباط: السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وعمل الدائرة التي يعمل لديها، والقيام بتقديم المقترحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء في الدائرة، والمساعدة في توفير بيئة عمل آمنة وصحية¹.

3- العلاقة مع المواطنين: يسعى الموظف العام إلى توطيد وتحسين علاقته دائما مع المواطنين لأنه هو الصورة المباشرة للإدارة وبالتالي فهو يسعى إلى تحقيق:

أ- احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل مع الجمهور باحترام ولباقة وأياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو أي شكل من أشكال التمييز.

ب- السعي إلى اكتساب ثقة الجمهور من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.

ج- إنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص، والإجابة على استفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة وموضوعية وسرعة، وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة أو حصول تأخير على معاملاتهم.

د- توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات دائرته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقا للتشريعات النافذة، والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حالة رغبتهم رفع شكاوى إلى الجهات المعنية.

هـ- إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم .

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، المرجع السابق، ص 59.

و-التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها، وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.

ي-الامتناع عن أي عمل يؤثر سلبا على ثقة الجمهور بالوظيفة العامة.¹

4- الأخلاق المهنية: يجب على الموظف الالتزام بالسلوكيات والأخلاقيات الواردة في مدونة أخلاقيات المهنة الخاصة بالوظيفة العامة باعتباره تابعا لإدارة عامة وهي الواجبات التي تفرض عليه في خضم العمل الإداري، أهم هذه الأخلاقيات هي الالتزام بالنزاهة والاستقامة، والحياد، والمحافظة على السر المهني وهو أهم واجب يجب الالتزام به فهو واجب أخلاقي قبل أن يكون واجبا قانونيا، وهو الذي يحدد الثقة الكامنة بين الموظف والوظيفة التي يشغلها، وإلا التعرض لجزاءات.

¹مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، تاريخ الاطلاع : 2 جويلية 2021،

https://www.mit.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/EN/EB_HomePage/modawent.pdf

الفصل الثاني:

علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

الفصل الثاني: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

إن التنظيمات البيروقراطية في كل الدول (الوزارات، الهيئات،..) سرعان ما يصيبها مع الزمن الجمود والروتين والبطء في الإجراءات، الأمر الذي يشكو منه جمهور المستفيدين من الخدمات العامة، وهذا هو المعنى المستهجن الشائع بين الناس لكلمة بيروقراطية.

ونظرا للعيوب التي تعاني منها الدول المصابة بالبيروقراطية في التنظيمات المكونة للجهاز الإداري في كل دولة، يستلزم بالضرورة إعادة النظر في فكرة إعادة التنظيم من أجل تطوير المنظمات الإدارية في الدولة وإصلاحها وإعادة تنشيطها وبث الحيوية والنشاط في حركتها، وبالتالي إعادة التنظيم عملية مستمرة لا تتوقف وتكون بانتظام واطراد لتقادي شيخوخة التنظيمات الإدارية الحكومية والجمود، فمرونة التنظيم وضرورة تغييره مبدأ هام من بين المبادئ الأساسية لنظرية التنظيم الإداري.

من أهم أهداف إعادة التنظيم تحسين أداء الخدمات العامة للمواطنين، نظرا لارتباطه مباشرة بدور الإدارة العامة في المجتمع، فالإدارة العامة باعتبارها المسؤولة عن تحقيق المنفعة والمصالح العامة المقررة دستوريا، وأداءها للخدمات العامة الأساسية في كل دولة حديثة من توفير الأمن والصحة العامة للمواطنين، وتحقيق العدل والفصل في المنازعات، ضمان وتحسين المستوى التعليمي والثقافي للملائم، وكذا تسيير المرافق اليومية العامة الضرورية للحياة الاجتماعية مثل توريد المياه والإنارة واعداد الطرق و....إلخ، إذا فالهدف الأسمى من إعادة التنظيم هو تمكين الجهاز الإداري للدولة من أداء تلك الخدمات العامة للأفراد بكفاءة وفاعلية عالية.

في سبيل تحقيق ذلك هناك وسائل مختلفة من أجل تحقيق كفاءة المنظمات الإدارية (المؤسسات العمومية) في أدائها للخدمات العامة، وذلك بدراسة البناء الداخلي للإدارات العامة للدولة مثل الوزارة أو الهيئة العامة، واقتراح التعديلات الممكنة لإعادة تنظيمها، وبالأخص العمل على تبسيط الإجراءات

الإدارية وطرق العمل، ويدخل في ذلك تطوير اللوائح الإدارية الخاصة بها، وإعادة تقييم العمليات الإدارية اليومية، لإنجاز العمليات في أقصر وقت ممكن.

يعد ادخال واستعمال الأجهزة الإلكترونية في النشاطات والعمليات الإدارية أهم مرحلة للتحويل من الإدارة الورقية للإدارة الإلكترونية فهي تحقق نقلة نوعية لكل النشاطات والأعمال الإدارية وتسهل الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، وكذا الاعتماد عليها في العمليات المتعلقة بالإحصاءات المختلفة سواء في تقديرات الخطط والميزانيات بالنسبة للدول والهيئات والوزارات المكونة لها، كل هذا سعيًا لمواكبة التطورات الحاصلة على المستوى العالمي.

إن الخدمات العامة المقدمة للمواطنين تحتاج إلى تنظيم إداري وتخطيط جيد من طرف الهيئات الإدارية للوصول إلى الجودة والكفاءة المرجوة، ونتيجة لما هو حاصل على الساحة الدولية من انتشار للرقمنة والعصرنة داخل كل أجزاء الدولة على وجه العموم والخدمات العمومية على وجه الخصوص، فبحكم أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساعدت كثيرا على التخلص من البيروقراطية الإدارية وتحقيق الشفافية والمساواة بين المواطنين في الخدمات المقدمة، كما أصبحت هذه الخدمات قابلة للتقديم على مدار 24 ساعة من الحاسب الآلي فقط داخل المنزل دون ما الحاجة للتنقل، وبالنسبة للهيئات الإدارية فقد أصبح العمل الإداري أكثر تنظيما حيث أصبحت كل الملفات والسجلات إلكترونية وهو ما سهل الكثير من الأعمال ومكن من تطوير الخدمات للاستجابة لاحتياجات ومتطلبات الأفراد، وبالتالي فإن الخدمة العامة ارتقت وتطورت بدخول تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى الإدارات وهذا هو محور دراستنا فقط حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية، والمبحث الثاني خصصناه لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في عينة من القطاعات في الجزائر التي سارت في مجال العصرنة بصورة كبيرة مقارنة بنظيراتها.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

في ضوء ما يشهده هذا العصر من التقدم الهائل في مجالات تكنولوجيا الإعلام والاتصال والذي أدى إلى دخول الإنسانية عصرا جديدا لم تشهده من قبل، أصبحت الحاجة لتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب مطلبا أساسيا لصناع القرار، وبفضل هذه التكنولوجيا أصبح من السهل الحصول عليها وتوفيرها بالشكل المطلوب، فالإنترنت يعتبر نافذة يطل من خلالها الإنسان على العالم في الوقت الحاضر.

كما ساهمت في تغير الكثير من المفاهيم خاصة الإدارية منها، فقد تغيرت ثقافة المؤسسة من إدارة ورقية إلى إدارة إلكترونية في كافة مجالات العمل، وأصبح الاعتماد الأساسي في معظم المؤسسات على أنظمة المعلومات، لأنها تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الأداة الرئيسية الداعمة لأنظمة المعلومات.

لقد سعت الإدارة الإلكترونية إلى ترقية قطاع الخدمات العامة والتحول من الخدمات العادية إلى الخدمات الإلكترونية وتلبية مصالح الأفراد عن بعد، فيستفيد المواطن من الخدمة في المكان والزمان اللذين يريد هما دون الحاجة للتقيد بالمواعيد والأماكن وهذا ما يميز الإدارة الإلكترونية فهي تتسم باللازماني واللامكاني، لكن كل ذلك يتطلب توفير الأجهزة الإلكترونية التي تضمن خدمة المواطن دون اتصاله المكاني وإمكانية القيام بمعاملاته بكل يسر وسهولة.

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى العلاقة التي تربط بين الخدمات المقدمة إلكترونياً وتقديم الخدمة العامة، حيث سنتطرق إلى دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في المطلب الأول، ثم سنستعرض نماذج دولية عن دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في المطلب الثاني، لنتم المبحث بالإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر في المطلب الثالث.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية.

بظهور الإدارة الإلكترونية وسيطرتها على كل مجالات العمل في الدول أصبحت حتى الخدمات العامة تتم إلكترونياً للتسهيل على المواطن وتخفيف العبء على الدولة والإدارات، إذا فقد أصبح للإدارة الإلكترونية دور مهم في تطوير الخدمة العامة والتحول إلى الخدمات الرقمية سواء فيما يتعلق بالخدمات المقدمة الخاصة بالمواطنين والتي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة أو المتعلقة بالعمل عن بعد الخاصة بالموظفين، أي الدولة باعتمادها على هذه الخاصية تحولت من إدارة ورقية إلى إدارة إلكترونية.

من هذا المنطلق تم التطرق إلى الخدمات الإلكترونية التي تقدم للمواطنين في الفرع الأول، بعدها دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية في الفرع الثاني، ثم سنستعرض بعدها كيفية إنجاز الخدمات المرفقية إلكترونياً في الفرع الثالث، لنتم المطلب بأبعاد الخدمات الإلكترونية في الفرع الرابع.

الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية التي تقدم للمواطنين.

إن الهدف الأساسي لعصرنة الدولة بالدرجة الأولى تسهيل الخدمات على المواطنين بأبكر قدر ممكن، وتخفيف العبء عن إداراتها، فالإدارة الإلكترونية هي تسهيل للإجراءات الإدارية وتوفير للخدمات العمومية في كل مكان وزمان عبر الوسائط الإلكترونية، وهي تشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها على مدار 24 ساعة في اليوم طوال السنة، وعادة ما يتم فتح بوابة إلكترونية موحدة للدخول لتلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجة المواطن ومؤسسات الأعمال، وبالإضافة إلى الأنترنت فيمكن تقديم الخدمات الحكومية من خلال قنوات أخرى كالهاتف الجوال، وأكشاك المعلومات العامة، أو عبر مكاتب معتمدة وذلك بالنسبة للمواطنين الذين لا يملكون

ثقافة التكنولوجيا¹، إذا يمكنها أن تقدم خدمات عديدة ومتنوعة وكثيرة، من بينها استصدار شهادة ميلاد، واستخراج تأشيرات السياحة والزيارة، واستخراج تأشيرات العمل، والبطاقات الصحية، وتجديد رخص السيارات، ورخصة القيادة، ودفع الفواتير والرسوم الحكومية، مثل فواتير الكهرباء والغاز والماء وغيرها.. تعتبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين خدمات مباشرة فهي تعتبر جزء من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الإلكترونية، ويتميز هذا النوع من الخدمات بميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان مع إمكانية الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها والتي يجب على الحكومة توفيرها، لأن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها².

استنادا لموسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا 2015 يمكن تصنيف الخدمات التي تقدمها الحكومات في إطار الإدارة الإلكترونية كالتالي:

أولا. الخدمة الصماء: تتمثل في النافذة الإلكترونية لتقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

ثانيا. خدمة التلكس: تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورا، مثل خدمات رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستفيد.

ثالثا. الخدمة المتطورة: هي التطبيق الكامل للإدارة الإلكترونية داخل الدولة حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع³.

¹سمية بو مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، ص ص 26-27.

²سمية بو مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، نفس المرجع، ص 54.

³محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2016، ص 32.

توجد مبادئ أساسية تحكم عملية إدخال الإدارة الإلكترونية إلى الحكومات داخل الدولة، من أهم وأول هذه المبادئ هو التفكير بالمستفيد لا بالحكومات، ولتحقيق الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات المواطنين قبل كل شيء وبعد ذلك تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات¹، ويتضح من ذلك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الحكومات يتضمن جانبين هما:

- العمل عن بعد: وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلاً.
- الخدمة عن بعد: وهنا يمكن للمستفيد الحصول على الخدمة في المكان والزمان اللذين يريدهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين، وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتميز باللامكانية واللامكانية².

الفرع الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية.

مع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبحت تقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة، وحسب الدكتور عمار بوحوش فإنه يلخص مبادئ الإدارة الإلكترونية الحكومية فيما يلي:

أولاً. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: (Citizen oriented) إن الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 84.

² محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 32-33.

يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

ثانيا. التركيز على النتائج : (Results oriented) حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ، الغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة¹.

ويلاحظ من هذا المبدأ أن الحكومة الإلكترونية في الأصل يتمحور جل اهتمامها في كل العمليات الإدارية أو الخدماتية التي تقدمها أنها تسعى لتوفير الأفضل للمواطن، والقضاء على مشاكل المناطق النائية والمنعزلة عن العالم.

ثالثا. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

رابعا. تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

خامسا. التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

¹ أعمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد العشرون، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 189.

سادسا. **تقليص الإجراءات الإدارية:** فبتوفير المعلومات بشكلها الرقمي تنقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، وزيادة دقة البيانات فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي¹.

الفرع الثالث: إنجاز الخدمات المرفقية إلكترونيا.

إن المرافق العامة هي عبارة عن مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام، وتحتفظ الدولة بالكلمة العليا في إنشائها وإدارتها وإلغائها، وقد بلغت المرافق العامة مبلغا من الأهمية جعلها أحد أعمدة الفقه الفرنسي -هو العميد ليون ديجي- الذي اعتبر حتى الدولة نفسها مجرد مجموعة من المرافق العامة.

وهذه المرافق يمكن أن تدار بنظام الإدارة الإلكترونية بدلا من الطرق التقليدية وما تنسم به من بطء في الإنجاز، وزيادة في النفقات، ومشكلات في الأداء، وذلك مع تطوير وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرفق العامة للتوافق مع النظام الإلكتروني.

أولا. الإدارة الإلكترونية والمبادئ المرفقية:

تخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها والقوانين التي تحكمها لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة اللازمة لإنجاز مهامها لتحقيق الصالح العام على أفضل وجه، ونحدث فيما يلي بإيجاز عن العلاقة التي تجمع بين المبادئ العامة للمرافق العامة والنظم الإلكترونية.

1- مبدأ سير المرافق العامة بانتظام وإطراد: لعل نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد أكثر من غيره مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد، إذ في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء -ليلا أو نهارا- على مدار اليوم، فيستطيع ولو

¹العربي بوعمامة، رقاد رحيمة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 14/13 ديسمبر 2015 ص 216-2017.

في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات ليطلع على قانون أو لائحة تنظم أمرا من الأمور أو طلب خدمة التي تهمة بدلا من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين في اليوم التالي، وفي ذلك تأكيد أكبر و تطبيق أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد.

كما يستطيع الموظف حتى من بيته وخارج نطاق أوقات العمل الرسمية أن يرد على استفسارات المواطنين التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني¹.

2-مبدأ المساواة أمام المرافق العامة: حتى لا تكون هذه المساواة مجرد نظرية حبر على ورق فقط بعد إدخال النظم الإلكترونية، ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الحاسوب أو الدخول إلى شبكة المعلومات، حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المرفقية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية، ونوجز فيما يلي:

أ. مواجهة التخلف الإلكتروني: إن نجاح النظم الإلكترونية في الدولة وتوصيل الخدمات عن طريق الإنترنت إلى المستفيدين، يقتضي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكونها، يمكن أن يتم ذلك من خلال إقامة أماكن عامة مجهزة بأجهزة الحاسوب تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلكها في بيته من الدخول إلى البوابات الإلكترونية الحكومية والحصول على خدماتها، مع وجوب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالاتها².

ب. حياد المرافق العامة: يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة والتي يعني إدارة شؤون المرفق العام بطريقة موضوعية، بما يكفل رفع كفاءتها تحقيقا للصالح العام، وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة³.

¹ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 436.

² صفوان المبيضين، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2020، ص ص 36-37.

³ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، نفس المرجع، ص 438.

3- مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير: لا شك 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، أو بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد امتياز.

غير أن حقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها يجب ألا تضر أو تنتقص بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني، مما يلقي على عاتق السلطات المعنية التزاما بمواجهة وحل هذه المشكلة لإقامة المساواة بين الناس في الانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.¹

4- مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة: يعني هذا المبدأ -في الأصل- أنه يجب على الإدارة إقامة المرافق الإجبارية وعدم حرمان الأفراد من الاستفادة من خدمات المرافق القائمة، غير أننا نرى بأن مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة هو أوسع مضمونا من إقامة المرافق وعدم حرمان الأفراد من خدماتها، فالتشغيل الصحيح لا يعني فقط الموافق للقواعد القانونية فحسب، وإنما يعني كذلك المتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة بما من شأنه أن يواكب روح العصر في تحقيق الصالح العام.²

ثانيا. الإدارة الإلكترونية وممارسة الديمقراطية:

لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الحكومة آثار إيجابية أكيدة على الممارسة الديمقراطية، تمثل الجانب السياسي للثورة الرقمية، فعن طريقها يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة، بل وفي مختلف المشكلات العامة، ويمكن إجراء الاقتراعات وإحصاء الأصوات بسرعة ودقة.

¹ صفوان المبيضين، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 37-38.

² ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 440.

1- استطلاعات الرأي: يمكن أن يؤدي استخدام نظام الإدارة الإلكترونية إلى توسيع نطاق الممارسة الديمقراطية وإتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم، والاقتناع بأعمالها.

2- التصويت الإلكتروني: بدأت الأحزاب السياسية في استخدام الأنترنت في عملية الاقتراع وإحصاء عدد الأصوات بطريقة سرية ودقيقة، وتمت الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي بولاية أريزونا عام 2000 بالفعل عبر شبكة المعلومات، وكانت التجربة ناجحة تشجع على تعميمها.

وإذا كان أسلوب التصويت الإلكتروني قد أمكن تطبيقه ونجح على المستوى المحلي، فليس هناك ما يمنع من توسيع نطاق تطبيقه واستخدامه في إجراء الانتخابات أو الاستفتاءات على المستوى الوطني.¹

3- حضور الاجتماعات: تحاول بعض الإدارات زيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة بعرض جدول أعمالها على الأنترنت، وفي إدارات أخرى يستطيع المواطنون إرسال بريد إلكتروني إلى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم وتوجيه الأسئلة والملاحظات إليهم حتى أصبح ذلك يمثل جزءا رسميا من محاضر الاجتماعات.

4- الرضا بالخدمات: للديمقراطية علاقة أخرى أكيدة بنظام الحكومة الإلكترونية، ذلك أن تقديم الخدمات المرفقية بالطرق الإلكترونية يضاعف من جودتها، ويقلل من تكلفتها، ويكاد يلغي وقت انتظارها بسرعة أدائها، ولا شك أن ذلك من شأنه أن يستتبع رضا المواطنين عن حكومتهم ومنحهم ثقتها التي هي أساس شرعية وجودها في السلطة، وقبولهم لاستمرارها في الحكم.²

¹ صفوان المبييضين، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 42-43.

² راغب ماجد الحلو، علم الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 444-445.

الفرع الرابع: أبعاد الخدمات الإلكترونية.

إن تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية داخل الإدارات الحكومية يستهدف ثلاثة فئات وجوانب أساسية والتي تشكل أبعاد الخدمات الإلكترونية، والتي سنعرضها فيما يلي:

أولاً. الخدمات من الحكومة إلى الحكومة G2G:

وهي أن تكون الإدارات الحكومية ذاتها هي المستفيد الأول من هذه التطبيقات سواء من جهة تقليل النفقات أو في مجال الاتصال والتفاعل فيما بينها، ويؤمل أن تخفف حدة المركزية والبيروقراطية الإدارية وتقل فرص انتشار الرشاوي وأن يرتفع مستوى الشفافية.¹

ويعتبر هذا النوع من الخدمات هو التبادل الآمن عن بعد للمعلومات والمعاملات بين الإدارات الحكومية المختلفة وهذا يتطلب ربط كافة دوائر الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة، وذلك بهدف تحسين وتطوير الإجراءات وزيادة الإنتاجية.

وحيث أن التعاملات الإلكترونية تنطبق على معظم الإجراءات فلا بد من ضمان أمن المعلومات المتبادلة بين الإدارات الحكومية وخاصة ذات الصبغة السرية منها لعدم تسرب هذه المعلومات من داخل الإدارات إلى الخارج، ولعدم الاطلاع عليها من قبل الموظفين الغير مسموح لهم بالتعرف عليها، لكي تتحقق المكاسب المادية الكبيرة التي يمكن من خلال تطبيق هذا البعد على المستوى الوطني تحقيقها.²

ثانياً. الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال To Government Businesses:

تتعامل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية³، فهي تهدف إلى إتاحة المعلومات عن فرص الاستثمار وتسهيل المعاملات

¹ محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010، ص 79.

² محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 33.

³ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 88.

التي يقوم بها المستثمرون ومنظمات القطاع الخاص مع المنظمات الحكومية، كما تحقق التكامل بين المواقع الحكومية التي تخدم المستثمرين وتسهيل الحصول على التراخيص والمعاملات البنكية والتسويق الإلكتروني¹.

يحتل القطاع الخاص حيزا كبيرا من اهتمام الأجهزة الحكومية لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية، وهذا ينبع من الدور المتزايد لقطاع الأعمال ومساهمته الفعالة في زيادة قدرة الدولة على القيام بمسؤولياتها اتجاه مواطنيها، حيث يقوم قطاع الأعمال الواعي بتوجيه استثماراته فيما يصلح للبلد والمجتمع ويعود عليه بالنفع، ويكون بذلك خير معين وسند للقطاع العام، كما نجد أن وضع القطاع الخاص يساعد على تقديم الخدمات له إلكترونيا من قبل الحكومة والاستفادة من التقنيات المعلوماتية التي توفرها له الحكومة الإلكترونية أيضا وبالأخص في مجال التجارة الإلكترونية².

ثالثا. الخدمات من الحكومة إلى المواطن G2B:

وفق مصطلح Citizen To Government أو ما يعرف أحيانا Public To Government أو اختصارا G2B فتأتي هنا الفائدة عندما يكون الهدف النهائي لتحويل قسم مهم من العمل الحكومي ذي علاقة بالمواطن إلى الوسائط الإلكترونية المتاحة، فيتوقع في الحد الأدنى أن يمكن ذلك المواطن من الوصول والحصول على بعض الخدمات والتزود بالمعلومات عندما يحتاجها³، وهذه المرحلة هي الأهم بالنسبة للمواطنين، حيث يتحقق من خلالها الاستفادة التي يريدها المواطن من خلال التعاملات الإلكترونية والحصول على الخدمة التي يريدها دون الذهاب بنفسه إلى مواقع التنظيمات الحكومية وهذا

¹ إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، القاهرة، ص 85.

² محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 34.

³ محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، المرجع السابق، ص 79.

يتطلب توفير الآلية الإلكترونية التي تكفل خدمة المواطن دون اتصاله المكاني بالجهات الحكومية وإيجاد الإجراءات التي تمكنه من إنجاز كل معاملاته وفق هذا المنظور بسهولة ويسر.¹

وتتضمن هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: التسجيل المدني، الخدمات الصحية، التعليم، الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين، التي يتم تحويلها وتوصيلها عبر شبكات الإنترنت الحكومية وشبكة الإنترنت التي يرتبط بها المواطن.²

المطلب الثاني: نماذج دولية عن دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

بعد ظهور الحواسيب ودخول الإدارة الإلكترونية إلى الساحة الدولية سعت أغلبية الدول إلى تطبيقها على أرض الواقع، لكن للإشارة فإن الدول الغربية هي أول من طبقها لأنها مهد اختراع الحواسيب والإنترنت وبالتالي الإدارة الإلكترونية في حد ذاتها، فالولايات المتحدة الأمريكية كانت السباقة في ذلك، تلتها بعد ذلك كل الدول الغربية التي أصبحت متقدمة بفضل هذا النمط الجديد ما دفع الدول العربية هي أيضا لخوض هذه التجربة وإحداث قفزة نوعية لمواكبة للتطورات العالمية الحاصلة.

لهذا ستتصب دراستنا أولاً على تجارب بعض الدول الغربية التي كانت رائدة في مجال الإدارة الإلكترونية في الفرع الأول، ومن ثم التطرق إلى تجارب بعض الدول العربية التي حققت نتائج مرضية في مجال الإدارة الإلكترونية في الفرع الثاني.

¹ محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 34.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 87.

الفرع الأول: تجارب الدول المتقدمة.

كما أشرنا سابقا فإن انطلاق الإدارة الإلكترونية كانت بدايته في الدول الغربية التي تعد مهدا لها ومازالت رائدة في هذا المجال إلى غاية اليوم، فبعد أن كانت الانطلاقة في الولايات المتحدة الأمريكية توسعت لتشمل كل الدول الأوروبية والغربية كافة، وقد كان هدفها الرئيسي لتبني هذا التنظيم هو من أجل تسهيل تقديم الخدمات المختلفة للمواطن.

أولا. تجربة الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

إن تجربة الولايات المتحدة في مجال حوسبة المهام قديمة جدا منذ اختراع الحاسوب في هذا البلد حيث بدأت بحوسبة النشاطات البسيطة إلى أن وصلت إلى ما وصلت إليه في إقامة إدارات إلكترونية موحدة متكاملة¹، وكانت أولى الخطوات عندما وضعت الإدارة الأمريكية سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة أدكى وأقل تكلفة، وذات فعالية، وكان ذلك في عهد الرئيس السابق كلينتون، حيث كانت البدايات الأولى للفكرة قد طبقت عام 1995 أين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إداراتها المختلفة².

وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بذلك بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات³، وقد نتج عن ذلك:

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 302.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 112.

³ أحمد عاشور، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 71.

1- يجب التنويه إلى أن 70 % من الأسر في الولايات المتحدة الأمريكية يستخدمون الحاسب الآلي، وتصل نسبه استخدام الأنترنت إلى 100 % تقريبا من هذه الأسر.

2- ينفق القطاع العام في الولايات المتحدة الأمريكية مبالغ ضخمة على تقنية المعلومات والتي تتمثل في الأجهزة والبرامج ومصاريف التشغيل، تصل إلى 45 بليون دولارا على مستوى الولايات والمستوى المحلي، و35 بليون دولار على مستوى الحكومة الفيدرالية.

3- وجود موقع إلكتروني يمكن استخدامه لتحميل البيانات وإدراج الكثير من المعلومات فيه.

4- استخدام الأكشاك الإلكترونية وعن طريقها يمكن للمواطن الحصول على طابع أو ملصق تجديد رخصة السياقة وغيرها من هذه الخدمات.

5- في الوقت الحالي يتم تعميم الإدارة الإلكترونية في عمل الأحزاب السياسية، حيث تركز الأحزاب في الوقت الحالي على موضوعات التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك، وحماية الملكية الفكرية على شبكة الأنترنت وقواعد التنافس في قطاع تقنية المعلومات¹، كما تم الاعتماد عليها للترويج لمرشحي المجالس الشعبية ومن ذلك حاكم ولاية مانيسوتا واسمه جيسي فانتورا، الذي استخدم موقعه الإلكتروني وقائمة البريد الإلكتروني الخاص به للاتصال بمجموعته الكبيرة من المتطوعين والذين وصل عددهم إلى 3000 متطوع².

كل هذا لإدارة الدولة الأمريكية بحيث جعلت الخدمة متوفرة للمواطن الأمريكي وللإدارات الحكومية فيما بينها وللقطاع الخاص على مدار الساعة وفي متناول اليد من خلال الإنترنت والمراكز والأكشاك الخاصة لهذه الإدارات حيث تسعى إلى تحقيق الآتي:

1- تقديم الخدمات مباشرة للمواطن.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص ص 116-117.

² أحمد عاشور يوسف، أثر تكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص ص 71-72.

2- الابتعاد عن الاجراءات المعقدة.

3- اعتماد اللامركزية في إنجاز المعاملات.

4- تقليل تكلفة العمل التقليدي باستخدام الإدارات الإلكترونية.¹

ثانيا. تجربة الإدارة الإلكترونية الكندية:

نجحت كندا في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية نجاحا متميزا لحوسبة أغلب المهام والنشاطات التي تهم الإدارة الحكومية والقطاع الخاص والمواطن، بحيث أصبح المواطن لا يحتاج الوقت الكبير في إنجاز العديد من المعاملات التي تخص شؤونه بل بإمكانه الحصول عليها وهو في مقر عمله أو في بيته وساعد ذلك الإدارة القوية من القيادات العليا على حوسبة النشاطات في مختلف قطاعات الدولة، وتعتبر تجربة كندا من التجارب الرائدة في الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية²، وقد خلص عن ذلك:

1-ينفق القطاع العام في كندا على تقنية المعلومات مبالغ كبيرة فقد بلغ الإنفاق حوالي 4 بليون دولار كندي، ويمثل الإنفاق على العمليات الحكومية فيها حوالي 10% من مجموع الإنفاق.

2- لكل جهاز من أجهزة الحكومة الكندية موقع إلكتروني يمكن استخدامه لتحميل البيانات وإدراج الكثير من المعلومات فيه.

3- استخدام الأكشاك الإلكترونية عن طريقها يمكن للمواطن الحصول على طابع أو ملصق تجديد رخصة السيارة، وغيرها من الخدمات.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 302.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 303.

4- يهتم القطاع العام والخاص بمسألة السرية والخصوصية في مجال تقنية المعلومات وذلك عند سداد الضرائب والرسوم والتعامل في التجارة الإلكترونية، لذلك يهتم كلا القطاعين بتقديم تقنيات التشفير والمهارات الراسخة في مجال الاتصال والأعمال.

5- حتى تعمل تقنيات المعلومات بكفاءة عالية، لابد من ربطها بقواعد البيانات سيما في مجال القطاع العام.

6- استخدام تقنية المعلومات في الترويج لمرشحي المجال التشريعية في كندا، وللتعبير عن المعارضة لقمة-كوبيك-في كندا، الفترة من 20- 22 أبريل 2001، حيث عقد المؤتمر الاقتصادي بدافوس، والمعارضون ولمنعهم من دخول المؤتمر، استخدموا الأنترنت، حيث أرسلوا إلى رئيس الوزراء كندا أكثر من 4000 رسالة معارضة لأعمال المؤتمر¹.

وقد اتخذت الحكومة الكندية خطوات متقدمة لدمج مواقع معلوماتية جمعت محتوياتها تلبية لحاجة المواطنين والمقيمين مثل توفير معلومات للعاملين الذين يبحثون عن التعلم أو وظائف شاغرة أو التدريب، ويحتوي الموقع على العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتعلم عن بعد -learning، أو الاستثمار والتصدير أو المساعدة في القيام بأنشطة اقتصادية وملء النماذج الضرورية لذلك بشكل مباشر، ويمكن للمواطنين الحصول على معلومات تهم حماية المستهلك، كما يمكنهم تقديم مقترحاتهم وأراءهم حول هذه الخدمات وماذا يريدونه من خدمات جديدة².

ثالثاً. تجربة الإدارة الإلكترونية في سنغافورة:

تعتبر تجربة سنغافورة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من بين التجارب الرائدة المهمة في الدول النامية المتطورة، وقد ساعد في نجاح هذه التجربة موقع سنغافورة المهم وتوفر بنية

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 116..118.

² مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، سلسلة الاقتصاد الإلكتروني، دار رسلان، ص 204.

تحتية لوجستية، ووجود مؤسسات مالية تعمل بمعايير عالية، وسوق للاتصالات مفتوح، بالإضافة إلى توفر استراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة، والعمل للسوق الكوني من خلال توظيف مزايا تكنولوجيا المعلومات والموارد الفكرية والمعرفية المتاحة.

ويعود هذا النجاح الباهر المحقق إلى كفاءة وفاعلية الإدارة في سنغافورة التي وضعت خططا استراتيجية أطلقت عليها خرائط الطريق Roadmaps لتحويل سنغافورة إلى جزيرة التكنولوجيا الذكية لوضع رؤية استراتيجية لمستقبلها الرقمي¹.

كما نجحت في تحقيق الأهداف الطموحة لتلبية احتياجات المواطنين مثل ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرها من مناهج التعليم بما يتلائم مع الطفرة الرقمية الجديدة... إلخ.²

رابعاً. تجربة الإدارة الإلكترونية في إيرلندا:

قصة نجاح إيرلندا في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أدت بالنتيجة إلى ظهور تطبيقات مبتكرة في مجال الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية كانت مفاجأة كبيرة للمهتمين في هذا المجال، فلم يتوقع أحد أن تكون إيرلندا بالذات بلدا مرشحا لتحقيق هذا النجاح، فهي قبل كل شيء بلد صغير بموقع جغرافي غير مؤثر إلى حد ما وبعيدة عن المراكز الأوروبية للتجارة، ومع ذلك استطاعت أن تحقق نجاحا باهرا في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات، وأن تحقق لنفسها حزم متكاملة من عناصر الميزة التنافسية المؤكدة³.

لقد اعتمدت إيرلندا على الإدارة الإلكترونية في كافة مفاصل حياتها الإدارية مما ينعكس إيجابا على اقتصادها وكان للإدارة القوية والقيادة الإدارية العليا دور هام في إنجاح هذه التجربة معتمدة على بناء

¹ سعد ياسين غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المرجع السابق، ص 282-283.

² مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، المرجع السابق، ص 205.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، نفس المرجع، ص 302.

بنية تحتية واسعة ومتينة ودعم مالي وتقني لجميع الإدارات الحكومية بالإضافة إلى قيامها بخطة توعية شاملة حول كيفية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ضمن نطاق الحكومة الإلكترونية لأكبر شريحة في المجتمع بالإضافة إلى اعتمادها على الصناعات التكنولوجية التي تنتج محليا كما استفادة أيضا من التجارب العلمية في هذا المجال من أجل جعل تجربتها رائدة ومتقدمة¹.

أهم عناصر نجاح التجربة الأيرلندية في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة ما يلي:

1. نجاح الحكومة الأيرلندية في تنفيذ مشروعات الإدارة الإلكترونية، وبخاصة مشروع الحكومة الأيرلندية الإلكترونية، ومشروعات الحوسبة الشبكية للمنظمات والمؤسسات والوكالات والهيئات العاملة في المجتمع والإدارة الأيرلندية.

2. بناء صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستند إلى المنتجات أكثر منها إلى الخدمات والاستفادة من صناعة الحاسوب، والاتصالات والإلكترونيات، ومن وجود أكبر الشركات المصممة و المنتجة لأشباه الموصلات، والاتصالات والحاسوب الشخصي وملحقاته، مثل: IBM, Nortel, Intel, 3Coin, EMC, وغيرها.

3. استثمار تطبيق نظم وأدوات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في المنظمات والمؤسسات العامة، وفي القطاع الخاص، وتكوين نسيج مشترك من سلاسل القيمة والقيمة المضافة بين شركاتها التي شكلت قوة دافعة حقيقية لنمو قطاع تكنولوجيا المعلومات في إيرلندا.

4. وجود نظام دعم قوي لشركات تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك الدعم المالي للشركات الجديدة وتحت التأسيس.

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 303.

5. التطوير المبتكر لتقنيات وأدوات الإدارة الإلكترونية في المجالات المختلفة لأنشطة الأعمال الحكومية والخاصة أدى إلى انبثاق ثقافة تنظيمية قوية وتقاليد عمل فعالة تقودها الأجهزة والوكالات الحكومية المتخصصة¹.

الفرع الثاني: تجارب الدول العربية.

بعد التطور الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم وبعد الثورة التكنولوجية التي شملت كل الدول الغربية وجعلتها في صدارة العالم، سعت الدول العربية للنهوض ودخول عالم التكنولوجيا للتخلص من الإدارات التقليدية والتحول إلى الإدارة الإلكترونية، وهي نقلة نوعية، وقد كانت الإمارات العربية المتحدة هي السبّاقة في ذلك، ومن هنا سنحاول التعرف على تجارب بعض الدول العربية في مجال الإدارة الإلكترونية.

أولاً. تجربة الإدارة الإلكترونية في الإمارات المتحدة:

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعاً رائداً ومتقدماً وخاصة في إمارة دبي حيث تسعى هذه الدولة إلى جعل مهام إدارتها المختلفة محسوبة وصولاً إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية وأن حكومة دبي الإلكترونية تعمل على التعاون مع الحكومات المحلية لنقل الخبرات التي اكتسبتها دبي في هذا المجال وتجاوز السلبات والمشاكل، ولا شك أن هناك تواصلاً مهماً جداً، فهناك اتصالات مع رأس الخيمة وأبو ظبي وعجمان، والعين، لتكون تكامل في تقديم الخدمات². وقد بادرت حكومة إمارة دبي بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية، بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا أطلق عليها مدينة دبي للإنترنت، تكون مرجعاً لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة بالاستثمار في المدينة،

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 304.

² علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص 324-325.

وقد سارعت شركات عالمية كبرى -مثل مايكروسوفت وسيمنس وكانون وفيليبس وسوني و IBM بإيجاد فروع لها فيها.

وتلى ذلك إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الإدارة العامة الإلكترونية، وذلك بالنسبة لكافة الدوائر المحلية العاملة هناك بدءاً من ديوان سمو الحاكم، ودائرة المحاكم، وكذلك دائرة المياه والكهرباء والدائرة الصحية والجمارك والموانئ ودائرة بلدية دبي وغيرها، وقد انطلقت الحكومة الإلكترونية هناك في أكتوبر 2001، ومضى على انطلاقها أكثر من عام حققت خلاله نجاحات باهرة، وتخطط حكومة دبي لنفسها أن تتحول إلى حكومة إلكترونية كاملة أو على الأقل 70 % في غضون خمس سنوات منذ انطلاقها¹.

كما قامت دبي بخطوة سباقة في المنطقة بالمبادرة إلى استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتعتبر من الحكومات القليلة في العالم التي تبنت مثل هذه المبادرة، ويعتبر موقع حكومة دبي الإلكتروني www.dubai.ae موقع موحد يساهم في التخفيف من الإجراءات البيروقراطية والروتينية وتوفير إمكانية الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية بأسهل الطرق ممكنة بالإضافة إلى ذلك، تسعى هذه المبادرة إلى تحسين وتعزيز الإجراءات الحكومية من أجل الاستفادة المثلى من التكنولوجيا، ليتمكن كافة المستفيدين من القيام بالمعاملات عبر الموقع وتحديد وتلبية احتياجاتهم بسهولة مطلقة².

كما أن الربط الإلكتروني بين الإمارات السبع التي تشكل الحكومة الاتحادية للدولة من شأنه أن يسهل وينظم تبادل المعلومات بين الإمارات والجهات الاتحادية عبر التقنيات المتطورة التي يتم تطبيقها في مجمل المشاريع التابعة للحكومة الإلكترونية.

إن المرحلة الأولى من مشروع الحكومة الاتحادية الإلكترونية تشمل توفير المعلومات عبر البوابة الإلكترونية في حين سيتم تحويل الخدمات الحكومية إلى المجال الإلكتروني في المرحلة الثانية، والآن

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 134.

² علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص 328-329.

تنفيذ مشروع الوافد الإلكتروني والذي يمكن الوافدين القاطنين في الدولة من الحصول على ميزات وخدمات كثيرة عن طريق استخدام هذا النظام¹.

ثانيا. تجربة الإدارة الإلكترونية في دولة قطر:

بدأت الحكومة الإلكترونية في دولة قطر عام 2000 عندما تم إنشاء لجنة مؤلفة من مديري تكنولوجيا المعلومات في أهم المؤسسات القطرية الحكومية والخاصة لاختيار خدمة حكومية ليتم تطبيقها إلكترونياً بمثابة مشروع تجريبي، وقد تم اختيار أحد أهم وأعقد الخدمات الحكومية وهي خدمة تجديد الإقامات التي تهم شريحة كبيرة من المجتمع، وتم التعاقد مع شركة استثمارية للمساعدة على وضع خطة العمل ومتابعتها أيضاً مع شركة محلية لتطوير الخدمة، ذلك في إطار تعاون بين أربع جهات وهي وزارة الداخلية القطرية مقدم الخدمة، وبنك قطر الوطني الموفر لبوابة الدفع الإلكتروني، والمصرف المركزي مستضيف الخدمة والبريد العام القطري كجهة معتمدة لتسليم المستندات².

تم تطوير هذه الخدمة في وقت قياسي وخلال شهرين فقط، وتم تشغيلها على سبيل التجربة بتاريخ الثالث من سبتمبر 2000 المصادف لذكرى يوم الاستقلال، وشاء المشرع أن يستمر طيلة ثلاثة أعوام في التشغيل بسبب النجاح المذهل الذي لقي بحيث إن تجديد الإقامة والحصول على البطاقة الشخصية والذي كان يستغرق أياماً وأسابيع أصبح يستغرق 24 ساعة شاملاً تسليم طباعة الأختام المطلوبة وتسليم البطاقة، تم خلال هذه الفترة تجديد ما يزيد على 72 ألف إقامة من خلال النظام الإلكتروني وتحويل ما يزيد عن 80 مليون ريال قطري من خلال النظام³.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص 325.

² صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص 64.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، نفس المرجع، ص 329-330.

كما يمكن الآن للشركات المستخدمة للخدمات تقديم طلب للحصول على بطاقة ذكية توفر لهم التوقيع الإلكتروني المعتمد من خدمات الحكومة الإلكترونية وهو خدمة تم تطويرها بتعاون وزارة الداخلية القطرية مع الحكومة الإلكترونية، وتعد الأولى على مستوى المنطقة وربما عالميا أيضا آن ذاك، ويعد هذا النجاح المذهل للمشروع كان حافزا للاستمرار وتحديا للتطوير ولبدء المرحلة الثانية، حيث قامت اللجنة مستعينة بشركة استشارات عالمية بدراسة الخدمات المقدمة في الدولة واختيار عدد من الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا للبدء في مرحلة جديدة من مشروع الحكومة الإلكترونية، تم اختيار الخدمات بناء على عدة عوامل أهمها:

1-مدى تأثير هذه الخدمة على المجتمع من ناحية تيسير وتسهيل أعماله.

2-عدد المعاملات التي يتم تداولها في هذه الخدمة.

3-مدى جاهزية الجهة المقدمة للخدمة إلكترونيا¹.

وقد تم خلال عامين ونصف تنفيذ حوالي 70% مما تقرر تنفيذه خلال فترة الدراسة وهي نسبة تعد نجاحا مهم في هذا المشروع، وإن المدة التي استغرقها المشروع منذ بداية التطوير في المرحلة الثانية للظهور على شبكة الأنترنت 6 أشهر، ويشمل هذا تقديم أولى الخدمات الإلكترونية، وبوابة الدفع الإلكتروني، وتطوير نظام وآلية الدخول واستخدام الخدمات، ومن ثم الاستمرار في تطوير الخدمات إلى يومنا هذا.

إن مشروع الحكومة الإلكترونية القطري يتكون من ثلاثة مستويات هي الخدمات الإلكترونية والخدمات المعلوماتية والخدمات المعرفية، والعمل مستمر في استكمال المراحل الثلاث حاليا، وإن مرحلة الخدمات الإلكترونية تستهدف تقديم خدمات تجديد إقامات العاملين في قطر بطريقة إلكترونية وإنه تم

¹صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 65.

حتى الآن ربط عشر مؤسسات حكومية كبيرة بالمشروع منها وزارة الداخلية والقوات المسلحة وشركة الطيران المحلية، إضافة إلى بعض الشركات البتروكيميائية¹.

ثالثا. تجربة الإدارة الإلكترونية في الأردن:

بالنسبة للتجربة الأردنية في مجال الحكومة الإلكترونية فقد تم إطلاق مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية وتقديم الخدمات وكفاءة الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات الحكومية والوصول إلى درجة عالية من الرضا لتلقي الخدمة بالإضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة والهدف العام هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وموظفيها وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين.

والأردن تتمتع بالعديد من مقومات مثل البنية التحتية المعلوماتية وتوافر الموارد البشرية المؤهلة والمدرّبة وجهة حكومية، هي وزارة الاتصال والمعلومات، التي تقوم بدور التنسيق والدعم لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية حيث يحقق البرنامج الأهداف الوطنية ويواجه التحول والتغيير المنشود للإصلاح والتطوير في الحكومة لتحقيق تلك الأهداف².

رابعا. تجربة الإدارة الإلكترونية في الدولة المصرية:

أولى مظاهر الحكومة الإلكترونية في مصر تمثلت في عمل الإصلاح التشريعي، وذلك بمحاولة توحيد التشريعات التي تحكم الموضوع الواحد، وفي هذا الإطار قامت وزارة العدل المصرية بالتعاون مع -مركز المعلومات ودعم القرار التابع لمجلس الوزراء- بحصر التشريعات المصرية الصادرة منذ عام 1828 وحتى الآن وتحديثها بما يصدر من تشريعات جديدة أو تعديلات لما هو قائم.

¹ علاء عبد الرزاق سالمى، نظم إدارة المعلومات، المرجع السابق، ص 331...335.

² محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 309.

كما قامت وزارة العدل ببناء قاعدة معلومات لأحكام محكمة النقض، وفي طريقها لعمل ذلك بالنسبة لأحكام المحكمة الإدارية العليا بمجلس الدولة وبالتالي أصبح الطريق يسير لعمل إصلاح تشريعي على أسس دقيقة وشاملة.

أما في مجال التعليم فقد تم إطلاق برنامج لتخريج معلمي الحاسب الآلي في مرحلة ما قبل التعليم الجامعي، بالإضافة إلى إعداد متخصصين قادرين على استخدام الحاسب في التعليم وتطوير أساليب التدريب التكنولوجي للمعلمين الذين هم في الخدمة بالفعل- كما تم تصميم أول نظام معلومات جغرافي لخريطة مصر الصناعية¹.

خامسا. تجربة الإدارة الإلكترونية في فلسطين:

الحكومة الإلكترونية في فلسطين خيار لا بديله عنه في ظل التطور الذي يشهده العالم في القطاع التقني، مؤكداً أن التخلف عن هذا التطور سيؤدي إلى نوع من التخلّص.

وفلسطين لها خصوصية جديدة في الحكومة الإلكترونية، فنظرا لحالة الحصار التي يعاني منها الشعب الفلسطيني في ظل الاحتلال، كان البحث عن مجالات الاتصال بجمهور المتعاملين مع الدوائر الحكومية والعالم ضرورياً وإن الخيار الإلكتروني كان هو الحل، تم تركيز جهود كل المؤسسات والقطاع الخاص في اختراق جوانب الحصار والاتصال عبر العالم ومع جمهور فلسطين في كل المؤسسات.

إن ما تحقق ليس على مستوى الطموح، يقول أحد المتخصصين الفلسطيني، فقد تم تحقيق نسبة 33 % من حيث النفاذ إلى الإنترنت وتجاوزت الاستثمارات في قطاع النقل ثلاث مليارات دولار بالتعاون بين القطاعين العام والخاص.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص ص 132-133.

إن الحكومات الإلكترونية ستكون أفضل وسيلة أمام كل الحكومات للتواصل مع العالم، لأنها عامل رئيسي في التنمية ومن المهم العمل على دعم وتأهيل الكوادر البشرية والاستثمار في هذا الشأن، بهدف الوصول لأكبر عدد من الكوادر الفنية المؤهلة للعمل التقني¹.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

بدأت الجزائر استفادتها من خدمات شبكة الأنترنت والتقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بالشبكة العالمية في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني CERIST، الذي أنشئ في مارس 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي كانت مهمته الأساسية آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية، وبعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 257 - 98 بتاريخ 25 أوت 1998 وتعديله بالمرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 الصادر بتاريخ 14 أكتوبر 2000 والذي تم من خلاله تحديد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمات الأنترنت، ظهر مزودون جدد خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث والإعلام العلمي والتقني مما زاد عدد مستخدمي الشبكة، فالجزائر في سبيل تدارك تأخرها وفرت خط اتصال أساسي للأنترنت من الألياف الضوئية قدرته 34 ميغابايت/الثانية قابل للتوسعة إلى 144ميغابايت/الثانية لتمكن موزعي خدمات الأنترنت وبعض مؤسسات الاتصال من الارتباط بالشبكة الدولية على وجه أحسن، وتوالت الإنجازات في هذا المجال كما تم دخول المتعاملين الثلاثة في تزويد المتعاملين بخدمات الإنترنت²، وعمدت بعد ذلك الوزارات الوصية على تطوير تقنية المعلومات للنهوض بالإدارة الجزائرية

¹ محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 308.

² زبير عياش، سمية عابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 46، ديسمبر 2016، المجلد أ، الجزائر، ص ص 345-346.

والدخول في عصر الرقمنة من خلال ما أطلق عليه مشروع الجزائر الإلكترونية الذي كان من أكبر دعائمه الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات.

لقد تم بذل جهود حثيثة لتطوير المحتوى الرقمي والخدمات عبر الإنترنت في الجزائر، والتي من شأنها أن تلبي احتياجات المواطن والإدارة والمؤسسة، وتتعلق بمجالات التعليم، والصحة، والمالية، والتجارة،.. وما إلى ذلك، والتي ستسمح بتحسين جودة الخدمة وتنويع وإثراء المحتوى المحلي والوطني. فقد بدأت الجزائر مشوار العصرية كما تمت الإشارة مسبقا منذ طرح مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، فالأهداف الأساسية التي تم رسمها خلال وضع الإدارة الإلكترونية موضع التنفيذ في الجزائر هي:

- تحديث الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إليها.
- تقريب الإدارة من المواطن من خلال تطوير الخدمات عبر الأنترنت لإرساء فكرة الخدمات الإلكترونية الحكومية.

من أجل ضمان إدارة الإجراءات بطريقة آمنة وقابلة للتشغيل المتبادل والتواصل الإلكتروني بين مختلف إدارات ومستويات الدولة، والشرط الأساسي الضروري هو إنشاء شبكة بين الإدارات، التي يجب أن تستند على بنية تحتية للاتصالات عالية السرعة والأمان بما يضمن تبادل المعلومات والبيانات، وكذا تطوير التطبيقات القطاعية في القطاع العام: خدمات إلكترونية للمواطنين، خدمات إلكترونية عبر الإنترنت للموظفين، والخدمات عبر الإنترنت للشركات.

سنحاول من خلال هذا المطلب دراسة مشروع الجزائر الإلكترونية في الفرع الأول، ومن سنستعرض استراتيجية الجزائر الإلكترونية الجديدة في الفرع الثاني، لنختم المطلب بالتطرق للبنية التحتية الإلكترونية للجزائر الإلكترونية الجديدة التي وضعتها الجزائر.

الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية.

بدأت الجزائر مشروع التحول نحو الجزائر الإلكترونية منذ إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2008، الذي حددت مدته ب 5 سنوات للوصول إلى التحول الرقمي المرجو داخل كل قطاعات الدولة واللاحق بالتطور التكنولوجي الحاصل عالميا.

ويندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الجزائرية خلال الجيل الماضي، والتي خلفت آثارا إيجابية فعليا، فقد كان الهدف من هذا المشروع هو تحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية وإدخال تكنولوجيا المعلومات داخل كل القطاعات في الدولة، خاصة الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم لجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة كل الخدمات عبر المنصات الإلكترونية على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.

أولا. محاور الجزائر الإلكترونية 2013:

تتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور وتحديد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمّن تحقيقها على مدى الخمس سنوات المقبلة من 2008 إلى 2013، وتمثلت هذه المحاور في:

1- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

2- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.

- 3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- 4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- 5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- 6- تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- 7- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة
- 8- آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية "الجزائر الإلكترونية".
- 9- الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل¹.

ثانيا. أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

لقد كانت الأهداف الأساسية والمرجوة من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو:

¹ طروبيا ندير، الحكومة الإلكترونية ومحاولة تأسيس المبدئي للإدارة الإلكترونية في الجزائر (تحليل للواقع واستشراف للمستقبل)، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد 3، ص 552.

- 1- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
- 2- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- 3- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- 4- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- 5- حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.¹

ثالثا. برنامج عمل تنفيذ مشروع الجرائر الحكومة الإلكترونية 2013:

يتأتى برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الجرائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ هذا المشروع في:

- 1- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- 2- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

¹ غزال، عادل. الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاد إلى مجتمع المعلومات، الملتقى الوطني الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر: بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات من تنظيم جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة يومي 08/09-نوفمبر 2014، الموقع [/https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18](https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18)

3- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

4- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

5- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

6- برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.¹

ومن أجل بدء تنفيذ البرنامج قامت الحكومة بتعيين لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات إضافة إلى خبراء في تقنيات الإعلام والاتصال، وسميت اللجنة بـ"اللجنة الإلكترونية" وتحت إشراف رئيس الحكومة، والتي تسعى للتطبيق الفعلي لهذه الاستراتيجية على أرض الواقع.²

ولعل أهم العمليات التي تم تجسيدها في الواقع من أجل تفعيل هذه الاستراتيجية ما يلي:

1- تنصيب شبكة حكومية داخلية (RIG) وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة على مستوى الحكومات العالمية.

¹ واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية" حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر -"، بحث مقدم للملتقى الدولي 22 حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2010، ص 14.

² Kamel Benel kadi, gouvernement électronique en Algérie : la langue marche vers le numérique, article publiée au journal el Watan, 3 mai 2008, p2.

2- وضع برنامج IDARA على مستوى الوظيف العمومي ومصلحة الموارد البشرية، كما تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظائف العمومي.

3- أتمتة العديد من المعلومات الخاصة بالدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة الصحة، مجلس الأمة، المجلس الشعبي الوطني وغيرها من المواقع الحكومية.

4- انتهاج وزارة الداخلية والجماعات المحلية لنظام وطني بشكل تدريجي يركز على محورين أساسيين هما إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية والتي أصبحت سارية المفعول انطلاقا من 2010 - 2011، إضافة إلى إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني والذي دخل الحيز العملي خلال السداسي الأول من 2010، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى عدد من البلديات النموذجية، كما تم إعداد شبكة الصحة الجزائرية بربط مختلف المؤسسات الصحية، وإعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني.

5- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التعليم العالي بشبكة للاطلاع على نتائج شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط والتسجيل الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.¹

رابعاً. رأي المجلس الاقتصادي من هذا المشروع:

بعد إخطار المجلس الاقتصادي والاجتماعي في 14 جانفي سنة 2009 بعدما عرض السيد الوزير الأول آن ذلك باسم الحكومة ملف مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 عليه لإبداء رأيه، وقد قام المجلس بتنصيب لجنة مختصة مكلفة لدراسة الملف تضم نخبة المجتمع، ومن ثم قدم جملة من الملاحظات التي بينت سبب عدم نجاح الجزائر في إكمال هذا المشروع وكان أهمها:

¹ مسيردي سيد أحمد، سعيدي خديجة، مشروع الجزائر الإلكترونية: واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، الجزائر، ص ص 280-281.

1-تبرز استراتيجية " إ - الجزائر 2013 " انفصالا في عدة جوانب عن السياسات العمومية المنتهجة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، كما لم يتم الاستناد على الأخص إلى برنامج الحكومة المصادق عليه في سنة 2002 الذي سبق وأن نص على ضرورة " تقليص الهوة الرقمية التي تفصلنا عن البلدان التي تتحكم في هذه التكنولوجيات الجديدة وتجسيد ترقية مجتمع الإعلام والمعرفة لاسيما من خلال إعداد استراتيجية وسياسة وطنية خاصة بهذا الميدان".

2-تعتبر الدولة هي المحرك في كل ما له علاقة بتطبيق برنامج " إ - الجزائر 2013 " وتكاد تحمل لوحدها وعلى عاتقها مجهود التنمية الذي أفرزه تطبيق السياسات العمومية ذات الصلة بهذه المسألة.

3-أن حصر مدة إنجاز المشروع في غضون خمس سنوات أمر يصعب احترامه إذا ما أخذنا بعين الاعتبار شدة الضغوط المذكورة في الملف¹.

4-عدم إعطاء السلطة السياسية الاهتمام المطلوب على الرغم من كون الإرادة السياسية تسعى بالدرجة الأولى إلى ترقية التسيير الجوّاري الذي تؤدي تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كنفه دورا هاما.

5-على الرغم من أن المشروع يعتبر مشاركة المواطن الموجه الأول لتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال إلا أنه لا يطرح بشكل كاف شرط إقامة نظام وطني تعريفي لكل مواطنة ومواطن².

6-وعلاوة على ذلك يعتبر المجلس أنه من الأهمية مما كان أن تعاد صياغة المشروع مع أخذ بالاعتبار الجوانب الثلاثة الآتية:

¹المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، رأي حول ملف "إ-الجزائر 2013"، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 54، الصادرة في 26 رمضان 1430، الموافق ل 16 سبتمبر 2009، ص 20.

²بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم القانونية، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق، جامعة باتنة 1، السنة الجامعية 2017/2018، ص 87.

أ- من الناحية الاستراتيجية فيما يخص غياب نظرة جامعة منفتحة على باقي أجزاء الاقتصاد وبرنامج تنفيذي محدد.

ب- من الناحية العملية فيما يتعلق بغياب مسعى تقييمي ناجم بدوره عن إسقاط المسؤوليات وإغفال ضرورة وجود مرحلة تحضيرية لإزالة أهم العراقيل وهذا قبل الشروع في المشروع.

ج- من ناحية تخصيص الموارد، فحدد ضعف في التناسق بين حجم الموارد اللازمة لاقتناء التجهيزات، وغياب استراتيجية تراعي الاقتصاد الوطني¹.

ثم أدرج المجلس في ختام نقده للمشروع، جملة من التوصيات الخاصة بالضرورة الملحة لإدراج وإدخال وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في صميم استراتيجية واضحة موجهة للدولة، وقد شملت تلك التوصيات كل المجالات سواء العملية أو القانونية أو المالية وغيرها من المجالات التي تقوم عليها الدولة، ومن أهم التوصيات التي ركز عليها المجلس هي دعم الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد معرفي قائم على التكنولوجيا حيث يدعو إلى تفكير يشمل الجوانب المرتبطة بتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال في بلادنا وإدراجها في السياسات العمومية والرؤى الأخرى التي قد تكون وثيقة الصلة بهذه القضايا.

الفرع الثاني: استراتيجية الجزائر الإلكترونية الجديدة.

بعد كل النتائج المحققة في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، ورغم أنه لم يتم تحقيقه كاملا إلا أن الجزائر لم تتوقف عند ذلك الحد بل حاولت السعي إلى التطوير أكثر لمجتمع المعلومات، فقامت بجملة من الخطوات والإجراءات الحديثة التي أدخلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى بيوتنا فعلا،

¹ المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، رأي حول ملف "إ-الجزائر 2013"، المرجع السابق، ص 21.

وتسهيل الخدمات العمومية على المواطنين وأيضا تسهيل الأعمال الإدارية، وقد كانت وزارة البريد والمواصلات هي الداعم والفاعل في هذا المجال.

ففي إطار وضع السياسة العامة للحكومة وبرنامج العمل المخصص لتطوير مجتمع المعلومات، من خلال البنى التحتية ووسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية واستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، قامت الجزائر بإعداد مخطط وطني لتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، باعتبارها هي البنية التحتية الأساسية لقيام الإدارة الإلكترونية، هذا المخطط مبني أساسا على مجموعة من الأهداف الرئيسية، وهي تهدف إلى تحقيق ما يلي:

- توطيد أسس الجزائر المستقرة.
- تحقيق الحكم الرشيد.
- مواصلة التنمية البشرية.
- الزيادة في ديناميكيات النمو الاقتصادي.
- وبالأخص إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى كل الإدارات والبيوت الجزائرية.

وقد اعتمدت الجزائر على جملة من الخطوات المتتالية لتسهيل عملية التحول الرقمي داخل

المجتمع، وهي:

أولا. تعميم التدفق العالي والعالي جدا: تعتبر شبكات التدفق السريع والفائق السرعة من الشبكات ذات الأهمية البالغة سواء بالنسبة للمواطن أو الإدارة وأيضا بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية في نقل ومعالجة المعلومات وإرسال الطلبات.¹

¹ قريني فارس، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر، مجلة إيليرا للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2019، ص59.

يرتكز هذا الرهان في الجزائر أساسا على الاستثمار في مجموع التكنولوجيات التي تنشأ من المعرفة الجديدة والتطبيق المبتكر للمعرفة، كما أن هذا التطور يجب أن يتجلى كذلك من خلال توسيع وتعميم الولوج إلى الأنترنت الثابت عالي التدفق¹.

تم العمل أولا على تعميم التدفق العالي والعالي جدا في أغلب ولايات الوطن خاصة المناطق التي كانت معزولة وآنية فهذا التعميم يعتبر أحد الركائز الأساسية للتنمية المرجوة، فهو يمثل تحديا كبيرا سواء في التهيئة العمرانية أو التهيئة البينية الإلكترونية، إذ يشكل آلية فعالة لفرض العصرية على كل المؤسسات والإدارات وجذب المناطق لإخراجها من عزلتها، فبالفعل:

1- سيسمح توفير شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية الفعالة بالإضافة إلى العروض التنافسية للتدفق العالي عبر التراب الوطني بزيادة تنافسية المؤسسات وتعزيز استقطابها بالإضافة إلى إنعاش الاقتصاد المحلي.

2- إن تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال يعزز النفاذ إلى المعرفة ويساهم في تحسين الحياة اليومية للأفراد من خلال العمل عن بعد، والقيام بالإجراءات عن بعد (الإدارة الإلكترونية)، التسوق عبر الأنترنت والرعاية المنزلية...

3- إن إدراج شبكات الاتصال في مخططات التهيئة العمرانية والإقليمية المناسبة يقلل من الفجوة الرقمية بجميع جوانبها الجغرافية والتكنولوجية والاجتماعية والثقافية.

4- تساهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بصفاتها عاملا للتماسك الإقليمي والاجتماعي، مساهمة فعلية في توفير الخدمات الفعالة للمواطنين.

¹ سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)، Reve les cahiers du cread، vol 36، n 03، الجزائر، 2020، ص598.

ولهذا الغرض، تم اتخاذ بعض الإجراءات ذات الأهمية البالغة تهدف إلى تعزيز وتكثيف وتنويع تكنولوجيات النفاذ وتأمين البنى التحتية ذات التدفق العالي والعالي جدا، وإطلاق تراخيص الجيل الثالث لمتعاملي الهاتف النقال الثلاثة (2013)، ورخص الجيل الرابع للهاتف الثابت (2014)، والجيل الرابع للهاتف النقال، وتعميم بسط الألياف البصرية عبر التراب الوطني وإطلاق مشروع¹ FTTH.

وقد أشار التقرير الذي نشره البنك الدولي سنة 2012 حول نسبة النفاذ للإنترنت عالميا، أن الجزائر جاءت في المراتب المتأخرة حيث سجلت المرتبة 146 عالميا من مجموع 202 دولة ممسوحة، والمرتبة التاسعة إفريقيا بنسبة نفاذ 14% بالنسبة لكل 100 نسمة، كما سجل أيضا أن 24.2% من العائلات الجزائرية تتوفر على جهاز كمبيوتر منها 15،8% مبروطة بشبكة الإنترنت².

ومن هنا عمدت الدولة على تطوير آليات النفاذ إلى شبكة المعلومات ففما يتعلق بتطوير شبكة النفاذ الهاتفية، فقد ارتفعت نسبة النفاذ من 5.127 مليون في سنة 2013 إلى 6.81 مليون في 31 جويلية 2015، أي بزيادة تقدر بـ 33%. في حين ارتفع معدل تحديث معدات النفاذ للهاتف، من الوقت نفسه، من 15% سنة 2013 إلى 43% في 31 جويلية 2015، ويتوقع تحديث شبكة الوصول الهاتفية بأكملها مع نهاية سنة 2016، كما ارتفعت قاعدة المعدات الخاصة بالإنترنت من 2.4 مليون في 2013 إلى 4.03 مليون نفاذ مع نهاية شهر جويلية 2015، أي بزيادة نسبة تقدر بـ 68%، إن عملية تحديث المعدات وتطوير الشبكة يساهم حتما في زيادة سرعة تصليح الأعطال خلال 24 ساعة لا أكثر، بحيث تم تحديد معدل تصليح الأعطال لسنة 2015 بـ 80%³.

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تاريخ الاطلاع 15-06-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/>

² قريني فارس، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر، المرجع السابق، ص 63.

³ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/> التدفق-العالي-و-العالي-

ثانيا. السعي إلى تقليص الفجوة الإلكترونية: لقد كان الهدف الأول من كل هذه الإصلاحات والعصرنة القائمة في البلاد هو تقليص الفجوة الإلكترونية وتوسيع العمل عبر الإنترنت، لأن تعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في جميع قطاعات الحياة الاقتصادية والاجتماعية لم يمنع من وجود فوارق بين المواطنين في النفاذ إلى التكنولوجيات الحديثة والتحكم فيها، فلا يزال هذا الفارق الذي يسمى "الفجوة الرقمية" موجودا في بلدنا، فنجد أن الفجوة الرقمية بالنسبة للجزائر تفسر من خلال تأخرها بالأخص في النقاط التالية:

الأسعار المرتفعة للهواتف الذكية، ضعف الربط الجغرافي بالإنترنت عالية التدفق، عدم تطوير تطبيقات ذكية للهواتف، عدم توفر آخر التكنولوجيات الحديثة، ضعف في التجارة الإلكترونية، تأخر تطوير الإدارة الإلكترونية، مشاكل الأمن السيبراني، مشاكل تنظيمية وعدم ملائمة التشريعات، ضعف في إنتاج سلع وخدمات عالية الجودة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹.

ولهذا سعت الحكومة إلى القيام بعدت إجراءات للحد من هذه الفجوة من بينها:

1- خفض سعر الإنترنت: يعد تمكين الأسر من الولوج إلى الإنترنت بأسعار معقولة أحد أهداف مخطط العمل الذي ينفذه قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، حيث أطلقت مؤسسة اتصالات الجزائر، في إطار هذا المخطط، في بداية عام 2019، عملية مضاعفة التدفق للمستخدمين الموصولين بالإنترنت ليصل إلى واحد ميغابايت، مع خفض الأسعار لفائدة زبائنها، بفضل الاستثمارات التي تمت لترقية وتحديث شبكة الاتصالات الخاصة بها، فلم يتوقف نجاح اتصالات الجزائر عند تحسين جودة الخدمة فحسب، بل وصل إلى توسيع شبكتها في جميع الولايات، والمناطق الريفية والحضرية، وبالتالي الولوج العادل والشامل إلى الإنترنت².

¹ سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)، المرجع السابق، ص 591.

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 13-05-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/استراتيجية>

2- أنظمة أمن المعلومات: عادة ما يقترن الاستخدام الواسع للأدوات الرقمية والعمل عن بعد بزيادة الهجمات السيبرانية، لذلك فتأمين الأنظمة المعلوماتية وخلق تطبيقات للأمن السيبراني يمكن اعتبارها كتوجه ضروري لتطوير الرقمنة واستخدامها الواسع في حالة الأزمات¹.

ومن أجل ضمان أمن أنظمة المعلومات داخل هيئات المستخدمين، تم إعداد نظام مرجعي وطني لأمن المعلومات، مخصص لرفع الوعي حول المخاطر التي تنطوي عليها ولتحديد القواعد والآليات وأفضل الممارسات في هذا المجال، ويتكون النظام المرجعي لأمن المعلومات من سبعة محاور تتمثل في إدارة الأصول، أمن المستخدم النهائي، تأمين الشبكات، أمن الأنظمة، الأمن المادي، مراقبة النظم، إدارة المخاطر والقدرة على العمل بعد الكوارث².

الفرع الثالث: البنية التحتية الإلكترونية للجزائر الإلكترونية الجديدة.

إن تطوير منشآت دعم تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالنظر إلى الدور الأساسي المتزايد الذي تؤديه في تطوير النشاطات الاقتصادية، يشكل محورا هاما في الاستراتيجية الحكومية الرامية إلى تجديد الاقتصاد الوطني، وبالتالي، فإن عمل الحكومة سيرمي إلى ضمان الاستعمال الأمثل للمنشآت الموجودة وإنجاز قدرات جديدة تستجيب للمعايير الدولية، كروافد ضرورية لبروز وتطوير اقتصاد رقمي حقيقي³، وذلك بالاعتماد على.

-تحسين القدرات التقنية للمؤسسات العمومية تحت الوصاية عبر اقتناء تجهيزات جديدة.

¹ سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)، المرجع السابق، ص 604.

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 13-05-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/الأنظمة-المرجعية-لأمن-المعلومات>

المعلومات

³ بوابة الوزارة الأولى، السياسات العمومية، ت أ أ والتحول الرقمي، تاريخ الاطلاع 15-08-2021،

<http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/gouvernement/politiques-publiques/tic-transition-numerique>

- إنجاز مناطق جديدة في مناطق مختلفة لاسيما، مناطق الظل، من أجل إيواء التجهيزات الجديدة.
- تكوين 84000 موظف في مجال الإعلام والاتصال.
- إقامة دورات تكوينية داخل الجزائر وخارجها للتكوين الجيد للإطارات على مستوى الوزارات.
- تزويد المؤسسات بكل الأجهزة الخاصة بتقنيات الإعلام والاتصال من حواسيب وكابلات والأنترنت لتسهيل إقامة العصرية على مستواها.
- أيضا، تم تحديث الإطار التنظيمي الذي يحكم قطاع الاتصالات في الجزائر سنة 2018 عن طريق إدخال مفاهيم جديدة مثل فتح سوق الأنترنت الثابت والتشارك في استعمال البنى التحتية (التجوال المحلي) وقابلية نقل الأرقام والحياد التكنولوجي، وفي هذا الإطار يقوم تعزيز البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية على ثلاث محاور رئيسية كالتالي:
- استكمال وتحديث شبكة النفاذ عن طريق رفع مستوى البنى التحتية الموجودة ضمن المجال التكنولوجي للتكفل بالتطورات التقنية واحتياجات السوق من حيث تنوع الخدمات.
- تطوير البنى التحتية الجديدة عن طريق رفع قدرات شبكة التدفق العالي والعالي جدا (بسط الألياف البصرية والجيل الرابع للهاتف الثابت)، بغية توفير الخدمات للمناطق البيضاء، الريفية والمعزولة خاصة وكذا تلبية حاجيات السوق.
- تحسين نوعية الخدمات واستقبال الزبائن¹.

¹موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية 2021-08-20 <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> استراتيجية

أولا. مشروع تعميم الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية (SUCE) :

إن الأساس القانوني لمشروع تعميم الخدمة الشمولية هو المرسوم التنفيذي رقم 03-232¹، وحقا فقد التزمت الحكومة بضمان ذلك للمواطن، من خلال تزويد كل شخص بالقدر الأدنى من الخدمة المتمثلة في خدمة هاتفية ذات نوعية خاصة، والمكالمات المستعجلة، والنفاز إلى خدمات الأنترنت بتدفق يصل على الأقل إلى 512 كيلوبايت في الثانية، و هذا في إطار احترام مبادئ المساواة والاستمرارية والشمولية والقابلية للتكيف..

يتيح مشروع تعميم الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية (SUCE) الذي يعتبر أداة هامة للسياسة العامة والتخطيط الإقليمي ويحترم المصلحة العامة، من ناحية، ضمان التماسك الإقليمي من خلال التوفيق بين تنوع المناطق والحد من عدم المساواة بين المواطنين، وحتى لجميع الأفراد الذين يعيشون في المناطق النائية والغير مربحة اقتصاديا بالنسبة للمتعاملين، بتوفير وسائل النفاذ إلى خدمات الاتصالات الإلكترونية الأساسية وعلى الأخص الاستفادة من خدمات الأنترنت بأسعار معقولة².

ووفقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-246 تشمل الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية على الخصوص، ما يأتي:

1- إيصال المكالمات الطارئة،

2- التوصيل الهاتفي،

3- النفاذ إلى خدمات الاتصالات الإلكترونية، ولاسيما منها الهاتف والأنترنت الثابت والنقال، في المناطق غير المغطاة، بسرعة دنيا قدرها 2 ميغا بايت/ ثانية،

¹ المرسوم التنفيذي رقم 03-232 المؤرخ في 23 ربيع الثاني 1424 الموافق 24 جوان 2003، المعدل والمتمم، المحدد لمحتوى الخدمة الشمولية العامة للبريد والاتصالات للمواصلات السلكية واللاسلكية، والرسوم المطبقة عليها وكيفية تمويلها، ج ر، العدد 39، الصادرة في 29 جوان 2003.

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/الخدمة-الشاملة-0>

4- الربط البيني لمؤسسات التربية العمومية والمؤسسات العمومية التربوية المتخصصة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال شبكات خاصة، وأيضا ترتيبات خاصة لفائدة المستعملين النهائيين ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المؤسسات العمومية، تضمن لهم نفاذا معادلا لذلك الذي يستفيد منه المستعملون النهائيون الآخرون،

5- الربط البيني لمؤسسات الصحة العمومية من خلال شبكات خاصة،

6- إقامة منشآت أساسية قاعدية تسمح بدعم الاتصالات الإلكترونية وتأمينها وديمومتها عبر كامل التراب الوطني،

7- توفير الوسائل المادية الضرورية لبسط مخططات تنظيم النجدة فيما يخص المواصلات السلكية واللاسلكية¹.

ثانيا. مضاعفة نقاط النفاذ العمومية إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال والإنترنت:

بذلت الحكومة الجزائرية جهودا ضخمة بغرض بناء وتطوير البنى التحتية للاتصالات والتي تشكل العمود الفقري لمجتمع المعلومات الشامل، وشهدت نهاية عام 2017 إطلاق أول قمر صناعي جزائري للاتصالات، ألكومسات-1، وهو في الواقع سادس قمر صناعي تطلقه الجزائر منذ عام 2002، وقد قطعت بهذا شوطا لا يستهان به في سبيل تعزيز البنى التحتية الوطنية للاتصالات وتحسين ولوج المؤسسات الوطنية إلى سوق الاتصالات، بالإضافة إلى الإنترنت، سيدعم ألكومسات-1 أيضا نقل الصوت والخدمات المتعددة الوسائط، لأن تغطيته للقطر الجزائري بأكمله سيخرج المناطق الجنوبية من

¹ المرسوم التنفيذي رقم 18-246 المؤرخ في 29 محرم عام 1440 الموافق 9 أكتوبر سنة 2018، المحدد محتوى ونوعية الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية والتعريفات المطبقة عليهما وكيفية تمويلهما، ج ر، العدد 60، الصادر في أول صفر 1440 الموافق ل 10 أكتوبر 2018.

العزلة التي تسكنها مجموعات سكانية صغيرة ومتفرقة لا يمكن توصيلها بالشبكات الأرضية للهاتف والإنترنت.

كما سيتيح ألكومسات-1 تحقيق الشمولية الرقمية والوصول إلى المعلومات والمعرفة والتكنولوجيات الجديدة، وطنيا وإقليميا، كما تم إطلاق التطبيقات الأولى لهذه التكنولوجيا الجديدة، من خلال مشاريع رائدة للتعليم الإلكتروني والصحة الإلكترونية تصبو إلى ربط 27.000 مدرسة و3.700 مستشفى، بهدف ضمان التعليم والرعاية بتكلفة أقل، كما ستتيح هذه التكنولوجيا، في نهاية المطاف، الاستفادة من خدمات الإنترنت الأخرى.¹

ثالثا. البنية التحتية لمشروع التدفق العالي والعالي جدا:

حتى يتم تطبيق مشروع التدفق العالي والعالي جدا على أرض الواقع تم وضع البنى التحتية اللازمة لذلك من خلال:

1- نشر شبكة الألياف البصرية: إن الغرض من نشر شبكة الألياف البصرية هو إيصال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات عبر كافة التراب الوطني، من أجل ضمان اتصال دائم ومتطور ليصل كل المناطق حتى النائية منها.

يتعلق الأمر بربط جميع البلديات والتجمعات السكانية الثانوية والمناطق التي يبلغ عدد سكانها 1000 نسمة بالشبكة الأساسية الوطنية، وكذا رفع إمكانيات النفاذ للهاتف والإنترنت من خلال برنامج ربط 2000 منطقة بشبكة الألياف البصرية حيث سبق وأن تم ربط 968 منطقة بين سنتي 2013 و2014، في حين تمت برمجة 440 منطقة أخرى لسنة 2015، وتم ربط 237 منطقة من بينها في 31 أوت 2015، وفي ظل الاستثمار القطاعي، تم تسجيل مشروع يتضمن تطوير وتعميم الألياف

¹ موقع وزارة البريد المواصلات السلكية واللاسلكية: تاريخ الاطلاع 2021-08-14 <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/الاستخدامات>

البصرية، خاصة في المناطق التي تفتقر لهذه الشبكة عن طريق ربطها ب 1630 كلم من الألياف البصرية في كل من ولاية أدرار وبسكرة وإليزي والبيض¹.

وتتواصل الجهود المبذولة لتمديد شبكات الإتصال بالألياف البصرية في السداسي الأول لعام 2019، والتي بلغ طولها 172000 كلم، أما بالنسبة للسداسي الأول لسنة 2020 فقد بلغ طول الألياف المنجزة ب 181202 كلم أي بزيادة 4.79%.

2- نشر شبكة الجيل الرابع للهاتف الثابت: عرفت الشبكة القائمة على تكنولوجيا الجيل الرابع للهاتف الثابت خلال المرحلة الأولى، تركيب محطات الراديو من نوع eNodeB لتغطية المقر الرئيسي للولاية.

عدد مشتركى الجيل الرابع للهاتف الثابت	الأهداف	التغطية المحققة	النسبة
31 ديسمبر 2014	100.000	80.693	81%
31 أوت 2015	--	254.669	--

إن توسيع شبكة الجيل الرابع للهاتف الثابت (المرحلة الثانية) يهدف إلى توسع الشبكة عن طريق نشر عقدة نفاذ إضافية من أجل تقديم خدمات التدفق العالي والعالي جدا للمشاركين المتواجدين على مستوى المناطق الحدودية والجنوبية.

ففي هذه المرحلة بلغ عدد الزبائن 173976 زبون في 31 أوت 2015، في حين يتمثل الهدف المسطر لنهاية سنة 2015 في توزيع 1000 محطة eNodeB لـ 400000 نقطة وصول³.

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/التدفق-العالي-و-العالي-جدا>

² تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت السداسي الأول 2020، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، ص 7.

³ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/التدفق-العالي-و-العالي-جدا>

تغطي نسبة شبكة الهاتف المحمول للجيلين الثاني والثالث تقريبا كامل السكان، بينما تغطي شبكة الجيل الرابع أكثر من نصف السكان مع تسجيل زيادة طفيفة تقدر ب 0.8% بين سنتي 2018 و2019.

أما خلال السداسي الأول لعام 2020، فقد بلغ العدد الإجمالي لاشتراكات الانترنت النقال أكثر من 36 مليون اشتراك، أي بارتفاع نسبي طفيف 0.5% مقارنة بعام 2019، وهذا بالرغم من انخفاض عدد المشتركين للجيل الثالث والانتقال إلى الجيل الرابع للحصول على تدفقات أفضل¹.

3- مشاريع التعاون: عمدت الجزائر إلى اللجوء لمشاريع التعاون مع الدول الأخرى من أجل تقوية شبكتها المعلوماتية، ومن بين هذه المشاريع:

أ- مشروع التعاون الإفريقي: في إطار التعاون الإفريقي من خلال مشروع الألياف البصرية -alger zinder - abuja في إطار برنامج الشراكة الجديدة من أجل تنمية أفريقيا NEPAD ، حيث تم إبرام مذكرة تفاهم بين وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ووزارة الإعلام في الجمهورية الفدرالية النيجيرية وهذا في 12 مارس 2003 بالجزائر، من أجل تحسين خدمات وسائل الاتصال السلكية و اللاسلكية في هذه الدول الثلاث²، فهذه المبادرة الجهوية وحتى القارية التي تم اتخاذها في إطار الشراكة الجديدة، تتعلق بمشروع إنجاز وصلة ربط بالألياف البصرية بين الجزائر (الجزائر) وزيندر (النيجر) وأبوجا (نيجيريا)، بحيث سيسمح هذا المشروع، القائم على الإرادة السياسية المشتركة بين رؤساء البلدان الثلاثة: الجزائر والنيجر ونيجيريا:

أ.أ- توفير بنية تحتية لنقل تكنولوجيات الإعلام والاتصال عصرية وممتينة لسكان البلدان الثلاث والبلدان المجاورة.

¹ تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت السداسي الأول 2020، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، المرجع السابق، ص 8-9.

² قريني فارس، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر، المرجع السابق، ص 55.

أ.ب- توحيد الحركة الجهوية، بما في ذلك البلدان المجاورة المعزولة مثل المالي والتشاد والبنين والطوقو، من أجل ايصالها لأوروبا عن طريق الكوابل البحرية للألياف البصرية المتواجدة حاليا وتلك الجاري تركيبها بالجزائر.

ستسمح هذه البنية التحتية الاستراتيجية التي تمتد على طول 4500 كم تقريبا والتي يتواجد نصفها في الأراضي الجزائرية (الجزائر - عين قزام)، ببناء شبكة إقليمية للمعلومات تربط بين العديد من البلدان الأفريقية، فالخط الممتد من الجزائر-عين قزام إلى غاية حدود النيجر، يعد جزءا لا يتجزأ من الشبكة الأساسية الوطنية للألياف البصرية التابعة للمتعاقل التاريخي اتصالات الجزائر، وهذا الرابط الذي سبق وأن باشر في العمل، سيعزز ويؤمن من خلال وضع حلقات محلية تسمح بضمان استمرارية الخدمة، والتوفير المستمر للربط وكذا التكفل بالحركة الداخلية والإفريقية، سيما تلك الخاصة بالنيجر ونيجيريا والتشاد¹.

ب- إنجاز الربط بين وهران وفالنسيا (أورفال): سيسمح هذا المشروع، الذي باشرت به السلطات العمومية في إطار المخطط الاستعجالي ORSEC عقب الحوادث التي وقعت سنة 2000 والتي تسببت في عزل الجزائر عن بقية العالم، بما يلي:

ب.أ- توفير حماية فعالة ومضاعفتها (المضاعفة في حالة إعادة وقوع كارثة طبيعية) للرابطين البحرين الجزائر- بالما (ألبال2) في الوسط وعنابة - مرسيليا (SMW4) في الشرق،

ب.ب- توفير مجموعة متنوعة من نقاط الهبوط على المستوى الدولي،

ب.ج- زيادة قدرة المتعاقل التاريخي اتصالات الجزائر في مجال الاتصالات والتدفق العاليي للأنترنت، وأن تسجل حضورها في السوق الدولية.

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/التدفق-العالي-و-العالي-جدا>

ويشتمل المشروع على الدراسة والتجهيزات والتركيب والدعم على المدى البعيد لنظام الكابل البحري وسيتم دمج مع شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية البحرية والأرضية وهذا على مستوى جانبي البحر الأبيض المتوسط، وبالتالي منح الجزائر وشركائها مرونة كبيرة في الحركة.

ج- مشروع ميداكس MEDEX : إن هذا المشروع الذي يتعلق بربط الشبكة الجزائرية بالنظام البحري الدولي، الرابط بين الولايات المتحدة بآسيا عبر البحر الأبيض المتوسط، هو حاليا قيد الإنجاز، سيعزز هذا النظام من النطاق الترددي الدولي بمقدار 200 جيجابايت / ثانية وسيكون قابلا للتوسيع ليبلغ 2.2 تيرابايت / ثانية¹.

د- مشروع المخطط الاستعجالي ORSEC للاتصالات السلكية واللاسلكية: يندرج المخطط الاستعجالي الوطني ORSEC ضمن نشاطات الدولة لتخطيط وتنظيم الطوارئ لتسيير الكوارث الطبيعية وغيرها من الحوادث التي تسبب ضررا على حياة الإنسان وخسائر في البنيات التحتية، سيما تلك الناجمة عن مخاطر كبيرة، وفقا للمادتين 44 و 45 من القانون 04-20 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004 والمتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث، في إطار التنمية المستدامة، يمثل المخطط مجموعة من التدابير المكرسة لتطوير وصيانة الشبكة الوطنية للاتصالات السلكية واللاسلكية الناجمة والمؤمنة والموضوعة بطريقة تمكن من تفادي أي خلل أو انقطاع، وينبغي أن تستند هذه التدابير على أحدث تكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل التحسين والتنسيق، والوقاية، والتحسيس، وتتمثل أهداف المخطط الاستعجالي في:

د.أ- جاهزية وسائل الاتصال الناجمة والمناسبة عند تسيير مخاطر الكوارث الكبرى.

د.ب- تنويع نقاط الربط بالشبكات الدولية.

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/تأمين-البنى-التي>

د.ج- تأمين مراكز التقاطع الاستراتيجية للتبديل والإرسال.¹

إن المخطط الوطني الاستعجالي للاتصالات السلكية واللاسلكية ORSEC منتشر حاليا عبر ثمانية مناطق وهي: الجزائر العاصمة والشلف ووهران وقسنطينة وسطيف وعنابة وبشار و ورقلة، وهو يضم حلين، يقوم الحل الأول على نظام ربط مشتركى اللاسلكي بحاويات قابلة للنقل أما الثاني فيقوم على نظام سلكي.

وقد تم إعطاء صيغة جديدة للمشروع لإعادة النظر في تشكيل مخطط تنظيم النجدة للاتصالات السلكية واللاسلكية ORSEC، وتهدف هذه الرؤية الجديدة إلى تحسين وتعزيز المخطط من أجل التكفل السريع والفعال أثناء حدوث الكوارث، من خلال حلول تكنولوجية جديدة وتقسيم يقوم على أساس توزيع السكان ومساحة المناطق مع الأخذ بعين الاعتبار وجود البنيات التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية...².

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> /تأمين-البنى-التيهية

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> /تأمين-البنى-التيهية

المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض القطاعات في الجزائر

سعت الجزائر إلى التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية داخل كل قطاعات الدولة، وهذا تحقيقا لبرنامج العصرية المسطر من قبل الوزارة، وقد تم تأكيد ذلك من خلال الارتقاء الذي شهدته أغلب القطاعات، فقد تطورت بشكل كبير في مجال الرقمنة والتحول الرقمي في أساليب العمل الإداري، وأيضا في مجال الخدمات العامة التي أصبحت بالفعل خدمات إلكترونية مطابقة للمعايير العالمية، لأن التحدي الرئيسي للانتقال إلى مجتمع المعرفة هو خلق قيمة مضافة وتحسين مستويات المعيشة والرفاهية الاجتماعية لمواطنيها.

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن المناهج التي باشرت بها الدولة، فلقد اتخذت جملة من التدابير لتسهيل الأمور ورفع عوائق البيروقراطية بهدف تقليص الفجوة الموجودة بين الإدارة والمواطن، وقد قدمت الإدارة الإلكترونية أهم الآليات لتطوير تلك العلاقة وتحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، حيث تم وضع تقنيات جديدة داخل الإدارة لتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وقد عملت الوزارات على تجربة الآليات الحديثة على بلديات معينة وصغيرة كمرحلة أولية قبل تعميمها على كل التراب الوطني كما حصل في حالة رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة، وعندما حققت الغرض المرجو تم تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني، كما حاولت الجزائر وضع استراتيجية شاملة لكل المجالات الإدارية والوظيفية والتنموية داخل المؤسسات، وكان ذلك من خلال التحكم الجيد في تكنولوجيا المعلومات والاستغلال الأمثل لها لعصرية كل القطاعات في الدولة، وسنحاول عرض تجارب بعض القطاعات على سبيل المثال لا الحصر والتي نرى بأنها حققت تطورات جد هامة مقارنة بنظيراتها، حيث تم التطرق في المطلب الأول للإدارة الإلكترونية بوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، أما المطلب الثاني فقد شمل الإدارة الإلكترونية في قطاع البنوك، وتناول المطلب الثالث الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، أما الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي

والبحث العلمي فقد تم التطرق إليها في المطلب الرابع، لنخم المبحث بالإدارة الإلكترونية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي في المطلب الخامس.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية بوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

تعد وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية أهم الروافد الفاعلة في مجال العصرية والرقمنة والسباق لتطويرها، مع العلم أن الرقمنة هي جزء لا يتجزأ من العصرية، كما تعتبر حجر الأساس لإقامة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، لأن الإنترنت وتوفير البنى التحتية الخاصة بالإدارة الإلكترونية من اختصاصها، فقد بذلت كل الجهود لوصول الجزائر إلى هذه المرحلة الرقمية في الخدمات والأعمال الإدارية الإلكترونية التي هي عليها اليوم، وذلك من خلال تعاقدتها مع المزود الأمريكي Lucent Technologies، بهدف وضع قاعدة للنفاذ إلى الأنترنيت موجهة خصيصا للمؤسسات.

بالرجوع إلى القانون رقم 103/2000¹ نجده في مادته الأولى يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات النوعية في ظروف موضوعية وشفافة، وبدون تمييز، في مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة، ثم نصت المادة 07 فيما معناها أنه يحدد عن طريق التنظيم محتوى الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها عند الاقتضاء من طرف الدولة وبمساهمة المتعاملين، كل ذلك يكون تحت رقابة سلطة الضبط التي أنشئت بموجب هذا القانون².

¹ القانون 03/2000 المؤرخ في 5 جمادى الأولى 1421 الموافق ل 5 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر، العدد 48، الصادرة في 6 جمادى الأولى 1421 الموافق ل 6 غشت 2000.

² المادة 7 من القانون 03/2000، نفس المرجع.

لقد أدخلت الخدمة العمومية كمفهوم جديد منذ صدور القانون السابق الذكر إلى القطاع، من أجل تقديم الأفضل للمواطنين، ولابد من الإشارة أن التعريفات المقررة والتي يدفعها المواطن ماهي إلى نسبة صغيرة جدا كمساهمة للتكاليف التي تحتاجها الخدمة.

وفيما يخص البنى التحتية الخاصة بخدمات القطاع وفي إطار عصرنة البريد والمواصلات كشف المدير العام لمؤسسة بريد الجزائر عن توفير مايلي:

-عصرنة مكاتب البريد من حيث التجهيزات ونظام التسيير المعلوماتي للخدمات البريدية.

-عصرنة البريد من خلال استبدال أجهزة الإعلام الآلي المستعملة حاليا بأخرى أكثر مردودية.

-وضع 600 جهاز جديد للتوزيع الآلي للنقود من أجل تخفيف الضغط المفروض على بعض مكاتب البريد.

-تعزيز استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن لاسيما فيما يخص الاطلاع على الرصيد وتوفير الصكوك البريدية للمواطنين.

وفي سنة 2015، تم تسجيل برنامج خاص بصندوق بريد الجزائر من أجل تحويل 1973 مكتبا بريديا إلى شبكة النفاذ لبروتوكول الأنترنت الخاص بالمؤسسة (برنامج تحويل 25 X برنامج 2015/2016)، وذلك من خلال تأمين شبكة الوصول لمكاتب البريد عن طريق الشبكة الخلوية للجيل الثالث، وكان الهدف من ذلك:

* تحسين نوعية خدمات مكاتب البريد ذات التصنيف R3/R4.

* تطوير شبكة النفاذ اللاسلكي المختلفة عن شبكة النفاذ لبروتوكول الأنترنت السلكي.

* تسهيل النشر بالمقارنة مع شبكات النفاذ اللاسلكية.

* تأمين الشبكة السلكية الحالية.¹

وفي إطار المشاريع المحققة لسياسة التحول الرقمي فقد اتخذت الوزارة عدة إجراءات، سنحاول تناولها، حيث تطرق الفرع الأول لإنشاء الحظائر التكنولوجية، بينما تطرق الفرع الثاني لمشاريع التعاون القطاعي، أما الفرع الثاني فقد خصص لمؤسسة دعم وتطوير الرقمنة، في حين شمل الفرع الرابع الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بريد الجزائر، لنختم المطلب بالإنجازات الإلكترونية المحققة في القطاع خلال السداسي الأول لسنة 2021.

الفرع الأول: إنشاء الحظائر التكنولوجية.

إنشاء الحظائر التكنولوجية في الجزائر هو جزء من استراتيجية وطنية طموحة، تهدف على وجه التحديد للإلتحام مع مجتمع المعرفة، وإعطاء أولوية مطلقة لتعزيز الصناعة والبحث والابتكار في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويعود الفضل لظهور هذا النوع من الحظائر للوكالة الوطنية لتعزيز وتطوير الحظائر التكنولوجية وهذا ما كان عاملا حاسما لنجاح حديقة التكنولوجيا الأول، فضلا عن الحظائر التكنولوجية الأخرى التي هي مسئولة عنها، كل ذلك بهدف وضع الجزائر على درب التقدم والابتكار التكنولوجي، تعمل هذه الحظائر، و"المراكز العصبية" شبكة وطنية للبحث العلمي والتكنولوجي، للرد على متطلبات الترقية والتميز من النسيج الصناعي.²

وقد أكدت الوزارة أن مشاريع إنجاز المنشآت القاعدية للوكالة الوطنية لترقية وتنمية الحظائر التكنولوجية، منها أربع (4) حظائر تكنولوجية والحاضنات التي تمت إقامتها في الوطن والتي تهدف إلى الرفع من قدرات الاستيعاب والاستضافة المخصصة للمؤسسات والمؤسسات الناشئة التي تنشط في

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> تطوير-البريد

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 8-8-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> الحظائر-التكنولوجية

تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تمت على أكمل وجه، كما أكدت أن مؤسسة دعم تطوير الرقمية تقوم بتسيير حوالي 3 ملايين دج من الاستثمارات في مختلف مشاريع إنجاز المنشآت والأرضيات المعلوماتية للإدارات والهيئات العمومية¹.

وقد عمدت الوزارة من خلال هذه الحظائر التكنولوجية على تركيز أعمالها للعمل على تطوير ما يلي:

- كثافة الجهات الفاعلة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحفيز الأفراد والقدرة التنافسية لمؤسسات التكنولوجيا وتأمين الاستدامة ونمو المجمعات التكنولوجية.

- التعاون بين الجهات المعنية لتعزيز القدرات والقدرة التنافسية للشركات الفردية، بهدف التشجيع على تبادل الخبرات، والدراية والمهارات.

- الابتكار: المقصود هنا هو بمحاكاة الابتكار التعاوني من خلال وضع التآزر وتفاعل قدرات الابتكار في الشركات.

- تنمية روح المبادرة، لديه أثر اجتماعي واقتصادي، مع كل آثارها من حيث خلق الثروات، بتنشيط الأراضي وخلق فرص العمل².

كل هذه الأعمال ركزت على تطويرها الحكومة من أجل تطوير الحظائر التكنولوجية، وقد حددت الأهداف الخاصة للحظائر والتي يتم العمل على تحقيقها في:

- توفير البنى التحتية لمرافق الاستقبال مع جميع الخدمات المرتبطة لجعلها أماكن مميزة في تركيز شركات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹ مشاريع إنجاز منشآت الحظائر التكنولوجية شارية في الاتجاه الحسن، وكالة الأنباء الجزائرية، 14 ديسمبر 2018، تاريخ الاطلاع 2021/10/02، <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/63981-2018-12-14-15-59-25>

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 8-8-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/الحظائر-التكنولوجية>

- تعزيز الابتكار وروح المبادرة بفضل الحاضنات.
- جذب الاستثمارات الأجنبية وتسهيل النقل التكنولوجي.
- أما أهداف القطاع المرجوة من هذه الحظائر الإلكترونية فقد حددت ب:
- تقديم الدعم وخدمات عالية الجودة لشركات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطوير قدرتها على الابتكار وقدرتها التنافسية الإقليمية والعالمية.
- زيادة نسبة الشركات الجديدة والفوائد العرضية الموجهة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال توفير المساعدة الأولية والمتواصلة لرجال الأعمال.
- تنويع سلسلة القيمة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والسماح لها لدمج مختلف القطاعات الاقتصادية¹.

الفرع الثاني: مشاريع التعاون القطاعي.

في إطار تنفيذ الإدارة الإلكترونية والتطبيقات الشاملة، فقد شرعت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في إنجاز عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى، تتمحور أساسا حول:

أولا. البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية (إبرام الصفقات العمومية):

يهدف المشروع إلى وضع حيز التنفيذ نظام رقمنة إجراءات إبرام الصفقات العمومية وفقا لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام²، وستكون

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 8-8-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/الحظائر-التكنولوجية>

² المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 2 ذي الحجة 1436 الموافق 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، ج ر، العدد 50، الصادرة في 6 ذي الحجة 1436 الموافق 20 سبتمبر 2015.

هذه الأداة تحت إشراف الحكومات المركزية والمحلية والهيئات العامة، حيث يتعين عليها دمج المراحل المختلفة المتعلقة بعملية إبرام الصفقات العمومية، لاسيما الإعلام، المناقصات، الترشيحات، وإرسال عناصر الملف، وعملية الانتقاء والإرساء¹، ورقمنتها داخل البوابة الإلكترونية لتسهيل إبرام الصفقات العمومية بصورة إلكترونية وعن بعد.

وقد أكدت المادة الثانية من القرار المؤرخ في 17 نوفمبر سنة 2013² أن الهدف من هذه البوابة الإلكترونية التي أطلق عليها تسمية "البوابة" هو السماح بنشر وتبادل الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية إلكترونيا، حيث تقوم هذه البوابة على جملة من المبادئ الأساسية اللازمة التي تحفز المواطنين على التعامل بها، ويقوم النظام المعلوماتي للصفقات العمومية على احترام جملة من المبادئ أكدت عليها المادة 4 من القرار السابق الذكر، وهي:

- 1- سلامة الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية: ويكون ذلك بالمحافظة عليها بشكلها الإلكتروني دون قابلية المساس بها من أي طرف آخر، مع ضرورة التوقيع الإلكتروني عليها بالطرق المؤمنة القانونية.
- 2- سرية الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية: ويكون ذلك بالاعتماد على نظام ترميز الوثائق.
- 3- تأمين أرشفة الوثائق الرقمية بالطريقة الإلكترونية.
- 4- توافقية الأنظمة المعلوماتية: باعتماد معايير ومقاييس تسمح لأنظمة معلوماتية أخرى مختلفة بالتواصل من أجل تبادل المعطيات³.

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 8-8-2021 <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> الحكومة الإلكترونية.

² قرار مؤرخ في 13 محرم عام 1435 الموافق لـ 17 نوفمبر 2013، يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، المنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ 9 جمادى الثانية عام 1435 هـ الموافق لـ 9 أفريل سنة 2014م، ج ر، العدد 21.

³ المادة 4 من القرار الخاص بمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، المرجع السابق.

كما حدد الفصل الأول من ذات القرار محتوى البوابة وكيفية تسييرها، حيث نص المشرع على المعلومات والوثائق التي تنشرها البوابة كما حدد المعلومات الممكن الحصول عليها، فقد أكدت المادة 3¹ من القرار السابق الذكر الخاص بالبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية بأن هذه البوابة تضمن نشر المعلومات والوثائق التالية:

1- النصوص التشريعية والتنظيمية، والاستشارات القانونية المتعلقة بالصفقات العمومية.

2- قائمة المتعاملين الاقتصاديين الممنوعين والمقصيين من المشاركة في الصفقات العمومية.

3- البرامج التقديمية لمشاريع المصالح المتعاقدة وقوائم الصفقات المبرمة أثناء السنة المالية السابقة وكذا أسماء المؤسسات أو تجمعات المؤسسات المستفيدة منها، وكذا تقاريرهم المتعلقة بالصفقات العمومية.

4- قائمة المؤسسات التي سحبت منها شهادة التصنيف والكفاءة.

5- الأرقام الاستدلالية للأسعار وكل وثيقة أو معلومة لها علاقة بموضوع البوابة.

أما أهم الوظائف التي تضمنها البوابة هي الإمضاء الإلكتروني للوثائق.²

ثانيا. تحديث بوابة المواطن:

تعد بوابة المواطن أحد المشاريع الأولى التي اعتمدت عليها الوزارة في بداية رقمنة القطاعات، حيث تم إنشاءها سنة 2010 بالتعاون مع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، وقد كان الهدف منها هو أن تلبي خدمات المواطن من المنزل دون ما الحاجة للتنقل، كما كانت تشتمل على كل

¹ المادة 3 من القرار الخاص بمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، المرجع السابق.

² المادة 7 من القرار الخاص بمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، نفس المرجع.

الخدمات الخاصة بالخدمة العمومية، إلا أن التطور الحاصل وما وصلت إليه الجزائر اليوم تم وضع بوابة خاصة بكل خدمة على حدى دون إغفال الدور الهام لبوابة المواطن، وتم العمل على إطلاق مشروع تحديث بوابة المواطن منذ سنة 2017 لجملة من الشروط، من بينها:

- 1- إدراج التقنيات الجديدة البارزة التي تسمح بتحسين الصورة المرئية للبوابة،
- 2- يقتضي ظهور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية... إلخ ونجاحها البارز لدى المواطنين لتكييف المحتوى مع هذه المحطات الجديدة،
- 3- تتطلب الاحتياجات المتغيرة للمرتفقين إعادة النظر في التصميم من خلال تركيزه على المواطن،
- 4- إن مضاعفة الخدمات التي تقدمها كل الإدارات العمومية عبر الأنترنت تقتضي وضع "المواطن" كبوابة توحيدية لجميع الخدمات الإلكترونية¹.

تمكن البوابة المواطنين من الحصول على الخدمات إلكترونيا وحتى تقديم الانشغالات والاستفسارات، كما تضم التشريعات والقرارات والمراسيم الخاصة بالجزائر، كما توفر خدمات للمواطن عن بعد، فتتوفر المنصة على مجموعة من الوصلات والروابط المفيدة للمؤسسات الرسمية الجزائرية من دوائر ووزارات، كما نجد حوالي 11 بوابة أخرى فرعية، وهي كالتالي:

بوابة الحالة المدنية-بوابة الحياة المهنية-بوابة الصحة-بوابة السياحة والأسفار-بوابة التعليم والتكوين-بوابة الحقوق والواجبات-بوابة النقل-بوابة المؤسسات-بوابة السكن والعمران-بوابة عالم الريف-بوابة الإنترنت والتكنولوجيا، وكل هذه البوابات تتوفر على شريط أخبار، وقوانين ومراسيم تنظم كل قطاع وتتوفر أيضا على مجموعة من الروابط والوصلات لمؤسسات وهيئات خاصة بكل قطاع.

¹موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2021-08-10 <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> الحكومة الإلكترونية

كما تحتوي أيضا على الخدمات التي يحتاج المواطن الاطلاع عليها أنيا وهي الجريدة الرسمية، صحيفة السوابق العدلية، مراجعة الحساب الجاري، مسابقات التوظيف العمومي، الإنترنت والهاتف، كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات، وخدمة استطلاع الرأي¹.

الفرع الثالث: مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة.

تم إنشاء الوكالة الوطنية لترقية الرقمنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 19-317² المتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، تعد هذه الوكالة مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تم إنشائها لدى الوزير الأول، وحدد مقرها في مدينة الجزائر.

تتولى الوكالة مهمة إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الأعمال والبرامج في مجال الرقمنة وتقييم فعالية الوسائل والاستثمارات العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة، إلى جانب الاقتراح على الحكومة كل الأعمال الرامية إلى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة.

تم إنشاء مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة (EADN) من طرف الوزارة، حيث تسعى هذه المؤسسة في أن تكون عاملا محفزا لنظم تكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة في الجزائر، بهدف توحيد الموارد البشرية و البنى التحتية والمنصات المعلوماتية للإدارات والهيئات العمومية، وذلك بغرض توفير خدمات عمومية ذات جودة لفائدة المواطنين..، وتتمثل مهامها في:

¹ منال قنواح، مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص والتطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 47، جوان 2017، المجلد أ، الجزائر، ص ص 51-52.

² المرسوم الرئاسي رقم 19-317 المؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق ل 26 نوفمبر سنة 2019، الذي يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها.

* عصرنة الإدارات العمومية من خلال إنشاء منصات معلوماتية هيكلية، ورقمنة الإجراءات الإدارية ورفعها على الأنترنت.

* ترشيد الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالدولة من خلال سياسة توحيد الاستثمارات ومواءمة التكنولوجيا.

* مراقبة إنجاز مركز البيانات الحكومي ووضعه حيز الخدمة.

* إنشاء نظم اتخاذ القرار من أجل مراقبة أنجع للإجراءات الحكومية.

* تقليص الفجوة الرقمية وتسهيل بروز مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة.

* تزويد المواطنين والجهات الفاعلة الاقتصادية بقنوات لامركزية للوصول إلى الإدارات.

* إنشاء وصلات اتصال من الحكومة إلى الحكومة (G2G) والحفاظ على ديمومتها وأمنها.

* تحديد مؤشرات أداء الأنظمة الموضوعة مع ضمان متابعتها وتقييمها.

* تقييم تأثير الاستثمارات التي تمت في المجال الرقمي.

* عصرنة نظم المعلومات الخاصة بالهيئات العمومية وتحديثها وتطويرها.

* ضمان قابلية التشغيل البيني لنظم معلومات الهيئات العمومية.

* إنجاز وتنفيذ منصات الإدارة المتكاملة وتخطيط موارد المؤسسة (ERP) للهيئات العمومية¹.

كما تكلف بضمان متابعة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة، وبهذه الصفة تتولى المهام

التالية:

¹وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة، 10-08-2021 <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/الرقمنة>

- إقامة التآزر بين مخططات الأعمال وتنسيق أعمال الدوائر الوزارية والمؤسسات والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة،

- إنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الأول،

- إبداء الرأي في كل إجراء تشريعي أو تنظيمي في مجال الرقمنة،

- إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الأعمال والبرامج في مجال الرقمنة،

- تقييم فعالية الوسائل والاستثمارات العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة،

- الاقتراح على الحكومة، كل الأعمال الرامية إلى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة،

- اقتراح، بالتشاور مع الأطراف الفاعلة، كل مبادرة تهدف إلى ترقية المؤسسات الناشئة المبتكرة في مجال الرقمنة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال،

- إعداد تقارير دورية تتعلق بتطور مؤشرات تطوير الرقمنة واتخاذ كل التدابير والأعمال الرامية إلى تحسينها، وعرضها على الحكومة،

- اقتراح أدوات التمويل المخصصة لتطوير الرقمنة على الوزير الأول،

- اقتراح سياسة التعاون الدولي في مجال الرقمنة على الوزير الأول،

- التعاون مع المؤسسات والمنظمات الدولية المماثلة في مجال الرقمنة، طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما،

-تقديم تقارير دورية للوزير الأول حول مدى تقدم الأعمال والحصائل السنوية ومتعددة السنوات عن نشاطها في مجال تطوير الرقمنة.¹

الفرع الرابع: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بريد الجزائر.

سعت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية إلى تقديم جملة من الخدمات الإلكترونية للتخفيف على المواطن من جهة ولعصرنة القطاع من جهة أخرى تتمثل هذه الخدمات في:

أولاً. السحب الآلي للأموال: يتم استخدام بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي للحصول على الأموال، كما أنها تستخدم في شبابيك المكاتب فهي محمية برقم سري، وتعمل في كل أجهزة الصراف الجزائرية، إلا أن سقف السحب اليومي يختلف بين ماكنات البريد وماكنات البنوك²، كما تستخدم ل:

1- الاطلاع على الرصيد عبر ماكنات الصراف التابعة للبريد الجزائري.

2- الشراء من المحلات المشتركة في خدمة CIB ويتم التعرف عليها عبر تعليق نفس الشعار على واجهة المحل.

3- شحن هاتفك موبيليس عبر خدمة (راسيمو RACIMO)³.

ثانياً. الحوالة الإلكترونية للأموال: تستعمل من أجل تحويل الأموال بطريقة إلكترونية لشخص آخر

ليس له حساب وهذه الخدمة تستلزم مكاتب البريد المتصلة بالشبكة.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 19-317، المرجع السابق.

² السحب من صراف البريد الجزائري لا يجب ان يتعدى 20000 دج اسبوعيا ولا يجب ان يتعدى 20000 دج في كل عملية سحب وعمولة كل عملية 30 دج، أما السحب من صراف أي بنك جزائري يجب أن لا يتعدى 20000 دج أسبوعيا ولا يجب أن يتعدى 5000 دج في كل عملية سحب وعمولة كل عملية 35 دج

³ موسوعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جميع الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر Algerie poste، تاريخ الاطلاع 20-09-

<http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html>، 2021

ثالثا. الحساب الجاري عن بعد: وتتوافر فيها الخدمات التالية:

1- خدمة 1530: من أجل الاطلاع على الرصيد أو طلب دفتر الصكوك بموجب مكاملة هاتفية للرقم 1530 سواء من هاتف ثابت أو موبيليس، كما يمكنك أيضا من:
أ- طلب رقم سري.

ب- طلب مساعدة والاستفسار عن الخدمات النقدية.

2- خدمة eccp: تتم هذه الخدمة عبر الموقع الإلكتروني: www.eccp.poste.dz وتمكن بريد الجزائر زبائنهم من:

أ- الاطلاع على الرصيد وطلب دفتر الصكوك عبر الإنترنت.

ب- كشف العمليات المالية لفترة زمنية معينة.

ج- طلب تغيير الرقم السري.

3- خدمة رصيدي RACIDI : تسمح هذه الخدمة للزبائن بالاطلاع على رصيد حسابهم الجاري بإرسال رقم حسابك ورقم سري إلى الرقم 603 من خلال شريحة الهاتف النقال للمتعامل موبيليس، فتصله رسالة نصية تحمل رصيد حسابه البريدي الجاري مقابل اقتطاع 20 دج من طرف المتعامل موبيليس و 10 دج من طرف البريد الجزائري لقاء الخدمة¹.

4- خدمة الموزع الصوتي 30-90: وهذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس أو حساب آخر من حسابهم الجاري البريدي CCP بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت.

¹ موسوعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جميع الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر [Algerie poste](http://Algerie.poste)، المرجع السابق.

رابعاً. البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني: أطلق بريد الجزائر بتاريخ 2016/12/07 البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، وهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد- ماستركارد-فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني¹.

خامساً. خدمة كشف الحساب لبريد الجزائر: هي عبارة عن خدمة عبر النت، متوفرة على الرابط: eccp.poste.dz والتي تسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية بالاستعلام الفوري عن العمليات التي تجري على حساباتهم عن طريق رسالة قصيرة SMS.

ويمكن التوصل لهذه الخدمة بعد التسجيل عبر الأنترنت، حيث يدخل الزبون رقم هاتفه المحمول ويختار الإشعارات التي يرغب في استقبالها على هاتفه: الكشف عن الحساب، الكشف عن بيان العمليات العشر الأخيرة، طلب البطاقة المغناطيسية، طلب دفتر الصكوك².

سادساً. تطبيق ALGERIE POSTE-MOBILE:

قصد التقرب أكثر من المواطن، قام المتعامل العمومي خلال السداسي الأول من سنة 2016، بإطلاق الخدمة الجديدة، بريد الجزائر المتنقل ALGERIE POSTE-MOBILE تعتمد على تطبيق قابل للتحميل عن طريق غوغل بلاي أو آبل ستور، يسمح تطبيق بريد الجزائر المتنقل بـ:

1- تحديد مواقع مكاتب البريد/ الموزعات الآلية الأقرب من محل تواجد الزبون والتي تسمح بتحديد المكاتب البريد والموزعات الآلية للأوراق النقدية الخمسة الأقرب من مكان الزبون.

¹ بوزيان رحمانى جمال، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 01، الجزائر، 2018، ص ص 105-106.

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تاريخ الاطلاع: 2021-08-14، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/تطوير-البريد>

2- كشف الحساب/ بيان مصغر .

3- تتبع الإرسالات، والتي تسمح بمتابعة طلب بطاقة، أو دفتر صكوك، وأيضا متابعة البريد والطرود.

4- حساب التعريفات المطبقة على مختلف خدمات بريد الجزائر من البريد والطرود وعمليات الحسابات البريدية الجارية.

5- المتابعة والاستعلام عن الإصدارات الطوابع الجديدة، والمجموعات البريدية التذكارية وأيضا إجراء بحوث.¹

الفرع الخامس: الإنجازات الإلكترونية المحققة في القطاع خلال السداسي الأول لسنة 2021.

لقد حققت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية مجموعة من الإنجازات الجيدة خلال السداسي الأول من سنة 2021، سواء في شق الاتصالات أو الشق البريدي، تتمثل في:

أولا. شق الاتصالات:

تجدر الإشارة، بالنسبة لهذا الشق، إلى أن القطاع بذل مجهودات كبيرة ترمي إلى تحسين نوعية الخدمة وجودة الاتصال لفائدة جميع المستخدمين، لاسيما المواطنين منهم، إضافة إلى تعميم الولوج إلى الأنترنت ذات التدفق العالي والعالي جدا، وذلك من خلال تنفيذ برنامج موجه لتطوير البنى التحتية الداعمة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتي يمكن تلخيص أهم نتائجها فيما يلي:

1- في إطار عصرنة البنية التحتية وتحسين الخدمات تتواصل الجهود المبذولة لتمديد شبكات الإتصال بالألياف البصرية، وقد قدرت الزيادة في طول الألياف البصرية المنجزة خلال السداسي الأول من سنة 2020 بزيادة 4.79% بينما بلغ نطاق الأنترنت الدولي خلال نفس السداسي 16343 جيجابايت/ثانية،

¹موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 14-08-2021، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/تطوير-البريد>

الفصل الثاني:

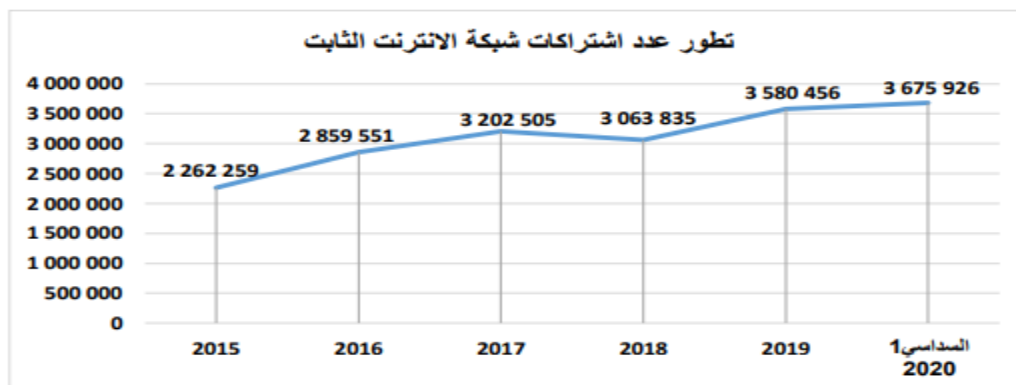
علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

أي زيادة قدرها 78% وهذا التحسن الكبير نتيجة للجهود المبذولة من ناحية تحسين جودة وخدمات الإنترنت مع زيادة التدفق بزيادة نشر الكابلات الدولية الجديدة وزيادة استغلالها¹، وهو ما يوضح جدول الإحصائيات التالي.

المؤشر	2015	2016	2017	2018	س.أ. 2019	س.أ. 2020
طول الألياف البصرية (كم)	70 700	76 514	127 372 •	145 120	172 000	181 202
عرض النطاق الدولي (ميغابايت/ثانية)	485 155	630 150	1 015 220	3 374 277	3 564 556	16 343 120

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	س.أ. 2020
أدي أس أل ADSL	1 838 746	2 083 098	2 246 918	2 172 096	2 334 005	2 410 242
الألياف البصري FTTX	/	/	714	11 369	43 115	53 394
الجيل الرابع الثابت 4G LTE fixe	423 280	775 792	920 244	861 235	1 191 612	1 201 586
الوايماكس WIMAX	233	661	621	619	444	413
روابط مخصصة LS	/	/	34 008	11 516	11 280	10 291
المجموع	2 262 259	2 859 551	3 202 505	3 063 835	3 580 456	3 675 926

معطيات اتصالات الجزائر فقط



المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر س.أ. 2020، ص 7.

كما تم تأكيده فعلا من خلال الرسم البياني الذي يوضح الزيادة المعتبرة في عدد اشتراكات الإنترنت أي أن الجزائر مكنت عدد أكبر من المواطنين من الحصول على الخدمة.

¹وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، حوصلة أهم إنجازات قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة من 01 جانفي 2021 إلى غاية 31 ماي 2021، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ص 2.

2- بسط 2461.01 كم من الألياف البصرية من بين 11.000 كم المبرمجة بعنوان سنة 2021، وكذا إنجاز 58 وصلة هرتيزية رقمية FHN من بين 250 وصلة مبرمجة خلال السنة الجارية.

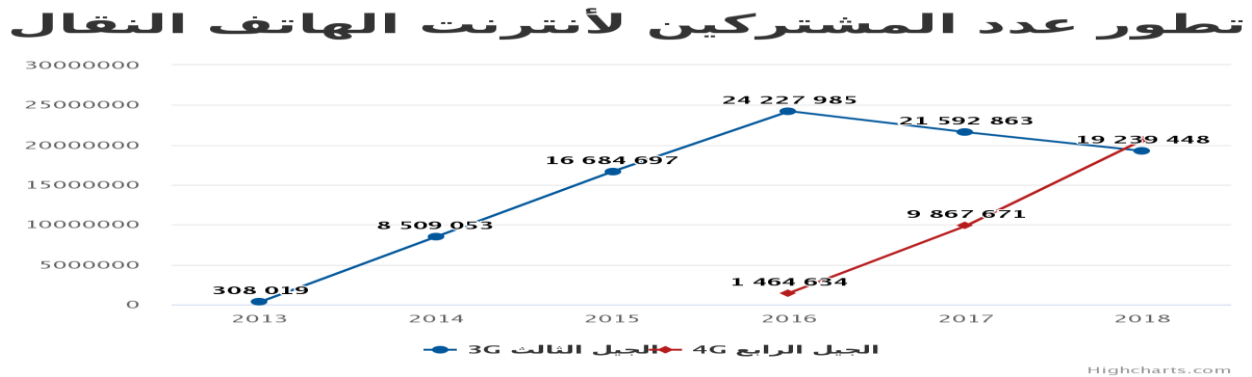
3- ربط 10 بلديات ومناطق بأقل من 1000 نسمة بشبكة الاتصالات من بين 19 مبرمجة خلال السنة الجارية.

4- العمل على عصرنه الأجهزة الحديثة ورفع سعة تدفق الولوج.

5- الانتهاء من تركيب التجهيزات على مستوى المراكز التابعة للوكالة الوطنية للذبذبات تحسبا لإطلاق شبكة بحرية المزمع إطلاقها خلال شهر جويلية 2021.

6- تم الإطلاق الرسمي لخدمات التوقيع والتصديق الإلكتروني يوم 13 مارس 2021.

7- كما تطور عدد المشتركين في استخدام الهاتف النقال، خاصة الجيل الرابع 4g¹، ويمثل الرسم البياني التالي نسبة التطور الحاصلة.



المصدر : <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/evolution-internet>

¹وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، حوصلة أهم إنجازات قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة من 01 جانفي 2021 إلى غاية 31 ماي 2021، المرجع السابق، ص 2.

ثانيا. الشق البريدي: تم تحقيق الإنجازات التالية:

1- فيما يتعلق بترقية الخدمات المالية البريدية تم إتمام الدراسة المتعلقة بوضع منصة للتذاكر الإلكترونية الخاصة بمختلف التظاهرات، غير أنه وبالنظر إلى تشعب المشروع، تم وضع خيار الوضع تحت تصرف المؤسسات (التي تملك نظام للتذاكر).

2- إدراج وحدة للدفع الإلكتروني الخاصة ببريد الجزائر لاستكمال التطويرات التقنية التي تسمح بالدفع الإلكتروني لإيجارات سكنات "عدل".

3- إطلاق الخدمة المرتبطة بموافقة المؤسسة المعنية التي تم الاتصال بها في هذا الشأن للتوقيع على اتفاقيات مع وزارتي التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي من أجل تشجيع الدفع الإلكتروني لرسوم الامتحانات وحقوق التسجيل.

4- استكمال التطويرات التقنية الخاصة بمشروع الاعفاء من الرسوم المتعلقة بالخدمات المالية البريدية المطبقة على الفئات الهشة.

5- إطلاق خدمة تحصيل فواتير الجزائرية للمياه على مستوى المؤسسات البريدية لفائدة أربع وحدات ولائية بكل من أدرار، بسكرة، الجلفة وورقلة.¹

كما تم إبرام اتفاقيات من أجل عصنة القطاعات الأخرى من بينها إبرام اتفاقية لتمويل مشروع رقمنة هياكل وزارة الفلاحة والتنمية الريفية و الصيد البحري التي جمعت بين وزارة الفلاحة ووزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، حيث تم التوقيع على الاتفاقية بالحظيرة التكنولوجية لسيدي عبد الله بالعاصمة، و تقضي بتمويل مشروع رقمنة هياكل وزارة الفلاحة وذلك عن طريق "صندوق تملك وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإعادة توزيع طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربائية"، لتعزيز المساعي

¹ وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، حوصلة أهم إنجازات قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة من 01 جانفي 2021 إلى غاية 31 ماي 2021، المرجع السابق، ص 2-3.

الرامية إلى تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتهيئة الظروف الملائمة لبروز اقتصاد قوي و مستدام يعتمد على الرقمنة كأداة في التسيير والمتابعة¹.

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع البنوك.

تعد البنوك من أهم القطاعات الاقتصادية وأحد العوامل المهمة لقيام اقتصاد وطني جيد، كما تعتبر من أكثر الجهات تأثرا بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وأسرعها تطورا، وقد سارت أغلبية الدول بشكل كبير في عصرنة البنوك وتحويلها إلى بنوك إلكترونية أو كما يسميها البعض البنوك المنزلية، وهذا ما عمدت إليه الجزائر محاولة منها للرقى بالاقتصاد الوطني، واللاحق بركب التكنولوجيا الحديثة، وقد كانت التطورات التكنولوجية الحاسمة أهمها الهوية الرقمية التي بدأت في الجزائر عام 2016 لتطوير الخدمات المالية الرقمية والتي مكنت المؤسسات المالية من التعامل مع العملاء بكفاءة عالية والامتثال لمتطلبات مكافحة غسل الأموال وغيرها².

أول الإنجازات المتخذة من قبل الدولة هو تحديث البنية التحتية الخاصة بالبنوك، حتى تتم عملية العصرنة والتحول الرقمي الفعلي بصورة صحيحة وسلسة، الأمر الذي ترتب عنه تطبيق أهم نظام وهو التشغيل الفعلي لنظام المقاصة عن بعد للدفع المعمم، هذا النظام بالفعل يعتبر واحد من المراحل الكبيرة في مشروع نظام الدفع المعمم، وبالتالي فإن الهدف المتوخى من نظام المقاصة عن بعد بصفته عنصرا محوريا في مشروع تحديث المنشآت القاعدية لمعالجة الدفع المعمم، هو تسريع مسار معالجة عمليات

¹ وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية لتمويل مشروع رقمنة هياكل وزارة الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري، 6-11-2019، تاريخ الاطلاع 13-08-2021، <https://www.aps.dz/ar/economie/79247-2019-11-06-08-43-04>

² البنك الدولي، كيف يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تتيح مسارا نحو الانتعاش الاقتصادي في الجزائر، مدونات البنك الدولي، 21-02-2021 : <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/how-digital-financial-services-can-provide-path-toward-economic-recovery-algeria>

الدفع من البداية إلى النهاية ويعتبر هذا التسريع من المعايير المصرفية الجديدة الخاصة بوسائل الدفع لاسيما:

*التزام البنك بآجال المعالجة من البداية إلى النهاية ويترجم هذا باحترام أجل كل مرحلة من معالجة العملية.

* تحديد قواعد التسيير ما بين البنوك مما يسمح لكل مؤسسة أن تستند إلى فهم مشترك للحقوق والمخاطر والالتزامات التي تطبق على كل مرحلة من مراحل المعالجة.

*قواعد لامادية الشيكات لغرض تسريع معالجتها فيما يخص ابتكار المنتجات، وإطلاق البطاقة الوطنية للدفع والسحب ما بين البنوك في إطار عملية تجريبية في الجزائر العاصمة وتعميمها بشكل تدريجي، تعتبر هذه البطاقة الذكية كذلك بطاقة سحب ودفع.

*بالتزامن مع إطلاق عمليات الدفع والسحب بالبطاقة، نصبت بعض البنوك مثل القرض الشعبي الجزائري وسوسيتي جنرال الجزائر موزعات إلكترونية للأوراق النقدية تقبل بطاقات فيزا ومن ثمة فهي تقبل إصدار نقود بالدينار مقابل العملة الصعبة، هذه الموزعات الإلكترونية للنقود (التي يبلغ عددها 10 وهي مرشحة للارتفاع مع تدخل بنوك أخرى مثل بي أن بي باريبا تتواجد حاليا في الجزائر العاصمة ووهران وكذا المطارات الموجودة فيهما¹).

تجدر الإشارة أن القرض الشعبي الجزائري يعرض على مستوى بعض وكالاته المجهزة بنهائيات الدفع المالي، إمكانية " cash advance " لحاملي بطاقة فيزا، غير أن البنوك الخارجية مهتمة بشكل كبير بتطوير الصيرفة الإلكترونية بشرط الاحتكام إلى مراكز تصريح متواجدة بالخارج.

¹موقع وزارة المالية، تاريخ الاطلاع 2021-06-29 : <https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/documentation-ar/grands-dossiers-ar/434-2020-11-10-10-51-40>

*كما أن هناك عروض تطوير استخدام البطاقة بالنسبة للدفع على مستوى نقاط العبور في الطريق السريع وهو مشروع تقوده حاليا الجزائرية لتسيير الطرق السريعة للسيارات والبنك الخارجي الجزائري.¹

وبعد أن حققت الجزائر أهم خطوة أصبح الأمر سهلا لتطبيق البنوك الإلكترونية على أرض الواقع، فتم العمل على توفير نظام الدفع الإلكتروني أي عن بعد بواسطة البطاقات الإلكترونية وهي نقلة كبيرة في الاقتصاد الداخلي، لذا ستنتصب دراتنا في هذا المطلب على الدفع الإلكتروني في الجزائر في الفرع الأول، أما الفرع الثاني فقد تطرق للبطاقات البنكية في الجزائر، فيما شمل الفرع الثالث الإنجازات المحققة بالنسبة للدفع الإلكتروني خلال السداسي من سنة 2021.

الفرع الأول: الدفع الإلكتروني في الجزائر.

يعد تطوير الدفع الإلكتروني في الجزائر أحد الأهداف الرئيسية لساتيم² SATIM، كونها مقدمة لهذه الخدمة ومسؤولة عن التصديق التقني لمواقع تجار الويب التي تهدف إلى ممارسة التجارة الإلكترونية، فهي تضع جميع الوسائل للدعم التقني للشركات في مشروعهم³، وقد تم إطلاق أول نظام

¹موقع وزارة المالية، تاريخ الاطلاع 2021-06-29: <https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/documentation-ar/grands-dossiers-ar/434-2020-11-10-10-51-40>.

²تأسست SATIM عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك " ساتيم " هي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر: BADR ، BDL BEA ، BNA ، CPA ، CNEP ، البركة ومؤسسة CNMA للتأمين.

إنها المشغل الوحيد للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة، تجمع ساتيم 19 عضواً في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكا بما في ذلك 06 بنوك عامة و 12 بنكا خاصا بالإضافة إلى بريد الجزائر.

شهدت ساتيم تطورا كبيرا ونموا مستداما في خدماتها في السنوات الأخيرة. إلى يومنا هذا، تم توصيل أكثر من 1351 جهاز صراف آلي و 36000 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا + 71 موقعا تجاريا على الويب يعمل على منصته، ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين.

³شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، من نحن، تاريخ الاطلاع 2021-07-31، <https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html>

سحب إلكتروني فيما بين المصارف تحت إشراف SATIM سنة 1997، وصدرت في نفس السنة بطاقة للسحب مشتركة ما بين البنوك تمكن حاملها من سحب الأموال في حدود المبلغ المسموح به من طرف بنك الزبون من كل الموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنوك المشتركة في الشبكة¹، وقد تمت المصادقة على مشروع الدفع الإلكتروني سنة 2010.

سعى لعصرنة القطاع وتحقيق مخطط الرقمنة تم العمل على تحسين تسيير البنوك وفقا لميكانيزمات عصرية وإلكترونية، كما تم العمل على تعميم وسائل الدفع الإلكترونية، حيث أصبح تعميم الدفع عبر الإنترنت في الجزائر أكثر من وشيك، وهو ما يفسر نموها الذي ظهر منذ إطلاق منصة الدفع الإلكتروني من قبل ساتيم في سنة 2016، عن طريق بطاقة CIB على الإنترنت، وبالتالي السماح للعملاء بالإنفاق دون قلق، وتتم المعاملات دون تعقيدات وبأمان تام، كما أكد ذلك قانون التجارة الإلكترونية الصادر سنة 2018، ومن مميزات الدفع الإلكتروني ضمان الدفع للتاجر، وتمكين الشركات أو الأفراد من الوصول إلى السوق العالمية، وكذا توفير السيولة في الصندوق، وزيادة المبيعات، تسهيل الإدارة التجارية والمحاسبة للشركة / المتجر، تجنب الأوراق النقدية المزيفة، تجنب الاضطرار إلى التنقل حاملا للنقود، وأخيرا توفير الأمان، فإذا فقدت بطاقتك أو سُرقت، لا يمكن استخدامها بدون رقم التعريف الشخصي PIN².

¹ وافي ميلود، داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر-، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017، ص 20.

² شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، من نحن، تاريخ الاطلاع 2021-07-31، <https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html>

الفرع الثاني: البطاقات البنكية في الجزائر.

لقد بدأ العمل بالبطاقات البنكية في الجزائر سنة 1997 من خلال إصدار أول بطاقة لكنها لا تحتوي على شريحة وإنما تتضمن فقط المساحة المغناطيسية، حيث كان التعامل يقتصر فقط على عمليات السحب، حتى عام 2005 أين بدأت عمليات الدفع، وفي 2009 ظهرت فكرة الدفع عبر الأنترنت التي ظلت مجرد فكرة إلى غاية عام 2010 عندما تم المصادقة على هذا المشروع إلا أنه لم يدخل حيز التنفيذ إلا عام 2013 أين تم تنفيذ أول عملية للدفع عبر الأنترنت، وفي نفس السنة ظهرت فكرة تسديد الفاتورة من خلال الموزعات الآلية لكنها بقيت فكرة مدروسة لا غير لم تتجسد على أرض الواقع، هذا إضافة إلى العديد من البرامج التي تعد قيد الإنجاز والتي من أهمها برنامج الطريق السيار شرق غرب حيث من المتوقع أن يصبح سلوك الطريق شرق غرب بمقابل مالي حسب عدد الأمتار باستخدام بطاقات تحمل الرمز CIB ، وأحسن مثال على ذلك ولاية وهران التي طبق فيها هذا البرنامج سنة 2014 بـ 8 آلاف بطاقة CIB ، والنقاش ساري حاليا مع مترو الجزائر لكن لم يتم المصادقة عليه بعد، هذا إضافة إلى مشروع شحن الهاتف النقال من خلال الموزعات الآلية¹.

أعطيت إشارة الانطلاق الرسمي لخدمة الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال شهر أكتوبر من سنة 2016 مع 11 بنكاً، منها 6 بنوك عمومية على غرار بنك التنمية الريفية والقرض الشعبي الجزائري وبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وخمسة بنوك خاصة هي تراست بنك الجزائر ونايكسيس الجزائر والشركة العامة للجزائر وقولف بنك الجزائر وبنك البركة، وستتضم مؤسسات أخرى قريباً لهذه الآلية الجديدة من الدفع، وقد قدر عدد حاملي بطاقات الدفع الإلكتروني بمليون و 300 ألف للاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني، كما

¹سمية عابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري-الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، ديسمبر 2016، الجزائر، ص 353.

أن مؤسسة بريد الجزائر وضعت كافة الآليات لتوفير هذه الخدمة لزبائنها المقدّر عددهم بـ 16 مليون¹، أما أنواع البطاقات البنكية التي تعتمد عليها البنوك الجزائرية فهي:

أولاً. البطاقات المحلية: هي بطاقات تسمح بعملية السحب والدفع وهي موجهة لكل عملاء البنك، تقدر مدة صلاحيتها بسنتين، باستثناء البطاقات الموجهة لعملاء البنك الوطني الجزائري BNA فتقدر مدة صلاحيتها بثلاث سنوات، ونميز عموماً بين نوعين أساسيين يحملان نفس الرمز (CIB).

1- البطاقة العادية: Classique تمنح لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم حداً معيناً، طبعاً لا يمكننا تحديد المبلغ لأن الأمر نسبي يختلف من بنك لآخر.

2- البطاقة الذهبية: Gold يمنح هذا النوع من البطاقات لفئة معينة من عملاء البنوك والذين يتجاوز دخلهم مبلغاً معيناً كامتياز يمنحه البنك للعميل.

ثانياً. البطاقة الدولية: هي بطاقة دولية موجهة للزبائن ذوي الحسابات المفتوحة بالعملة الصعبة أو موكلهم، ويمكن أن نميز بين نوعين أساسيين:

1- بطاقة Classique Visa: يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو على أن لا يتعدى سقف السحب لهذه البطاقة بـ 500 أورو أي أن لا يتعدى عدد عمليات السحب في اليوم أربع عمليات.

2- بطاقة Gold Visa: يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو على أن لا يتجاوز عدد عمليات السحب في اليوم الواحد سبع عمليات².

¹ آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية-المركز الجامعي سي الحواس-بريكة-، العدد 04، ديسمبر 2019، ص 14.

² سمية عابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري-الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية، المرجع السابق، ص 353-354.

الفرع الثالث: الإنجازات المحققة بالنسبة للدفع الإلكتروني خلال السداسي الأول لسنة 2021.

الإنجازات المحققة وحصيلة السداسي الأول لسنة 2021 فيما يخص الدفع الإلكتروني قدرت ب:

لقد قدر إجمالي البطاقات البنكية المفعلة ب 2.746.952 أي ما يعادل 29.09 % من البطاقات المتداولة مقابل 9.61 % في السداسي الأول من سنة 2020.

- عدد البطاقات البنكية 1.740.025 بطاقة.

- عدد بطاقات الأعمال 27.983 بطاقة.

- عدد البطاقات الذهبية 7.676.218 بطاقة.

كما يبلغ عدد البطاقات البنكية المتداولة دون احتساب البطاقات الائتمانية فيزا وماستر كارد ب 9.444.226 بطاقة أي +13.45 % بالمقارنة مع السداسي الأول من سنة 2020.

أولاً. بالنسبة للدفع عبر الإنترنت، فقد بلغ عدد التجار عبر الإنترنت الذين انضموا لمنصة الدفع عبر الإنترنت 105 + 118.75 % مقارنة بنفس الفترة من السنة الماضية.

كما بلغ عدد المعاملات عن طريق البطاقات البنكية عبر الإنترنت 3.574.461 بطاقة أي +133,93 %، أما عن قيمة المعاملات عبر الإنترنت فقد بلغت 4.395.618.724,47 دج أي +133,66 %.

ثانياً. بالنسبة للسحب عن طريق الموزعات الآلية، فقد قدرت الموزعات الآلية التي تضمها الحظيرة الوطنية ب 3.030 موزعا آليا دون وضع أي موزع جديد منذ سنة 2020.

كما بلغ عدد عمليات السحب عبر البطاقات البنكية من الموزعات الآلية ب 38.281.517 معاملة أي +17,33 % ، كما بلغت قيمة المبالغ المسحوبة عبر البطاقات البنكية من الموزعات الآلية ب 767.787.382.000 دج أي +31,05 %.

ثالثا. أما بالنسبة للدفع عن طريق نهائيات الدفع الإلكتروني، فقد بلغ عدد النهائيات الموضوعة لدى التجار 38,422 أي +28,37% مقارنة بالسنة الماضية، كما بلغ عدد المعاملات عبر النهائيات بـ 4.047.172 أي +520,27%.

أما قيمة المبالغ المدفوعة عبر هذه النهائيات بلغت بـ 6.997.690.891,77 دج أي +514.98%.

رابعا. أما فيما يخص الدفع والسحب، فقد بلغت قيمة المبالغ المدفوعة عن طريق هذه الآلية بـ 767.787.382.000 دج، أما عن معدل المبلغ الإجمالي المدفوع بالمقارنة مع المبلغ المسحوب فيقدر بـ 1.48%¹.

كما قدر متوسط المعاملات عبر المواقع التجارية الموجودة في منصة الدفع عبر الإنترنت بلغ 239 عملية يوميا.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.

سعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى رقمنة القطاع مجارة لبرنامج العصرية الموضوع موضع التنفيذ داخل البلاد، وقد كانت أول الإنجازات المحققة هي رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وهو يمثل أكبر إنجاز للجزائر فهو عبارة عن قاعدة معطيات مركزية موحدة على المستوى الوطني تضم كل سجلات الحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

¹ أخبار قناة النهار، الدفع الإلكتروني، هذه هي الحصيلة السداسي الأول لسنة 2021، تاريخ الاطلاع 5-09-2021،

<https://www.youtube.com/watch?v=HgZWOW7SSxs>

-تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

-تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

تتمثل أهم محاور استراتيجية وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في مجال العصرية والتي تقوم على جملة من الأهداف أهمها تحسين أداء الإدارة من خلال تحقيق الفعالية والملائمة، وكذا تقريب الإدارة من المواطن من خلال الشباك الموحد للبلدية الإلكترونية، وتجسيد الشفافية في تداول المعلومات وجعل المواطن فاعلا في التنمية أي تجسيد الديمقراطية التشاركية، من خلال هذا المنطلق انصبت دراستنا على البلدية الإلكترونية في الفرع الأول، بينما تطرق الفرع الثاني لإنجازات وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في مجال عصرية القطاع.

الفرع الأول: البلدية الإلكترونية.

لقد بدأت بوادر البلدية الإلكترونية بالظهور من خلال الخدمات الإلكترونية التي أطلقتها وزارة الداخلية التي كانت في الأساس خدمات تقدم على مستوى البلديات التقليدية لكن سعيًا من الوزارة إلى عصرية القطاع عموما وترقية الخدمات الإلكترونية والقضاء على البيروقراطية خاصة تم إطلاق هذا المشروع، وقد أوضح الوزير بأن "البلدية المستقبلية التي يريها المواطن الجزائري هي التي تعتمد على وسائل التكنولوجيا والتقنية الحديثة للقضاء على كل ما هو ورقي وبيروقراطي وكثرة التنقل والمحسوبية وإضفاء الشفافية أكثر".¹

¹الإذاعة الجزائرية، إطلاق مشروع "الشباك الإلكتروني" بالعاصمة، 14-11-2017، تاريخ الاطلاع 13-08-2021،

<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20171114/125865.html>

فيما يتعلق بتعريفها فقد اختلفت التعريفات الفقهية للبلدية الإلكترونية في ظل عدم وجود تعريف تشريعي يبين أسسها وعناصرها، ولذلك ذهب البعض إلى القول بأنها: "نمط متطور وجديد من الإدارة، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى إصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائط الإلكترونية مثل الأنترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية عالية".

كما يرى البعض أنها تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم ومتغير بتوفير عدة شروط أساسية والتي تمثل ركائز البلدية الإلكترونية، وهي: المسائلة، الشفافية والحكم الراشد.¹

لقد طبق مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية لأول مرة بالجزائر في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، والتي أصدرت في شبكها الإلكتروني أول شهادة ميلاد رقم 12²، ثم شمل هذا المشروع في المرحلة الأولى بلديات الدار البيضاء وبابا حسن والجزائر الوسطى، ثم تم تعميم المشروع على جميع بلديات العاصمة خلال نفس السنة، على أن تعمم لاحقا على جميع بلديات الوطن.³

وبالتالي فإن هذا الشباك الإلكتروني يهدف للتخفيف من عبء الوثائق الإدارية حيث سيتم الاستغناء نهائيا عن شهادة 12 س وتعويض أي "نموذج" ورقي بآخر إلكتروني، ويتم هذا المشروع وفق مراحل:

في المرحلة الأولى يهتم المشروع بالبلدية والخدمات الداخلية المقدمة والشباك الموحد الذي يضم كل خدمات البلديات في العموم المقدمة للمواطنين، وبالفعل هذا ما باشرت به الجزائر فقد تم البدء أولا ببلدية

¹ تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر-قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية، المجلد الخامس-العدد الثالث-السنة سبتمبر 2020، الجزائر، ص 537.

² عامر هني، نور الدين دخان، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلد 7، عدد 14، سنة 2018، الجزائر، ص 554.

³ الإذاعة الجزائرية، إطلاق مشروع "الشباك الإلكتروني" بالعاصمة، المرجع السابق.

الجزائر وسط كمرحلة تجريبية للمشروع حتى التأكد من نتائجه وقد لاقى الموضوع استحسان المواطنين جدا.

في المرحلة الثانية ضم المشروع كل من الدائرة، الولاية والمصالح المركزية للوزارة، كل فيما يخصه. في المرحلة الثالثة يتم إدراج الشباك الافتراضي للخدمات عن طريق الأنترنت (بوابة إلكترونية وتطبيقات بالهاتف) وإدماج الخدمات الخارجية¹، وبالفعل هذا ما وصلت إليه الجزائر اليوم فقد أصبحت البلدية متوفرة في الهواتف النقالة دون الحاجة للتنقل إليها وهذا ما يؤكد نجاح الدولة في تطبيق هذا المشروع على أرض الواقع، وقد كانت له أهمية وفضل كبير للتخفيف على المواطنين من جهة توفير كل الخدمات الإلكترونية وأيضاً تخفيف العبء على الإدارات العمومية والتحول من إدارة ورقية إلى إدارة إلكترونية.

أولاً. الشباك الإلكتروني الموحد:

تنفيذا للاستراتيجية القطاعية لعصرنة المرفق العام وتخفيف الإجراءات الإدارية أشرف يوم 24 ديسمبر 2020 وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على إطلاق الخدمة الإلكترونية الجديدة التي تسمح للمواطنين بسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد، وهي خدمة تمكن المواطن من سحب وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد/ شهادة الزواج/ شهادة الوفاة) الخاصة به أو بأحد أقاربه انطلاقاً من التطبيق المتاح عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية www.interieur.gov.dz.

¹شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات "عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الآفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03/ العدد 02، الجزائر، 2019، ص197.

حيث تتم الخدمة على مرحلتين، تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في: رقم التعريف الوطني ورقم الوثيقة البيومترية، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، فيما تختص المرحلة الثانية بتحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها.

وبالتالي ترسل للطالب الوثيقة الإلكترونية المطلوبة عبر البريد الإلكتروني الخاص به، والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبائيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية، كما تحتوي كذلك على رمز الاستجابة السريعة QR Code لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة والغير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية، وبالتالي فإن هذا الشباك الذي يضم كل الخدمات التي يحتاجها المواطن وكان متعودا على التنقل من أجل طلبها اليوم أصبحت تطلب من المنزل مباشرة¹.

تجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمة التي تغني المواطن من التنقل إلى مصالح البلدية، متوفرة دوما (24/24 سا، 7 أيام/7 أيام)، وأنه بإمكان كل الهيئات والإدارات الاطلاع آليا على المعلومات التي تحتويها الوثيقة من خلال الحصول على معلومات الحالة المدنية مباشرة من قواعد البيانات مما يعني تفادي أخطاء الحجز.

يشمل الشباك على كل أنواع الخدمات التي يمكن أن يحتاجها المواطن وفي أغلب المجالات الحياتية نذكر منها:

1- مجال التعمير والبناء والذي يضمن 14 خدمة إلكترونية من بينها: رخصة البناء، رخصة الهدم، شهادة التعمير وغيرها.

2- مجال السكن الذي يضمن 4 خدمات إلكترونية.

¹ وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، تاريخ الاطلاع 5-09-2021،

<https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/>

3- الحالة المدنية: التي تضمن طلب تصحيح بيانات الحالة المدنية، وطلب تحديد موعد لإبرام عقد الزواج، وأخذ موعد لطلب رخصة الزواج المختلط.

4- خدمات خاصة بالحياة الجموعية والسياسية، وتنقل الأشخاص والممتلكات، صنع وتركيب لوحات ترقيم المركبات... وغيرها من الخدمات، وبالتالي الوزارة ألتمت بكل الخدمات العمومية والخاصة التي تخص المواطنين وسهلت عليهم الأعمال، لتصبح إلكترونية.. وغيرها من الخدمات¹.

5- كما تم وضع موقع خاص بطلب الوثائق البيومترية والمتمثلة في جواز السفر وبطاقة التعريف ورخصة السياقة البيومترية، مع تحديد كل الإجراءات والوثائق اللازمة لطلبها كل واحدة على حدى أو تجديدها في حالة اكتسابها من قبل، مع وجوب التسجيل في المنصة الإلكترونية وذلك لإنشاء ملف تعريف خاص بك على الموقع، أما إذا كنت قد سجلت بالفعل في الموقع، يمكنك الدخول باستخدام البريد الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة بك.

ثانيا. استخراج الوثائق البيومترية:

يعد مشروع السجل الوطني الآلي للحالة المدنية قاعدة معطيات وطنية تضم كل البيانات الرقمية الخاصة بالمواطنين، كما مكنت الوزارة إدارات القطاعات الأخرى من الاطلاع عليها، فالنظرة إلى الخدمة تغيرت وأصبح سعي الدولة لتبسيط الإجراءات على المواطنين وإعفاءهم من الوثائق الثبوتية لأنها مقيدة لديهم، وبالتالي كانت الانطلاقة من قاعدة معطيات موحدة على مستوى الوطن، لكنها خاصة بأعمال الإدارات أي أن المواطن لا يمكنه الحصول على وثائقه منها، بل تم وضع منصة إلكترونية خاصة به على مستوى وزارة الداخلية سميت بمنصة الوثائق البيومترية (جواز السفر، بطاقة التعريف ورخصة السياقة) والتي تسمح للمواطن بالحصول على الوثائق التالية:

¹ موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تاريخ الاطلاع 24-7-2021، <https://interieur.gov.dz/index.php/ar>



المصدر : موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

1- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

بعد أن كانت الوثائق الثبوتية للمواطن ومن بينها بطاقة التعريف الوطنية تستخرج من البلديات بعد جملة من الإجراءات ومجموعة لا بأس بها من الوثائق، أصبح كل ذلك اليوم يتم بسهولة وتيسير حتى من مصالح البلدية، ففي حالة الطلب لأول مرة يكون من البلدية المعنية لكن في حالة امتلاكك لجواز سفر بيومتري فيتم الطلب عبر المنصة الإلكترونية للوثائق البيومترية، سواء لطلب بطاقة التعريف أو تجديد الوثائق البيومترية، أي تم اختصار الإجراءات، فطالب الخدمة يضع كل معلوماته في صفحة طلب بطاقة التعريف البيومترية ويقوم بإرسال الطلب من مكانه، فالهدف المرجوا هنا هو السعي لتقريب الإدارة من المواطن وتعزيز دور البلدية باعتبارها الخلية الأساسية للدولة والمنوطة بتقديم خدمة عمومية مرموقة ومتجددة.

وقد تضمن العدد 25 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية صدور المرسوم الرئاسي رقم 17-143¹، ويتعلق الأمر بنص يتوج جهود السلطات العمومية الرامية إلى عصرنة الحالة المدنية على وجه الخصوص و إصلاح المسار والإجراءات الإدارية عموما.

بالعودة الى أحكام هذا النص، فإن المادة 5 منه أكدت أن بطاقة التعريف الوطنية هي عبارة عن وثيقة بيومترية تحدد هوية حاملها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، وتحدد مدة صلاحيتها بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسع عشرة (19) سنة فأكثر، وتحدد بخمس (5) سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة².

كما يؤكد هذا المرسوم الرئاسي أن إيداع الملفات الخاصة بطلب هذه الوثيقة سيتم على مستوى إحدى بلديات ولاية الإقامة بالنسبة للمواطنين المقيمين في التراب الوطني أو لدى المراكز الدبلوماسية والقنصلية بالنسبة للمواطنين المسجلين في الخارج، فضلا عن ذلك، تجدر الإشارة إلى أن هذا النص الجديد يؤيد إلغاء وإتلاف كل بطاقة تعريف وطنية تم إعدادها ولم تسحب من قبل صاحبها في أجل ستة أشهر من تاريخ إشعاره بالسحب.

من الناحية التقنية، تمثل بطاقة التعريف الوطنية البيومترية قفزة نوعية فيما يخص إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأساليب الإدارية بما أن هذه الأخيرة بيومترية وتحتوي على شريحتين، إذ تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها، أما الشريحة الثانية فتتضمن تطبيقا من أجل التحقق من صاحبها.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، العدد 25 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

² المادة 5 من المرسوم الرئاسي 17-143، نفس المرجع.

كما وضعت وزارة الداخلية تطبيقاً أخرى خاصة أيضاً ببطاقة التعريف الوطنية هي خدمة القراءة الآلية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وخدمة طلب بطاقة التعريف بعد حصولك على جواز السفر البيومتري كما أشرنا سابقاً.

أ- خدمة القراءة الآلية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.

تتمثل في بوابة إلكترونية عبر الأنترنت، مصممة ومطورة من طرف مهندسي وزارة الداخلية، فهي عبارة عن موقع يمكن مستعمليه من قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، هذه الخدمة الإلكترونية ستسمح للإدارات العمومية أو الخاصة وكذا المواطنين الحائزين على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من القراءة الإلكترونية لمعطيات البطاقة من بينها لقب الزوج للمرأة المتزوجة والعنوان، وموقعها الإلكتروني هو:

<https://macnibe.interieur.gov.dz/WFDefaultAr.aspx#CommentLire>

حتى تتمكن من استعمال هذه الخدمة يجب التزود بالأجهزة التالية:

أ.أ- جهاز كمبيوتر (عادي أو محمول)،

أ.ب- أي قارئ آلي للبطاقات الذكية ذي المواصفات القياسية (Contactless) .

أ.ج- تطبيقية التواصل مع البطاقات الذكية عن طريق تحميل وتثبيت البرنامج. DzaEidCard

ب- خدمة طلب بطاقة التعريف الوطنية:

تسمح هذه الخدمة للمواطنين الحائزين على جواز السفر البيومتري من الحصول على بطاقة التعريف البيومترية دون التنقل إلى المصالح الإدارية، ويكون ذلك وفقاً لجملة من الإجراءات للاستفادة من هذه الخدمة:

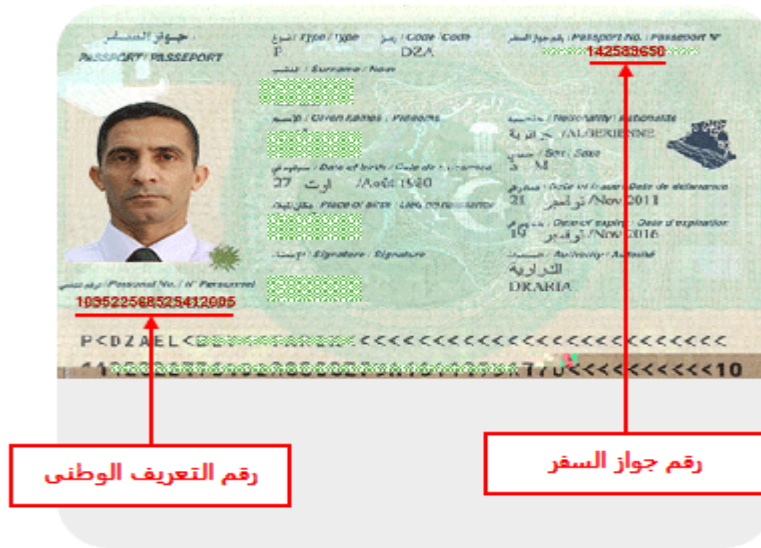
ب.أ- أن يكون لديك جواز سفر.

ب.ب- المعلومات التي سيتم طبعتها على بطاقة التعريف الوطنية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري.

ب.ج- يجب تحديد عنوان إقامتك الحالي.

ب.د- يجب إدخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي تتمكن من تلقي رسالة نصبة قصيرة SMS تعلمك عن تاريخ ومكان استلام بطاقتك.

ب.هـ- يجب إدخال على صفحة الطلب رقم تعريفك الوطني ورقم جواز سفرك البيومتري لمعاينة وتأكيده لقبك، إسمك وعنوانك¹.



2- جواز السفر البيومتري:

يمكن لكل مواطن طلب جواز السفر البيومتري الخاص به عبر المنصة الإلكترونية التي وضعتها الوزارة الخاصة بالوثائق البيومترية، هذه المنصة تمكنك من ملء وطباعة استمارة الطلب، وتحميل

¹وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الوثائق البيومترية، تاريخ الاطلاع 26-08-2021،

<https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/DemandeCNIBE/Demande%20carte%20national%20d'identit%20biom%20a9trique%20a9lectronique>

الصورة الرقمية البيومترية وفقا للمعايير المحددة، وأيضا اختيار مركز التقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع ملف جواز السفر البيومتري، وإذا كنت قد سجلت مسبقا في الموقع، يمكنك الدخول باستخدام البريد الإلكتروني بكلمة المرور الخاصة بك¹.

لقد حدد القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2011، المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني²، وقد أكدت المادة الثانية أن جواز السفر البيومتري الإلكتروني يضم شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته.

تلاه بعد ذلك القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 الذي حدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، بحيث أكدت المادة الأولى منه أن بداية تداوله ستكون ابتداءا من تاريخ 5 يناير سنة 2012.

أما في حالة ضياعه فيتم تجديده وقد حددت المادة 14³ من القانون 03-14 المتعلق بسندات ووثائق السفر، الحالات التي يمكن فيها طلب تجديد جواز السفر وهي:

أ- خلال الأشهر الستة السابقة لانقضاء مدة صلاحيته،

ب- في حالة التأكد من استحالة وضع تأشيرات جديدة على الأوراق المخصصة لهذا الغرض،

¹وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الوثائق البيومترية، تاريخ الاطلاع 26-08-2021،

<https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Inscription/BaBou>

²القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2011، المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، وهو قرار صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية يتضمن كل المواصفات الخاصة بالجواز البيومتري.

³المادة 14 من القانون 03-14 المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل 24 فبراير سنة 2014، المتعلق بسندات ووثائق السفر، ج ر، العدد 16، الصادر في 21 جمادى الأولى 1435 الموافق ل 23 مارس 2014.

ج- عند التصريح بفقدانه للأسباب التي حددتها المادة 16 منه وهي: الضياع، الإتلاف، السرقة.

وقد أكدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية لجميع المواطنين الأحد 25-12-2016 أن التسجيل في الصفحة المتعلقة بالطلبات الخاصة بجوزات السفر البيومترية وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية بالموقع الإلكتروني للوزارة، تتم "بطريقة جيدة"، حيث تم تسجيل 87230 طلب على الموقع الإلكتروني خلال الفترة الممتدة من 18 إلى 25 ديسمبر 2016 مع إشعار المسجلين بالوصول إلكترونيا.

3-رخصة السياقة الإلكترونية:

تم البدء في عملية تحويل كل رخص السياقة الورقية برخص سياقة بيومترية، على مستوى كافة بلديات الجزائر العاصمة، منذ تاريخ 26 جوان 2019، لتمس هذه العملية بلديات مقر ولايات الوطن، ابتداء من تاريخ 07 جويلية 2019.

كما حرص القطاع على المواصلة في إستراتيجيته الرامية إلى تسهيل الإجراءات وعصرنة الوثائق الإدارية، فبدأ تعميم عملية تحويل رخص السياقة الورقية برخص سياقة بيومترية، على كافة بلديات الوطن ابتداء من شهر أوت 2019، وللإشارة فإن كل شخص يرغب بمتابعة طلب رخصته إلكترونيا وطلب تجديد يمكن ذلك من خلال منصة الوثائق البيومترية¹.

في الأخير إن تعميم مشروع الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية الهادف لتخفيف الإجراءات والوثائق لطالبي جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية وكذا تقليص آجال معالجة ومراقبة البيانات عبر جميع بلديات الوطن انطلاق من تاريخ 25 مارس 2019 ليشمل

¹وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تاريخ الاطلاع 13-11-2021، <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/>

حاليا 1584 مقر بلدية وملحقة بلدية مع توسيع العملية بصفة تدريجية ابتداء من 21 أفريل 2020 لتشمل معالجة طلبات رخصة السياقة البيومترية على أن تعمم الخدمة¹.

4- شهادة الميلاد 12:

عملت وزارة الداخلية على وضع موقع إلكتروني خاص باستخراج شهادة الميلاد 12 عبر الإنترنت دون الحاجة للتنقل سمي بأطلب شهادة ميلادك الأصلية 12 الخاصة، وموقعها هو

<https://demande12s.interieur.gov.dz/Ar/default.aspx>

وتعد شهادة الميلاد 12 الخاصة وثيقة رسمية تحتوي على معلومات الحالة المدنية التي تسمح بتشكيل رقم التعريف الوطني لكل الجزائريين، هذا الرقم فريد بالنسبة لكل جزائري، كما أنها وثيقة أصلية صادرة عن بلدية الميلاد للمعني استنادا إلى سجل الحالة المدنية، ويتم طباعتها من خلال برنامج آلي بعد المرور عبر مراحل للتدقيق والمصادقة، كما أنها تتصف بالأمان حيث تطبع على ورقة مؤمنة باستخدام أساليب متطورة لمنع أي محاولة للتزوير فرقم التعريف الوطني الموجود فيها يسمح بالكشف عن أي محاولة استنساخ².

في الأخير يظهر لنا جليا أن لمشروع عصرنه الإدارات المحلية أهدافا استراتيجية هي:

-مكافحة الإرهاب والجريمة والانحراف بأكثر نجاعة، بفضل الجهاز المدني للتأكد الأوتوماتيكي من البصمات،

¹الإذاعة الجزائرية، عصرنه الإدارة: وتيرة متصاعدة في تجسيد المشاريع الموكلة لوزارة الداخلية، 05-05-2019، تاريخ الاطلاع: 14-08-

2021، <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20190505/168905.html>

²وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تاريخ الاطلاع 26-12-2020،

<https://demande12s.interieur.gov.dz/Ar/default.aspx>

-التقليل من تزوير وثائق الهوية والسفر ووضع حد لتعدد الهويات بفضل التأمين المادي للوسائل المستخدمة، وكذا اللجوء إلى إجراءات أكثر فعالية في إصدار والتأكد من هوية أصحاب طلبات الحصول على هذه الوثائق،

- تزويد المواطنين بوثائق محصنة لحمايتهم ضد محاولات انتحال هويتهم،

وهناك أهداف إضافية للمشروع تتمثل في:

-تزويد المواطنين بوثائق مؤمنة ومطابقة للضوابط والمواصفات الدولية،

-العمل على تسهيل تطوير الإدارة الإلكترونية،

-إدماج وتسهيل إجراءات طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر،

-تحسين وتسهيل التأكد من هوية الراغبين في الحصول على هذه الوثائق بفضل استحداث إجراءات واستمارة جديدة¹.

الفرع الثاني: إنجازات وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مجال عصنة القطاع.

حققت وزارة الداخلية والجماعات المحلية العديد من الإنجازات في إطار العصنة نذكر أهمها:

أولاً. في مسار تجسيد استراتيجية العصنة في قطاع الداخلية بناء على مقارنة شاملة ومتعددة القطاعات فقد تم تحقيق:

1-تحقيق تحول رقمي لتحسين الإتصال وتعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال خاصة في إدارات المرفق العمومي وتحسين حوكمة القطاع الاقتصادي.

¹¹ضريفي نادية، مفران سماح، التوقيع الإلكتروني ودوره في عصنة الإدارة العمومية، المرجع السابق، ص 115.

2- عكفت مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية خلال سنة 2020 على تقديم عدد من الورشات بهدف تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن.

3- إدراج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في نمط تسيير حديث لمختلف الملفات الراهنة بهدف تسهيل الإجراءات الإدارية التي تستدعي متابعة مستمرة وتنسيق متواصل بين المستويين المركزي والمحلي.

4- التقدم في إنتاج مختلف الوثائق البيومترية.

5- قدرت مجموع جوازات السفر المنجزة على وجه العموم 15.760.371، أما المنجزة خلال سنة 2020 ب 753.746 جواز.

6- قدرت مجموع بطاقات التعريف البيومترية المنجزة ب 19.689.242، أما عدد بطاقات التعريف المنجزة خلال سنة 2020 ب 2 482 779.

7- كما قدرت مجموع رخص السياقة البيومترية المنجزة ب 1.253.381، أما عدد رخص السياقة المنجزة خلال سنة 2020 ب 1804.087¹.

ثانيا. أما في مجال التسهيلات والخدمات عن بعد لتقريب الإدارة من المواطن فقد تم:

مواصلة لمساعي تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف الإجراءات الإدارية، طورت مصالح الوزارة العديد من التطبيقات كما أطلقت عدد من الخدمات عن بعد:

¹وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حصيلة نشاطات وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لسنة 2020: محور العصرية، تاريخ الاطلاع 2021-09-27، <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/>

1-أرضية رقمية خاصة بمعالجة طلبات شهادة الكفاءة بالنسبة للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج: سمحت هذه الأرضية ل 28.325 مقيم بالخارج من إيداع طلبه إلكترونيا، وتمت المعالجة الإلكترونية لـ 27.326 طلب أي ما يعادل 98.07%.

2-خدمة سحب وثائق الحالة المدنية عن بعد: سمحت هذه الخدمة باستخراج أكثر من 232 ألف وثيقة حالة مدنية خلال شهر من انطلاقها، وتم تزويد هذه الوثائق المتاحة عن بعد برمز استجابة سريعة يسمح بتأمينها، وتسمح هذه الخدمة بتخفيف عبئ التنقل على المواطن وترشيد النفقات العمومية، وذلك باقتصاد أكثر من 130 ألف مستخرج للحالة المدنية يوميا ما يمثل أكثر من 26 مليون ورقة تتم طباعتها سنويا واقتصاد غلاف مالي لميزانيات البلديات يتجاوز 110 مليون دج سنويا.

3-أرضية رقمية خاصة بتسجيل الجمعيات البلدية ولجان الأحياء والتجمعات السكنية عبر الموقع www.interieur.gov، سمحت هذه الأرضية بتسجيل 6294 جمعية وقد تمت معالجة 88.61% من الطلبات الإلكترونية في ظرف لا يتعدى 10 أيام من إيداعها.

4-أرضية رقمية لإجلاء الرعايا العالقين بالخارج بسبب فيروس كورونا، بحيث تم إجلاء 34000 مواطن مقيم بالخارج، فبهدف التأقلم مع الأوضاع التي فرضتها جائحة كورونا وقصد تقليص التنقلات والتجمعات تم إتاحة تحميل عدد من الاستثمارات عبر الموقع الإلكتروني للوزارة على غرار الإعانات المتعلقة بتسيير مخلفات الجائحة¹.

ثالثا. تطوير أنظمة المعلوماتية لعصرنة التسيير المركزي والمحلي حيث تم وضع:

1-نظام معلوماتي وطني خاص بمتابعة ملف تنمية مناطق الظل يسمح ب:

أ- إحصاء 13587 منطقة ظل.

¹وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حصيلة نشاطات وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لسنة 2020: محور العصرنة، المرجع السابق.

ب- تدوين المشاريع المسجلة بمناطق الظل.

ج- متابعة مدى تقدم المشاريع المسجلة لفائدة مناطق الظل.

د- تسجيل المشاريع المسلمة لفائدة مناطق الظل.

2- استحداث نظام معلوماتي وطني لمتابعة المدارس الابتدائية، يسمح هذا النظام المحين آنيا ويوميا بمتابعة وضعية 19807 مدرسة ابتدائية من ناحية الهياكل والتجهيزات، التعداد، الإطعام والنقل المدرسين، طلب الشغل، وكذا تطبيقا لمتابعة منحة التمدرس سمح بتسليم 2.7 مليون منحة بقيمة 5000 دج لمستحقيها.

3- ووفقا لمشروع التعليم الإلكتروني الهادف إلى عصرنه تسيير المؤسسات التربوية وضمان متابعة رقمية تدرس التلاميذ، التزمت الوزارة من خلال خبرتها وتحكمها التقني بمرافقة مصالح وزارة التربية الوطنية في عملية تنصيب شبكة تربط 18.000 مؤسسة تعليمية عبر الأقمار الصناعية بمركز البيانات التابع لهذه الوزارة¹.

4- نظام معلوماتي خاص بالبطاقيّة الوطنية لطالبي السكن، حيث يمكن هذا النظام من إحصاء ورقمنة طلبات السكن المسجلة في جميع الصيغ، مع إمكانية تحيين الملف بإجراء تقاطعات مع ملفات رقمية أخرى كم ملفات الدخل وملفات الملكية لضمان أفضل استهداف وتحديد الأولويات في تخصيص السكنات.

5- تطبيق خاص بعمليات التضامن بمناسبة شهر رمضان المبارك، يسمح بمتابعة تقدم العمليات وتحيين قوائم المستفيدين، وقد تم تسليم 1.7 مليون منحة.

6- تطبيقات خاصة بالفعالية الطاقوية على المستوى المحلي تعنى بمتابعة عملية تحويل الحظيرة المتنقلة من البنزين إلى الغاز الطبيعي، وقد سمحت بتسجيل 1221 مركبة محولة.

¹الإذاعة الجزائرية، المرجع السابق.

7- إلى جانب تطبيق خاص بمسح شبكات الإنارة العمومية عبر الأحياء وهو ما سمح بتسجيل إنجاز أكثر من 180 ألف نقطة مضيئة جديدة، كما تم استبدال أكثر من 173 ألف مصباح مستهلك للطاقة بمصابيح اقتصادية.

8- تطبيق لإحصاء الأحياء القصدية، توضح البيانات الجغرافية لهاته الأحياء وتساهم في إنشاء ملف شامل للأسر التي تعيش فيها ومراقبة عملية القضاء على هذه الأماكن مباشرة باستخدام صور الأقمار الصناعية¹.

المطلب الرابع: الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

وضعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي استراتيجية لعصرنة ورقمنة القطاع والتخلص من الإدارة التقليدية للتحويل إلى الإدارات الإلكترونية وتحقيق مخطط الدولة المتمثل في صفر ورقة، وفي ذلك عملت الوزارة على إنشاء مديريتين من أجل عصرنة القطاع تتمثل في:

-مديرية الشبكات وتطوير الرقمنة.

-المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي: حيث تكلف المديرية العامة، تحت سلطة الوزير المكلف بالبحث العلمي، بتنفيذ السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي في إطار جماعي ومشارك بين القطاعات، كما هي محددة في القانون رقم 98 - 11² المؤرخ في 22 غشت سنة 1998، المعدل و المتمم .

¹وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حصيلة نشاطات وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لسنة 2020: محور العصرنة، المرجع السابق.

²القانون رقم 98 - 11 المؤرخ في 22 غشت سنة 1998 ، المعدل و المتمم، والمتعلقة بالبرمجة والتقييم والتنظيم المؤسسي وتطوير الموارد البشرية والبحث الجامعي والتطوير التكنولوجي والهندسة والبحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية والإعلام العلمي والتقني والتعاون العلمي وتأمين نتائج البحث والهياكل القاعدية والتجهيزات الكبرى وتمويل البرنامج الخماسي، ج ر، العدد 62، الصادرة في 2 جمادى الأولى 1419.

وتتكون من 4 مديريات هي مديرية برمجة البحث والتقييم والاستشراف، مديرية إدارة وتمويل البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، مديرية التطوير التكنولوجي والابتكار، مديرية التنمية والمصالح العلمية والتقنية.¹

تتمحور دراستنا في هذا المطلب حول أهم ما حققته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من عصرة بعد ادخال الإدارة الإلكترونية إليها، حيث تطرق الفرع الأول لاستراتيجية الرقمنة لوزارة التعليم العالي، بينما تطرق الفرع الثاني للرقمنة وتطبيقاتها في مجال البحث العلمي.

الفرع الأول: استراتيجية الرقمنة لوزارة التعليم العالي.

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ جويلية 2020 على الانتقال الرقمي بما يسمح بمواكبة التكنولوجيات الحديثة وكذا القدرة على مجابهة وباء كورونا وما حمله من أعباء على السير الحسن في العمل الوزاري وكذا القطاعي، وتم تشكيل محاور عمل لرقمنة القطاع تمثلت بالأساس في ثلاث وحدات يمكن تصنيفها كالاتي:

أولا. استراتيجية صفر ورقة:

تعتبر هذه الاستراتيجية أداة الحكومة التي تهدف إلى تقليل التعامل بالأوراق الإدارية وتخفيف استهلاك مادة الورق، فكان لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي نصيب من هذا المشروع الذي اجتهدت في تجسيده من خلال مجموعة من الإجراءات المتخذة يمكن تلخيصها كالاتي:

1- حذف المراسلات الورقية بين مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي وجعلها 100 % عبر الخط .en ligne

¹وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تاريخ الاطلاع 2021-7-24، <https://www.mesrs.dz/>

2- تقليص الوثائق الإدارية (للترشح في تسجيل الماستر، تنظيم المسابقة الوطنية للالتحاق بالطور الثاني للمدارس العليا، إيداع ملفات الترشح للدكتوراه، مناقشة أطروحة الدكتوراه).

3- التسجيل الجامعي للناجحين الجدد بالباكوريا تم 100 % عبر الخط.

<https://www.progres.mesrs.dz/webetu>

4- التسجيل للإيواء والمنح الجامعية بالنسبة لطلبة الباكوريا الجدد تم 100 % عبر الخط

<https://www.progres.mesrs.dz/webonou>

5- دفع مستحقات التسجيل عن طريق عملية الدفع الإلكتروني.

6- بوابة التحويل الجامعي عبر الخط <https://www.progres.mesrs.dz/webetu>

7- طلب رخصة إنشاء مؤسسة خاصة للتكوين العالي.

8- رقمنة عملية إيداع ملف الترشح لمسابقة التكوين في الإقامة.

9- رقمنة إجراء انتقاء الخبراء المكلفين بدراسة مشاريع البحث التكويني الجامعي.

10- رقمنة إجراء ترشح الأساتذة للتأهيل الجامعي.

11- رقمنة تقييم عروض التكوين المقترحة من طرف مؤسسات التكوين العالي التابعة لدوائر وزارية

أخرى ولمؤسسات التكوين العالي الخاصة.

12- رقمنة إجراء إنشاء المؤسسات الفرعية.

ثانيا. التحول الرقمي حتمية لعصرنة القطاع:

فقد أصبح التحول الرقمي إلى الإدارة الإلكترونية في القطاع ضرورة يفرضها الواقع، لأن الهدف

الأساسي للتحول الرقمي هو:

1- محاربة البيروقراطية:

أ-استحداث أرضية عبارة عن خارطة جغرافية توضح توفر المناصب المفتوحة للدكتوراه في مختلف التخصصات عبر التراب الوطني.

ب-توثيق الشهادات الجامعية يتم عبر الخط ويمكن تتبع سيرورة العملية بكل بساطة وإمكانية رفع تظلمات.

ج-استحداث أرضية لمتابعة تسجيل الطلبة الأجانب في الجامعات الجزائرية.

د-استحداث تطبيق رقمي لحجز المواعيد أو رفع التظلمات¹.

2- إضفاء الشفافية:

أ-استحداث تطبيق رقمي يضم ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية المعدة من طرف لجنة أخلاقيات المهنة التابعة للوزارة.

ب-استحداث أرضية لمعاينة مستوى الخدمات الجامعية.

ج-متابعة دائمة وتواصل مباشر عبر صفحة الوزير على مواقع التواصل الاجتماعي لرفع الشكاوى والتظلمات.

د-اتفاقيات تحسين جودة الأنترنت في القطاع، اتفاقية بين مركز البحث في الإعلام التقني والعلمي ومؤسسة اتصالات الجزائر لرفع تدفق الأنترنت عشر مرات.

¹ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، حصيلة إنجازات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، من جويلية 2020 إلى جوان 2021، ص ص 103-104.

ثالثا. إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التسيير: ويكون ذلك عن طريق:

- 1- إعداد دفتر الشروط الخاص باقتناء منصة رقمية وطنية للتحاضر عن بعد خاصة بالقطاع.
- 2- مواصلة التنسيق مع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لتجسيد العقد المبرم بين مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) ومؤسسة اتصالات الجزائر لتعميم الشبكة الوطنية الأكاديمية للرفع من قدرة التدفق بعشرة أضعاف واستحداث نقطة تواجد بالجنوب.
- 3- الإعلان عن المناقصة الموجهة لتدعيم القدرة الاستيعابية لمركز المعطيات بالقطاع، مع تسجيل عدم جدوى للمناقصة.
- 4- عقد ورشات عمل مع السلطة المختصة بالتصديق الإلكتروني لمناقشة كفاءات إدراج تقنية التوقيع الإلكتروني للوثائق في النظام المعلوماتي المدمج (progres) والتصديق على الشهادات الجامعية كمرحلة أولية.¹

الفرع الثاني: الرقمنة وتطبيقاتها في البحث العلمي.

يشهد القطاع حركية علمية في إطار تثمين القدرات البشرية وبناء معطيات حول الباحثين الجزائريين داخل البلاد وخارجها وكذا الكيانات البحثية والمصالح المشتركة، ومن أهم المنصات الرقمية الخاصة بالقطاع هي:

أولا. منصة ابتكار: ابتكار هي إحدى المنصات الرقمية التي أنجزت في إطار عصرنة القطاع وترقية أساليب التكوين حيث يستفيد الباحثون الأكاديميون، والمؤسسات الاقتصادية الباحثة من كيانات البحث

¹ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، حصيلة إنجازات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المرجع السابق، ص 100.

المجهزة من أجل إنجاز مشاريعهم البحثية، فهي منصة رقمية تتواجد على الواب ويمكن تحميلها على الهاتف الذكي.



ثانيا. منصة الباحث الجزائري Research.dz:

هي بمثابة بنك المعلومات حول الباحثين الجزائريين بالإضافة إلى توفير سبل التواصل مع فرق البحث، فهي منصة رقمية استحدثت حديثا.

ثالثا. منصة التعليم عن بعد MOODLE:

وهي منصة تعليم عن بعد تم وضعها للتقريب بين الطلبة والأساتذة وأيضا من أجل إنشاء ووضع الدروس عبر الخط، وأول من طبقه فعليا هي جامعة محمد بوضياف المسيلة، والذي يمكن من خلاله:

- 1- فتح حساب للأساتذة بصفحة الموقع تمكنهم من رفع الدروس والدورات التدريبية ليتسنى للطلبة الاطلاع عليها.

- 2- وضع دليل للأساتذة والطلبة يتضمن آلية استخدام أرضية التعليم الإلكتروني.

- 3- تصنيف الصفحة حسب كل تخصص وباللغات: العربية، الفرنسية، الإنجليزية.¹

رابعا. منصة ASJP:

وهي منصة عالمية للمقالات العلمية، تعد بنكا للمقالات العلمية بالنسبة للباحثين حيث تضم كل المجالات المقالات الجزائرية سواء المصنفة في التصنيف C أو B أو غيرها، وهي تسير من قبل المتعامل الإلكتروني CERISTE.

¹ شريف مراد، عزوز منير، أثر استخدام التعليم الإلكتروني كأداة لتحسين نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، دراسة حالة جامعة المسيلة، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثالثة عشرة، العدد 24، جوان 2018، الجزائر، ص 192.

المطلب الخامس: الإدارة الإلكترونية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

عمدت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي هي الأخرى إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات وعصرنة القطاع وذلك منذ سنة 2000 حيث ركزت جهودها على تثمين الموارد البشرية وتكوينهم لاستخدام آليات تكنولوجيا المعلومات، كما عمدت أيضا على إعادة تهيئة وعصرنة الهياكل الخاصة بالهيئات التابعة لها، وتعميم الإعلام الآلي ووضع الشبكة العنكبوتية موضع الخدمة للمواطنين، وهذا ما سمح بإحداث أنظمة إلكترونية تحقق خدمات للمواطنين وتسهل العمل على إدارات الضمان الاجتماعي.

لذا فقد حاولنا من خلال هذا المطلب دراسة أثر الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وما تم تحقيقه من رقمنة للقطاع، حيث تم التطرق في الفرع الأول للخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين على الأجراء، أما الفرع الثاني فقد شمل الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، في حين تطرق الفرع الثالث لإنجازات قطاع الضمان الاجتماعي.

الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين على الأجراء .

قامت وزارة الضمان الاجتماعي بجملة من الخطوات والإجراءات التي من أجل عصرنة ورقمنة منظومة الضمان الاجتماعي، وذلك في سبيل تقريب الإدارة من المواطن ورقمنة القطاع لتحسين الخدمة العمومية، وتوفير فضاءات إلكترونية مخصصة للمؤمنين اجتماعيا تسمح لهم بالاطلاع على الخدمات المقدمة لهم، إلى جانب إجراء آخر يتعلق ببرمجة نظام يترجم فوراً لغة الإشارة إلى نص مقروء أو

العكس لفائدة فئة الصم البكم، وذلك في إطار العناية التي يوليها القطاع لذوي الاحتياجات الخاصة¹، وتتمثل أهم المنصات التي عمدت الوزارة على تطويرها ووضعها موضع الخدمة هي:

أولا. فضاء الهناء:

فضاء الهناء الذي وضع سنة 2018 لكن تم انطلاق تشغيله منذ مدة ليست ببعيدة، هذا الفضاء هو جزء من عدة تطبيقات تم تطويرها من أجل تقريب المواطن من الإدارة دون التنقل إليها، فهو يعطي خصوصية للمؤمن اجتماعيا، حيث يسمح له بطرح كل الإشكالات وطلب رأس مال الوفاة والتصريح بالعطل الوطنية وكذا طلب بطاقة الشفاء.

مكن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء لكل المعنيين من التسجيل على فضاء هناء HANA من أجل القيام بالعمليات التالية دون عناء التنقل:

1- الاطلاع على ملف المؤمن اجتماعيا.

2- استخراج شهادة الانتساب.

3- استخراج شهادة الأحقية والأداءات... الخ.²

ثانيا. تطبيق التصريح عن بعد: يسمح للمؤمن له اجتماعيا من التصريح بأعماله وأيضا إمكانية الدفع عن بعد لاشتراكاته، والحصول على المعلومات الآنية عبر ال sms التي تطلعه عن كل جديد حول حالته وملفاته على مستوى الصندوق.

¹ وكالة الأنباء الجزائرية، قطاع العمل بصدد تطوير برامج العصرية لضمان الجودة في الخدمة العمومية، 28 سبتمبر 2019، تاريخ الاطلاع: 2021-07-18، <https://www.aps.dz/ar/economie/77032-2019-09-28-14-16-07>

² الدراسة والتعليم، التسجيل على فضاء هناء، تاريخ الاطلاع 2021-08-12، <https://www.e-onec.com/التسجيل-على-فضاء-هناء-> elhanaa-cnass

ثالثا. **تطبيق بطاقة الشفاء** : إن نظام الشفاء ، الذي يعتبر من بين أهم المحاور التي تقوم عليها عمليات الإصلاح التي أخذها القطاع على عاتقه، فهو في الواقع ثمرة لجهود حثيثة ومتواصلة، باعتباره نظاما عصريا للتسيير ، يجمع بين تقنيات الإعلام الآلي والإلكترونيك والاتصالات السلكية واللاسلكية مرتكزا على أحدث التكنولوجيات وأدقها، مشكلا بذلك همزة وصل بين هيئة الضمان الاجتماعي والمؤمن له اجتماعيا ومهنيي الصحة.

الصندوق الوطني للأجراء كان له الأسبقية في الإنشاء ولهذا سمح له بتكوين منظومة معلوماتية لأنه أساس نظام الشفاء الذي يكرس التعاملات الإلكترونية بين صناديق الضمان الاجتماعي وكل هيئات الضمان التي تتعامل ببطاقة الشفاء ، وهذه التطبيقية قيد التطوير¹.

يعتبر مشروع نظام الشفاء مشروعا طموحا يعتمد على بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء، وتعتبر الجزائر السباقة في العمل به قاريا وعربيا، فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته، تم توزيع أول بطاقة في جويلية 2007، وقد كان الهدف منه:

1-تحسين نوعية الأداءات المقدمة من خلال تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات، وكذا التعويضات المنتظمة والسريعة.

2-تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية (الصيدالة، الأطباء، الهياكل الصحية).

3-التحكم في التسيير وذلك عن طريق القوة الإنتاجية والدقة في المراقبة، مع مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات.

¹مقابلة مع المدير العام وزارة العمل والضمان الاجتماعي، تاريخ الاطلاع 4-10-2021،

<https://www.youtube.com/watch?v=pxW4WCSwZeQ>

تستخدم البطاقة الإلكترونية الشفاء للقيام بعدة عمليات، حيث تسمح بمراقبة مدة صلاحية البطاقة، وكذا مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي، كما وتسمح أيضا بمراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية، والإعدادات الأتوماتيكية للفاتورة الإلكترونية (ورقة العلاجات)، مع ضرورة التأكد من هوية حامل البطاقة، والتوقيع الإلكتروني للفاتورة ثم إنتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء.¹

رابعاً. الدفع الإلكتروني:

خدمة الدفع الإلكتروني، التي تسمح بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي المصرح بها، عبر بوابة التصريح عن بعد teleservice.cnas.dz / ، المتوفرة فوراً و 24 ساعة على 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع ودون أي تنقل ودون تقديم أي وثيقة، هذه الخدمة توفر ثلاث طرق للدفع، إما بواسطة البطاقة الإلكترونية بين البنوك "CIB" للدفع الإلكتروني، أو الصيرفة الإلكترونية أو الاقتطاع بواسطة تبادل البيانات المعلوماتية.²

الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

عمد الصندوق الوطني للتأمين على البطالة لتقديم جملة من الخدمات الإلكترونية للمواطنين البطالين للتسهيل عليهم، منها:

¹ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء، الشفاء، تاريخ الاطلاع 13-08-2021، <https://cnas.dz/الشفاء/>

² الشروق أونلاين، الحكومة تضع أرباب العمل أمام الأمر الواقع نقاديا لأي مبررات، "الدفع الإلكتروني" لتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي للعمال الأجاء، 06-12-2016، تاريخ الاطلاع 12-08-2021، <https://www.echoroukonline.com/الدفع-الإلكتروني-لتحصيل-اشتراكات-الض>

أولا. الخدمات المقدمة لحاملي المشاريع:

في إطار تجسيد برنامج الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة فيما يخص تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين لاسيما تبسيط الإجراءات الإدارية، أطلق الصندوق عبر الموقع الإلكتروني www.cnac.dz ، أرضية رقمية تسمح لحاملي المشاريع بالتسجيل عن بعد وتمكينهم من إيداع الملفات و الحصول على المرافقة الضرورية في مختلف مراحل تطوير المشروع، إضافة إلى باقة من الخدمات الأخرى والمتمثلة لاسيما في:

- ملء استمارة التسجيل وإدخال صورة الهوية الخاصة به.

- تحميل الوثائق التي تشكل ملفه الإداري والتقني عبر المنصة.

- تحميل وثائق إضافية إذا لزم الأمر.

- تحميل وصل استلام ملفه عبر المنصة.

-التحادث مع مستشاره الميسر من خلال وحدة المراسلة المدمجة على مستوى المنصة.

-تنزيل الدراسة التقنية والاقتصادية للمشروع، قبل الذهاب إلى لجنة الاختيار والمصادقة والتمويل.

-تتبع عبر الإنترنت، التقدم المحرز في معالجة طلب التسجيل الخاص به ودراسة ملفه، قبل المثل

أمام لجنة الاختيار والمصادقة والتمويل¹.

كما تقدم منصة **E-CNAC** باقة من الخدمات الرقمية في تطبيق واحد، حيث يضع الصندوق

تحت تصرف الراغبين في إنشاء مؤسسة مصغرة تطبيق إلكتروني E-CNAC ، الذي يتيح الولوج الفوري

¹موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، أرضية رقمية جديدة للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة لفائدة حاملي المشاريع، 20-01-2021، تاريخ الاطلاع 13-08-2021، <https://www.mtess.gov.dz/ar> /أرضية-رقمية-جديدة-لصندوق-الوطني-للتأ/

إلى باقية من الخدمات الإلكترونية الخاصة بجهاز الدعم لإحداث وتوسيع النشاطات والمتضمنة
05 خدمات إلكترونية، التالي:

1- المحاكاة عبر الإنترنت: تسمح هذه الخدمة لحامل المشروع بإجراء محاكاة لحساب:

أ- هيكل تمويل المشروع،

ب- مبالغ ومواعيد استحقاقات تسديد القروض الممنوحة من قبل البنك والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة،

ج- مبلغ الاشتراك في صندوق الكفالة المشتركة لضمان قروض الاستثمارات،

د- مبلغ الاشتراك في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

2- خدمة وين انسجل: تسمح هذه الخدمة لحامل المشروع بمعرفة مقر الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة الأقرب إلى مقر إقامته.

3- خدمة مسار المشروع: تقدم هذه الخدمة لصاحب المشروع خطوات مسار إنشاء مؤسسة مصغرة على مستوى الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بدءاً من فكرة المشروع إلى غاية تجسيده على أرض الواقع.

4- متابعة التسجيل عبر الإنترنت: تسمح هذه الخدمة لصاحب المشروع من متابعة مدى التقدم المحرز في معالجة طلب التسجيل عبر المنصة، إضافة إلى إمكانية:

أ- تلقي إخطارات حول تطور معالجة الملف،

ب- تحميل الوثائق التي تشكل ملفه الإداري والتقني،

ج- تحميل وصل استلام ملفه،

د- التحدث مع المستشار المنشط من خلال وحدة المراسلة المدمجة،

هـ- تنزيل الدراسة التقنية والاقتصادية للمشروع، قبل الذهاب إلى لجنة الاختيار والمصادقة والتمويل.

5- متابعة الملف: تسمح هذه الخدمة لحامل المشروع بمتابعة جميع مراحل معالجة ملفه من التسجيل إلى غاية بدء نشاطه كما تسمح له بتلقي رسائل من الصندوق وضبط مواعيد مع أعوان المرافقة والمراقبة¹.

ثانيا. الخدمات المقدمة لصندوق الكاكوبات:

في إطار مخطط الرقمنة المسطر من وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي لتبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية، تم وضع حيز الخدمة باقة كبيرة من التطبيقات والحلول المعلوماتية تحتوي على 36 منصة توفر 118 خدمة، كما استحدث الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري خدمات رقمية جديدة التي من شأنها تحسين الخدمة العمومية للتقرب أكثر فأكثر من المواطن بدون تكليفه عناء التنقل، وهي:

1- الانتساب عن بعد: من بين الخدمات التي تم إطلاقها بمناسبة اليوم الإعلامي الذي نظّمته وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، تحت شعار الرقمنة لمحاربة البيروقراطية، خدمة الانتساب عن بعد، وهي خدمة جديدة أطلقها الصندوق من أجل تسهيل التعاملات مع مرتقيه حيث بات اليوم بإمكان الراغبين لإنشاء مؤسسة في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري إرسال ملفات انتسابهم عن بعد دون تنقل وذلك عبر بوابة "تصريحاتكم".

2- التصريح السنوي للأجور والأجراء: ومن بين الخدمات أيضا مقارنة التصريح السنوي للأجور والأجراء لأول مرة وبغية تسديد مستحقات عمال قطاعات البناء والأشغال العمومية والري في أحسن

¹ موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، إطلاق 4 خدمات رقمية لصندوق كاكوبات، تاريخ الاطلاع 13-08-2021،

<https://www.mtess.gov.dz/ar/04-خدمات-رقمية-لصندوق-كاكوبات/>

الآجال تم إطلاق خدمة مقارنة المعلومات المرسلّة من طرف المستخدم في التصريح السنوي للأجور والأجراء مع قاعدة بيانات الصندوق للتحقق من المعلومات المرسلّة إليه، وذلك قبل الانطلاق الرسمي للحملة السنوية للأجور والأجراء المصادف للفاتح من جويلية من كل سنة.

3- خدمة قضاء العمل: خدمة قضاء العمل المتوفرة عبر بوابة تصريحاتكم تمكن العامل من متابعة مراحل تسيير عطلة السنوية الجارية وحتى المتعلقة بالحملتين "س-2" ابتداء من التصريح السنوي للأجور والأجراء المرسل من طرف مستخدميه إلى غاية دفع أجرته، والاطلاع على كشف راتبه، كما قام صندوق كاكوبات برقمنة سجل الشكاوي والاقتراحات حيث أصبح بإمكان المنتسبين للصندوق تسجيل الشكاوي والاقتراحات والإدلاء برأيهم عن طريق المحطات التفاعلية المتوفرة لدى الوكالات الجهوية باستعمال تطبيق استعلاماتكم، حيث تهدف هذه الخدمة للتواصل والاستماع إلى الشكاوي والاقتراحات المقدمة من قبل المواطن، ومتابعة مسار الشكاوي والاقتراحات بصفة رقمية ومركزية، والتقليص من الشكاوي الكتابية وتعويضها بالرقمية¹.

الفرع الثالث: إنجازات قطاع الضمان الاجتماعي.

تنفيذا لاستراتيجيات العصرية ومواكبة للتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الجزائر باعتبار أن الرقمنة مهمة جدا لإضفاء الشفافية وكسب ثقة المواطن للقضاء على البيروقراطية، تم استحداث جملة من التطبيقات للتسهيل على القطاع ذاته وحتى على القطاعات الأخرى كونه قطاع يمس كل أجزاء المجتمع.

¹ موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، إطلاق 4 خدمات رقمية لصندوق كاكوبات، تاريخ الاطلاع 13-08-2021،

<https://www.mtess.gov.dz/ar/إطلاق-04-خدمات-رقمية-لصندوق-كاكوبات/>

أولا. الخدمات الإلكترونية المستحدثة منذ بداية مشروع العصرية:

- 1- توقيع الاتفاقيات مع العيادات الخاصة من أجل تمكين المواطنين من الحصول على عناية صحية أفضل وتقريب العلاج لهم، وذلك لتقريب التكنولوجيا من المأمّن لهم.
- 2- تطبيق Mon Offre (عروض العمل) هذا التطبيق مخصص لطالبي العمل، لتمكينهم من إيجاد عروض العمل المناسبة لهم.
- 3- تطبيق NAME يسمح هذا التطبيق بتحديد كل المهن الموجودة في الجزائر من خلال المدونة الوطنية الجزائرية للمهن والوظائف.
- 4- المنصة الرقمية لسير العمالة الأجنبية.
- 5- نظام معلوماتي رقمي يتوافق مع احتياجات المواطنين المتقاعدين، من خلال فضاء المتقاعد للحصول على كل الخدمات التي يحتاجونها.
- 6- خدمة التعرف على ملامح الوجه عن طريق قاعدي للصندوق الوطني للتقاعد والتي من شأنها أن تجنب المتقاعدين عناء التنقل لاستصدار شهادات الحياة من البلديات.
- 7- منصة الحساب الفردي للناشط الأجير على مستوى الصندوق الوطني للاطلاع على مساره المهني وفترات وقيمة اشتراكاته والجهات المستخدمة تحضيراً لتقاعده.
- 8- خدمة طلب التعويض عن عطلة الأمومة عن بعد.
- 9- خدمة الحساب الإلكتروني للتقاعد على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.
- 10- منصة تقديم عناصر التمثيلية النقابية عن بعد للمنظمات النقابية لأرباب العمل والعمال.

- 11- تطبيق خاص بالهاتف النقال إك ناك الذي يشمل كل الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة لحاملي المشاريع.
- 12- خدمة الحساب الفردي للمستخدم للاطلاع على الأجر المصرح به والاشتراكات المدفوعة عنه من خلال منصة تصريحاتكم.
- 13- خدمة الاشتراك عن بعد للمستخدمين الجدد.
- 14- خدمة محاكات التصريح السنوي عن بعد قبل اعتماد التصريح النهائي للأجور على منصة كاكوبات.
- 15- تطوير ووضع حيز الخدمة للسجل الإلكتروني الخاص بالشكاوى والاقتراحات على مستوى مصالح الكاكوبات.¹

ثانيا. الإنجازات المحققة خلال سنة 2020:

- 1- قام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال بالأجراء بتطوير الخدمات الإلكترونية التالية:
 - أ-الانتساب وترقيم أرباب العمل (الخدمة قيد الاستغلال)،
 - ب-استخراج وتوثيق شهادات الانتساب (الخدمة قيد الاستغلال عبر فضاء الهناء)،
 - ج-طلب بطاقة الشفاء (الخدمة قيد الاستغلال عبر فضاء الهناء)،
 - د-التصريح بالعطلة المرضية (الخدمة قيد الاستغلال عبر فضاء الهناء)،
 - هـ-التصريح عن رأس مال الوفاة (لم يتم استغلال الخدمة بعد)،

¹وزارة العمل: إطلاق 10 تطبيقات ومنصات رقمية جديدة، تاريخ الاطلاع: 7-4-2021

<https://www.youtube.com/watch?v=JsziWWy3vfA>

و-التبليغ عن طريق الرسالة النصية SMS للاستدعاءات الطبية، تعويضات الادعاءات الطبية، التعويضات اليومية، أخذ مواعيد على مستوى المراكز الجهوية للتصوير الطبي وسحب بطاقة الشفاء (الخدمة قيد الاستغلال)،

2- قام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS بالخدمات الالكترونية التالية.

أ-تطوير خدمة إلكترونية للانتساب لفائدة غير الأجراء (الخدمة قيد الاستغلال)،

ب-وضع نظام معلوماتي للتسيير الإلكتروني للملفات المتعلقة بجراحة القلب مع العيادات الخاصة المتعاقدة (الخدمة قيد الاستغلال)،

3- طور الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري CACOBATPH:

أ-خدمة إلكترونية تسمح للعمال بمتابعة حساباتهم الفردية (لم يتم وضعها قيد الاستغلال)،

ب-خدمة الاقتراع الآلي للاشتراكات لفائدة المستخدمين المنخرطين في هذه الخدمة ويبقى الانتهاء من تطوير مقابل هذا النظام على مستوى البنك الذي تم الاتفاق معه لإنجاز هذه العملية.

4- استحدث الصندوق الوطني للتقاعد CNR التطبيقات التالية:

أ-نظام التعرف على ملامح وجه المتقاعدين عن طريق الهاتف، مما يعفيهم من تقديم شهادة الحياة (لم يتم وضعه قيد الاستغلال)،

ب-نظام أداء التقاعد عن بعد وسيتم الانتهاء من هذه العملية في غضون سنة 2021،

5- قام الديوان الوطني لأعضاء المعوقين الاصطناعية ولواحقها ONAAPH بتطوير خدمة إلكترونية تسمح بأخذ المواعيد (لم يتم وضعه قيد الاستغلال)،

6- قام قطاع الضمان الاجتماعي بإعداد تقرير حول تبسيط الإجراءات الإدارية يرمي إلى رقمنة الخدمات،

7- تحضير ميثاق للواجهة الإلكترونية لقطاع الضمان الاجتماعي،

8- تطوير وتكييف مجموعة أدوات العمل والإشراف على مستوى الوزارة:

أ-أرضية نظام تسيير المحتوى TMS، تشمل التسيير الإلكتروني للمراسلات الإدارية، الاصغاء الاجتماعي ومتابعة تنفيذ مخطط نشاط القطاع ومتابعة أهم المؤشرات المتعلقة بالإصغاء الاجتماعي على المستوى الوطني (التطبيق قيد الاستغلال)،

ب-تطبيق لمتابعة المخطط الاتصالي للقطاع (قيد الاستغلال)،

ج-أرضية رقمية آراؤكم الخاصة لسبر الآراء وجمع الاقتراحات (قيد الاستغلال)،

د-تطبيق يسمح بتسيير ومتابعة النشاطات الإعلامية للهيئات تحت الوصاية، وبتحديد توجهات الأجهزة الإعلامية (قيد الاستغلال).

9- مناطق الظل: وضع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS خدمة الشباك المتنقل للتكفل بانشغالات المواطنين على مستوى مناطق الظل.

10- المساهمة في مكافحة جائحة كورونا (فيروس كوفيد 19).

أ-إعداد سيناريوهات لتحديد الأثر على التوازنات المالية لهيئات الضمان الاجتماعي خاصة وكل الهيئات تحت الوصاية عامة، ما سمح بوضع تسهيلات شبه ضريبية مدروسة.

ب- اتخاذ مجموعة من الإجراءات لتقليل تنقلات المرتفقين نحو الهيئات التابعة للقطاع، على غرار إلغاء زيادات وغرامات التأخير المتعلقة بدفع الاشتراكات وتمديد مدة صلاحية بطاقة الشفاء دون تحيينها وإلغاء المراقبة الطبية الحضورية، إلى غيرها من التدابير.

ج- تنظيم حملة للتحسيس وشرح الخدمات الإلكترونية المقترحة من طرف القطاع، وتطوير خدمات إلكترونية جديدة، على غرار إحصاء المؤسسات المتضررة بسبب الجائحة، واقتراح جدولة دفع الاشتراكات عن بعد¹.

ثالثا. الإنجازات المحققة خلال سنة 2021: أهم الإنجازات المحققة تتمثل في:

1- رقمنة وتطوير الخدمات الإلكترونية عن بعد:

أ- تطوير خدمة التصريح عن بعد خاصة بالأمومة ووضعها حيز الخدمة (CNAS)،

ب- الانتهاء من تطوير خدمة التصريح عن بعد لطلب منحة الوفاة ووضعها حيز الخدمة (CNAS)،

ج- الانتهاء من تطوير برنامج {الإشعار بالرسائل القصيرية} مستخدم صندوق CNAS،

د- الانتهاء من تطوير خدمة تسمح للعامل المنتسب لصندوق CACOBATPH من متابعة حسابه الفردي الإلكتروني،

هـ- تطوير خدمة محاكاة مطابقة التصريح السنوي للأجور الخاصة بأرباب العمل في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري (CACOBATPH)،

و- تطوير خدمة الانتساب عن بعد لصندوق CACOBATPH،

¹وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، ملخص حصيلة تنفيذ مخطط عمل الحكومة في قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، سنة 2020، النسخة العربية، ص ص 9-10.

ي-الانتهاء من تطوير خدمة إلكترونية خاصة بالتعرف على ملامح الوجه لإعفاء المتقاعدين من تقديم شهادة الحياة ووضعها حيز الخدمة (CNR)،

ن-تطوير خدمة الحساب الفردي الخاص بالعامل غير المتقاعد على مستوى الصندوق الوطني للتقاعد لمتابعة التصريح بالأجور والمسار المهني ووضعها حيز الخدمة (CNR).

م-تطوير نظام لمتابعة ملفات التقاعد (CNR)،

ل-تطوير ووضع حيز الخدمة منصة إلكترونية تسمح بتبادل الوثائق ومرافقة أصحاب المشاريع عن بعد (CNAC)،

ف-تطوير تطبيق CNAC-E يشمل أهم الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة،

ك-تطوير بوابة إلكترونية لفائدة المنظمات النقابية للتصريح عن بعد بعناصر التمثيلية، تتضمن قوائم المعلومات الخاصة بالمنخرطين.

2- مجال التكوين: إعداد برنامج التكوين متعدد السنوات في مجالات الرقمنة تقنيات الإعلام والاتصال والبيادين المرتبطة بمهن القطاع لفائدة مستخدمي القطاع، وتقييم الأثر المالي لهذه العملية¹.

تجدر الإشارة في الأخير أن أغلب القطاعات تسعى للتطور بإدخال تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية في التسيير الداخلي لها ولتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، لكن البعض الآخر مازال متأخراً، وأهم نقطة تم العمل عليها في السنوات الأخيرة منذ إنشاء اللجنة الوطنية المستقلة لمراقبة الانتخابات هي محاولة عصرنة العملية الانتخابية حيث ارتقت السلطة الوطنية وحقت نتائج باهرة في

¹وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، ملخص حصيلة تنفيذ برنامج عمل قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بعنوان سنة 2021 الى غاية 10 جوان، المرجع السابق، ص 11.

مجال العصرية بفضل طاقم المهندسين تعود خبرتهم إلى رقمنة قطاع العدالة منذ المخطط التوجيهي لرقمنة العدالة سنة 2003 أين كانوا مهندسين في طاقم مركز البحوث المعلوماتية، والآن هم من يشرفون على عصرية العملية الانتخابية بعد ضمهم في الطاقم الثلاثي الذي كونته الهيئة المستقلة للإشراف على الشباب والرقمنة، كما جهزت أيضا بأحسن الأجهزة المتطورة وأفضلها، مما أدى إلى ترقية وتطور اللجنة المستقلة في جانب الرقمنة على مستوى عال جدا يهدف لتحقيق الشفافية.

فإدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تسيير كامل العملية الانتخابية للإمام بالجوانب المتعلقة بها، لاسيما التسجيل في القوائم الانتخابية، تسيير وتطهير السجل الانتخابي وكذا إيداع ملفات الترشح بصورة إلكترونية عبر المنصة الخاصة بها لرقمنتها داخل القاعدة المركزية الوطنية، تحيين القوائم الانتخابية وملفات الترشح لتحديد عدد المترشحين، متابعة العملية الانتخابية وإعلان والنتائج وتقديم الطعون، لأن الرقمنة منحت للعملية السرعة في الإنجاز والفعالية للتمسك والتحكم في المعطيات لتحقيق المصداقية والشفافية¹.

يعتبر تسيير الانتخابات بالوسائل الإلكترونية ضروريا للعملية خاصة لتكريس الحكامة الرشيدة والديمقراطية، إذ أن ولوج تكنولوجيا المعلومات في التحضير لتسيير الاقتراع سمح بتقليص جد معتبر لمدة مركزية المعطيات بين المستويين المحلي والمركزي ومن جهة أخرى سمح بالاطلاع باستمرار على نتائج سير كل خطوة من خطوات العملية الانتخابية، فالعصرية تجعل من هذه العملية أكثر شفافية ومصداقية، وتعميقا للديمقراطية الدستورية².

¹ محمد شرفي، مقابلة مع رئيس الهيئة الوطنية لمراقبة الانتخابات، تاريخ الاطلاع 2021.11.11، <https://ina-elections.dz>

² الهيئة الوطنية المستقلة للانتخابات، تاريخ الاطلاع 2021.11.11، <https://ina-elections.dz>

الباب الثاني:

الإدارة الإلكترونية في قطاع

العدالة بالجزائر

الباب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بالجزائر.

إن التطورات التكنولوجية المتتالية جعلت من الإدارة الإلكترونية مطلباً ولازماً في الحياة اليومية للمواطنين والادارات، حيث شملت كل القطاعات والميادين وسعت إلى رقمنتها والتحول من الإدارة التقليدية البطيئة إلى الإدارة الإلكترونية المتسمة بالسرعة وسهولة الإجراءات، ويعد قطاع العدالة من أهم القطاعات التي تأثرت بهذا التحول بسبب بطء إجراءات التقاضي وطلب الكثير من الأوراق والملفات وبعد المسافة لنصل في الأخير إلى طول مدد الفصل في القضايا والملفات القضائية في المحاكم لمدة طويلة جداً، وبدأت هذه الإجراءات منذ أواخر القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن الجهاز القضائي كغيره من أجهزة الدولة بادر للتغير والتطور ليواكب متطلبات العصر ولضمان الفعالية للفصل في القضايا والنزاعات الجديدة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات المعروضة أمامه، وقد تم عصرنته بصورة تدريجية متناسبة واستيعاب الأشخاص لتلك الإجراءات الإلكترونية سواء كانوا موظفين أو مواطنين، وقد شهدت الأنظمة القضائية العالمية تطوراً ملحوظاً خاصة الولايات المتحدة الأمريكية التي تتربع على عرش التطور لاسيما في المجال القضائي.

إن السمة الأولى للإدارة الإلكترونية هي التحول من الإدارة الورقية المعتمدة بشكل أساسي على الأوراق والمستندات إلى الإدارة الإلكترونية التي تقوم على تقنيات الاعلام والاتصال، هذا ما عاد بالفائدة على النظام القضائي فالتحول من القضاء العادي إلى القضاء الإلكتروني ساهم في تخفيف السندات الورقية إن لم نقل الغائها بشكل كبير لتحل محلها السندات الإلكترونية بوصفها أسلوباً حديثاً ومتطوراً للكتابة، وحتى تعتبر هذه السندات ذات حجية قانونية يجب أن تحتوي على توقيع إلكتروني يتماشى مع هذا النوع الجديد من السندات لذلك تم وضع قوانين خاص لإنشاء التوقيعات الإلكترونية لإضفاء الحجية للدعائم غير الورقية في مجال الإجراءات القضائية، وهذا ما شكل التحدي الأكبر والأهم لشكلية الإجراءات القضائية، وبذلك بدأت موجة التعديلات على القوانين في كل الدول في مجال تكنولوجيا

المعلومات سعيا لتنظيم مسألة رقمنة إجراءات التنظيم القضائي، والاعتماد على تقنيات الحاسوب الآلي والانترنت في مجال رقمنة تسجيل الدعاوى القضائية.

إن ما وصلت إليه الدول الغربية اليوم متطور جدا باعتبارها مهد الحضارة الإلكترونية، فقد أصبحت كل إجراءات التقاضي تتم إلكترونيا من رفع الدعوى إلى غاية صدور الحكم القضائي الإلكتروني وتنفيذه وهو ما سمي بالتقاضي الإلكتروني، كما تم إيجاد ما يسمى بالمحكمة الإلكترونية والتي يتم من خلال موقعها الخاص إقامة كل إجراءات الدعوى القضائية، أما الدول العربية فلا زالت تضع الخطوات الأولى في هذا المجال من خلال إصدار تشريعات لإنشاء القواعد الأساسية التي يقوم عليها التقاضي الإلكتروني، وأيضا ما تحتاجه من أدوات ومقتضيات، وتعد الجزائر من الدول القليلة التي نصت على قانون خاص بالتقاضي الإلكتروني وهو قانون عصرنة العدالة.

وفقا لما تقدم ستتصب دراستنا في هذا الباب للتعرف أولا على التقاضي الإلكتروني وبيان مقتضياته، وإجراءاته، مع تحديد بدائله على الساحة الدولية، ثم التطرق لعصرنة العدالة في الجزائر ومدى تأثير قطاع العدالة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، كل ذلك وفقا للتقسيم التالي:

الفصل الأول: التقاضي الإلكتروني.

الفصل الثاني: عصرنة العدالة في الجزائر.

الفصل الأول:

التقاضي الإلكتروني.

الفصل الأول: التقاضي الإلكتروني.

لقد عرفت البشرية في بداية الألفية الجديدة تطورا هائلا في المجال القانوني ويعود الفضل في ذلك للثورة المعلوماتية، التي نتج عنها تحول جذري في التقنيات القانونية التقاضي من تقليدية بطيئة في الكثير من الإجراءات إلى نوع جديد تميز بالسرعة وقلة الإجراءات واختصار الوقت والمكان، حيث أطلق عليه تسمية التقاضي الإلكتروني.

إن الصورة الجديدة للتقاضي تذهب فيها الجهات القضائية لمحاولة الاستفادة من ثورة المعلومات ومن تكنولوجيا الاتصالات والإعلام، وذلك باستخدام وسائل الاتصال الحديثة في التقاضي، خاصة الحاسب الآلي والإنترنت، بدءا من إيداع ملف الدعوى والأوراق والمستندات إلكترونيا لدى المحكمة ثم تخزينها في موقع المحكمة على دعامات إلكترونية، إلا غاية صدور الحكم وإمكانية الاطلاع عليه من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بها، كل هذا بالاعتماد على وسائل حديثة متطورة تتميز بالحدثا والسرعة العالية والدقة في المواعيد والحضور إلكترونيا دون عناء التنقل.

لم يتوقف صدى هذا التطور على الدول الغربية فقط بل وصلت تجلياته إلى الأنظمة القضائية للدول العربية لدفعها نحو رقمنة أنظمتها القضائية من خلال استحداث تشريعات قانونية لإنشاء متطلبات التقاضي الإلكتروني، سعيا للتكريس الفعلي له على أرض الواقع وهو ما تم الوصول إليه فعلا.

لذا ستتصب دراستنا في المبحث الأول للتعرف على التقاضي الإلكتروني وبيان متطلباته وأدواته، مع تحديد إجراءاته، أما المبحث الثاني فسنتناول فيه حجية التقاضي الإلكتروني لتبيان مدى صحة المحررات الإلكترونية في التعاملات القضائية والإثبات، لنختم الفصل بالتحكيم الإلكتروني والوسائل البديلة لفض المنازعات في المبحث الثالث.

المبحث الأول: ماهية التقاضي الإلكتروني.

إن مصطلح التقاضي الإلكتروني حديث النشأة وهو يختلف عن التقاضي العادي من خلال الوسائل الإلكترونية المعتمدة فيه حيث أصبح الاعتماد في التواصل على البريد الإلكتروني والإنترنت، وترجع فكرة التحول من التقاضي التقليدي إلى الإلكتروني، إلى النتائج المتحصل عليها عند تطبيق التجارة الإلكترونية عالميا وما حققته من نجاح أبهر الجميع فهي تتم عبر موقع ويب إلكتروني ومن خلال نافذة إلكترونية، وبالتالي فإن التقاضي الإلكتروني قد طبقت عليه نفس الفكرة، حيث يمكن رفع الدعوى الإلكترونية من خلال الإنترنت عبر نظام إرسال وقبول المستندات الإلكترونية، للتخلص من الإدارة التقليدية البيروقراطية وتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في التقاضي.

فالهدف من التقاضي الإلكتروني هو الاستفادة من التقنيات العلمية للإنترنت لإدارة ملف الدعوى وتحقيق العدالة بين الخصوم، من خلال الاعتماد على السندات الإلكترونية والبرمجة المعلوماتية لكل ملفات الدعوى والسجلات القضائية بدلا من التعاملات الورقية، سعيا لتوفير الوقت وتقليل النفقات والعمل على تحقيق العدالة.

من خلال ما تقدم سناول في هذا المبحث ضبط ماهية التقاضي الإلكتروني وذلك من خلال تحديد مفهوم التقاضي الإلكتروني في المطلب الأول، ثم التعرف على المحكمة الإلكترونية في المطلب الثاني، بعدها تحديد أدوات التقاضي الإلكتروني في المطلب الثالث، وأخيرا بيان إجراءات التقاضي الإلكتروني في المطلب الرابع.

المطلب الأول: مفهوم التقاضي الإلكتروني.

حتى نتمكن من التعرف على آليات التقاضي الإلكتروني وكيفية إقامته لابد أولاً من تحديد تعريف له وبيان الخصائص التي تميزه عن التقاضي التقليدي، من هذا المنطلق تناول هذا المطلب تعريف التقاضي الإلكتروني في الفرع الأول، ثم بيان خصائصه في الفرع الثاني، بينما تطرق الفرع الثالث للمحكمة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف التقاضي الإلكتروني.

عرف الدكتور خالد ممدوح إبراهيم التقاضي الإلكتروني بأنه: "عملية نقل مستندات التقاضي إلكترونياً إلى المحكمة عبر البريد الإلكتروني، حيث يتم فحص هذه المستندات بواسطة الموظف المختص وإصدار قرار بشأنها بالقبول أو الرفض وإرسال إشعار إلى المتقاضي يفيد به علماً بما تم بشأن هذه المستندات"¹.

كما عرفه الدكتور حازم محمد الشرعة بأنه: "سلطة لمجموعة متخصصة من القضاة النظاميين بنظر الدعوى ومباشرة الإجراءات القضائية بوسائل إلكترونية مستحدثة، ضمن نظام أو أنظمة قضائية معلوماتية متكاملة الأطراف والوسائل، تعتمد منهج تقنية شبكة الربط الدولية (الإنترنت) وبرامج الملفات الحاسوبية الإلكترونية بنظر الدعوى والفصل فيها وتنفيذ الأحكام بغية الوصول لفصل سريع للدعوى والتسهيل على المتقاضين"، وبموجب هذا التعريف فإن التقاضي الإلكتروني يحتاج لقاعدة تشريعية

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، الدعوى الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، الطبعة الأولى، ص 13.

يستمد القضاة سلطتهم بموجبها لنظر الدعاوى وإصدار القرارات والأحكام بناءاً لهذه الإجراءات التي تحمل صفة الإلزام وبالتالي تتمتع بحجية الأحكام¹.

يقول البعض من الفقه بأنه يقصد بالتقاضي الإلكتروني استخدام وسائل الاتصالات الحديثة في التقاضي، للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير التقاضي، وإن هذه الاستفادة قد تكون جزئية، وهو ما يطلق عليه "التقاضي بوسائل إلكترونية" أو "المحكمة بالوسائل الإلكترونية"، وقد تكون كاملة، وهو ما يطلق عليه القضاء الإلكتروني أو "المحكمة الإلكترونية" أو "المحكمة الافتراضية" وهي تعني الانتقال من تقديم خدمات التقاضي والمعاملات بشكلها الروتيني الورقي إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت².

بالتالي إن التقاضي الإلكتروني يتطلب إنشاء وتصميم وبرمجة نظام قضائي معلوماتي يشمل مواقع إلكترونية تقدم خدمات إدارية وقضائية بالإضافة لقاعات محاكمة مجهزة بخطوط الاتصال والحواسيب والبرامج التي تمكن قضاة المعلومات من نظر الدعاوى وإفهام المتداعين لمضمون القرارات فتتم عملية التقاضي الشاملة من خلاله³، ويشمل هذا النظام، المحكمة الإلكترونية والتي هي عبارة عن حيز تقني معلوماتي ثنائي الوجود مؤلف من شبكة الربط الدولية إضافة إلى مبنى المحكمة، بحيث يتيح الظهور المكاني الإلكتروني لوحدات قضائية وإدارية على الشبكة، وتعمل هذه الأجهزة على استقبال الطلبات القضائية ولوائح الدعاوى وتجهيز برامج الملفات الإلكترونية وتوفير متجدد للمعلومات حول مستجدات الدعاوى وقرارات الأحكام بما يمثل تواصلاً دائماً مع جمهور المواطنين والمحامين، كما تمكن هذه المحكمة أصحاب العلاقة المتقاضين ووكلائهم من الترافع وإحضار الشهود وتقديم البيانات والاتصال المباشر مع العاملين في المحكمة، في كل وقت ومن أي مكان، كما توفر آليات جديدة ومتطورة لمتابعة

¹ حازم محمد الشرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية وكفرع من فروع القانون بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص 57.

² أحمد هندی، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014، ص 17.

³ حازم محمد الشرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، نفس المرجع، ص 58.

الدعوى والاطلاع على مجريات الجلسات- بل وحتى حضور الجلسات حضوراً إلكترونياً- والاطلاع على قرارات الأحكام بكل يسر وسهولة¹.

يرجع السبب للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية في المحاكم لما تواجهه هذه الأخيرة أثناء قيامها بوظيفتها في إدارة مرفق العدالة من مشكلة حقيقية تمثلت في تراكم أو تزامن القضايا، وهو ما يظهر بوضوح الأزمة الحالية التي يمر بها قضاء أغلبية البلدان في الوقت الحاضر، حيث تسببت الزيادة الهائلة في عدد القضايا المقدمة أمام المحاكم للفصل فيها إلى حد أطلق عليه الفقه الفرنسي "الانفجار القضائي" في إشارة إلى عجز القضاء عن القيام بأداء مهمته على أكمل وجه، والذي يعتبر بحق إنكار للعدالة، وصارت أجهزة العدالة قاصرة على النهوض بأعمالها المتزايدة².

الفرع الثاني: خصائص التقاضي الإلكتروني.

يتميز التقاضي الإلكتروني بجملة من الخصائص التي يختلف ويتميز بها عن التقاضي بالطرق التقليدية، من سرعة وسهولة الاتصالات وتبادل المستندات بين الأطراف واختصار الوقت والمكان، كما يسهل الحصول على المعلومات، وبالتالي فإن أهم الخصائص الرئيسية المميزة له هي:

أولاً. الاعتماد على السندات الإلكترونية واختفاء الأوراق في إجراءات التقاضي الإلكتروني:

تتميز إجراءات التقاضي الإلكتروني بالدرجة الأولى بعدم وجود أية وثائق ورقية متبادلة في إجراء المعاملات، إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي التقاضي تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق، وهو ما يتفق مع الغرض من التقاضي عبر الإنترنت لخلق مجتمع المعاملات اللاورقية، وبالتالي

¹ داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، دراسة تحليلية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 53.

² مصطفى المتولي قنديل، دور الأطراف في تسوية المنازعات العقدية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص ص 8-9.

ستحل الدعائم الإلكترونية محل الدعائم الورقية وهكذا تصبح الرسائل الإلكترونية هي السند القانوني الوحيد المتاح لكلا الطرفين في حالة نشوء أي نزاع بينهما، ما يثير موضوع أدلة الإثبات الإلكترونية وأثرها كعائق أمام نمو التقاضي عن بعد.¹

لقد أقر الفقه الحديث بمساواة السند الإلكتروني للسند التقليدي، وأن الصفة الإلكترونية للمستند تعني أن العمليات المختلفة التي تتصل به مثل كتابته أو حفظه أو استرجاعه أو نقله تتصل بتقنية تحتوي على ما هو كهربائي أو رقمي أو مغناطيسي أو لاسلكي أو بصري أو كهرومغناطيسي أو غيرها من الوسائل المشابهة²، كما أصبحت السندات الإلكترونية من ضمن الأدلة القانونية بعد الاعتراف بالكتابة والتوقيعات الإلكترونية وإقرار حجية هذه السندات ومساواتها في الإثبات بالسندات الورقية استنادا إلى منهج النظر الوظيفي³ Functional Equivalent، فالمستند الإلكتروني يتبلور فيه حقوق طرفي التعاقد، باعتباره المرجع للوقوف على ما اتفق عليه الطرفان وتحديد التزاماتهما القانونية، والتوقيع الإلكتروني هو الذي يضيف حجية على هذا المستند⁴.

في مجال التقاضي نجد أن الاتجاه الحديث يتجه إلى تبني مفهوم السندات الإلكترونية في الإجراءات القضائية وتقاضي مسألة الشككية في هذه الإجراءات، ففي الولايات المتحدة الأمريكية أدخلت القواعد الفيدرالية للإجراءات المدنية البيانات الإلكترونية ضمن معنى المحررات (السندات) وأجازت للمتقاضين تقديم مستنداتهم في شكل إلكتروني⁵، وهذا تطور كبير في جانب الإجراءات القضائية للسعي للتسهيل على المتقاضين وأيضا تخفيف الإجراءات الإدارية، كما نجد أن المشرع الفرنسي لم يتردد، رغم المخاوف من ادخال الكتابة الإلكترونية في مجال الأعمال الإجرائية للتقاضي، حيث تدخل في عام 2005

¹ Alain Bensoussan, Informatique et Télécoms, contracts Réglementations, fixalité, Réseaux, éditions francis lefevre, 1997, p16.

² خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 84.

³ داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 63.

⁴ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني الدعوى الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم، المرجع السابق، ص 42.

⁵ محمد مأمون سليمان، التحكيم الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص 191.

بنصوص صريحة مؤكداً إتمام الأعمال الإجرائية في شكل إلكتروني من خلال تعديل المادة 748 الفقرة 1 بموجب القانون رقم 1678 لسنة 2005 والذي أصبح نافذ المفعول في 2009/1/1¹.

هكذا أصبح الهدف من المحاكم الإلكترونية استبدال الملفات الورقية (ملف الدعوى) بملفات الدعاوى الإلكترونية، وما يوفر المشروع من امكانية حفظ الوثائق الإلكترونية في أشرطة وأسطوانات CD صغيرة الحجم وذات سعة تقنية عالية لتخزين الوثائق بما يترتب عليه من رفع الكفاءة وتخفيض التكاليف وتقليل مساحات التخزين (أرشيف المحاكم)، إضافة إلى أن المحاكم تتفق سنوياً الكثير من المال لإتلاف الملفات الورقية بصورة آمنة، ثم أن هذه المزية تجعل فقد ملفات الدعاوى أمراً صعباً، إن لم يكن مستحيلاً، لتخزينها وبرمجتها داخل نظام الحاسوب وعدم إمكان حفظها خطأً، ولسهولة العثور عليها عند البحث عن أي ملف من خلال برامج الحاسوب المختلفة، كما وتوفر إمكانية أمن الملفات الإلكترونية بصورة واضحة لسهولة اكتشاف أي تغيير أو تحوير فيها والاطلاع والوصول إليها ببسر وسهولة².

كما تسهم الوسائل الإلكترونية في إيجاد قواعد للبيانات خاصة بالتشريعات الوطنية سواء السارية أو التي تم تعديلها، مما يسمح للقاضي بالاطلاع على جميع التشريعات وتحديد القانون الواجب التطبيق على واقعة النزاع من خلال الاستعانة بالكمبيوتر، وأيضاً التعرف على أحدث المبادئ القانونية الصادرة من محكمة النقض وما أصدرته المحكمة الدستورية العليا من أحكام، كما تسمح بالرقابة والتفتيش المتزامن مع سير القضية دون نقل الملفات لإدارة التفتيش القضائي³.

ثانياً. وجود الوسيط الإلكتروني وعدم الحضور الجسدي في الإجراءات:

يشكل حضور الخصوم لإجراءات المحاكمة الطريقة الطبيعية لإبداء أقوالهم وطلباتهم أمام المحكمة، والأصل أن أطراف الدعوى يحضرون بأنفسهم، إلا أن القانون أجاز لهم أن يحضر نيابة عنهم من

¹ الأنصاري حسن النيداني، القاضي والوسائل الإلكترونية الحديثة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009، ص 201.

² داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 65.

³ أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص 18.

يؤكدونه من المحامين أو غيرهم من الوكلاء بالخصومة، ولا شك أن الحضور سواء أكان حضورياً أو بالنيابة، فإنه يحتاج إلى الانتقال والحضور في قاعة المحكمة وتحمل نفقات السفر والمشقة والعناء وأخيراً تخصيص الوقت والالتزام بالحضور، وأن عدم الحضور الشخصي (الجسدي) قد يؤدي إلى إجراء المرافعة بحق الخصم غيابياً¹.

لذلك يعتبر من أهم خصائص التقاضي الإلكتروني أيضاً استخدام الوسائط الإلكترونية في التعاملات والإجراءات، فهذا التقاضي لا يختلف من حيث الموضوع أو الأطراف عن التقاضي التقليدي بل يتميز فقط من حيث طريقة تنفيذه وكونه يتم باستخدام وسائط إلكترونية².

فالوسيط الإلكتروني بين طرفي التقاضي هو جهاز الكمبيوتر والمتصل بشبكة الاتصالات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة إلكترونياً لكل من الطرفين المتعاقدين في ذات اللحظة رغم انفصالهم مكانياً، وعادة ما تصل الرسالة الإلكترونية في ذات اللحظة إلى الطرف الآخر إلا إذا حدث عطل في الشبكة، والرابط الشبكي بينهما هو وسيلة التواصل والدخول من صفحات ضمن موقع إلكتروني على خط شبكي عالمي إلى خط شبكي حاسوبي مقيد LAN لها أنظمة حماية معروفة من أشهرها Firewall تعتبر جدراناً نارية مانعة من اقتحام المخربين والمتطفلين لقواعد البيانات الداخلية الخاصة بالدعاوى والمبررات³.

إذا فهذا النظام الإلكتروني يسمح بفتح قنوات اتصال بين المتقاضين والمحكمة من خلال النافذة الإلكترونية، حيث يتم قبول مستندات القضية الإلكترونية، ويلاحظ أن هذه النافذة تؤدي بصفة أساسية

¹ داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 69.

² خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني الدعوى الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم، المرجع السابق، ص 38-39.

³ حازم الشرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 71.

ذات الوظائف التي كانت في التقاضي التقليدي، مع اختلاف أن المعلومات المخزنة على دعامة ورقية يتم الآن تخزينها إلكترونياً¹.

فإذا كان المتداعون يمثلون أنفسهم في المحاكمة وكان القانون المنشئ لهذا النظام يسمح لهم بذلك بواسطة موقع النظام فيستطيع كل مدعي الحصول على المعلومات المتعلقة بالنظام وكيفية قيد الدعوى والاتصال بالموظفين والتحدث معهم ومعرفة تفاصيل عمل النظام وكيفية رفع الدعاوى وإثبات ما يدعيه طالب التسجيل، وبعدها يستطيع الحضور المثل بواسطة الموقع بالدخول إلى صفحة القاضي وقاعة المحاكمة في الموقع ويقوم كتابة المواقع بالتأكد من صفته وإدخاله إلى قاعة القاضي ليقوم القاضي بتحضيره في المحاكمة ومباشرة الإجراءات على هذا النحو، كذلك الأمر بالنسبة للمدعى عليه الحاضر ويتم توثيق هذا الحضور تقنياً.

بالنسبة للوكلاء فقد تم فتح المجال للتخصص في هذا النوع من المحاكمات، فوجود محامي معلومات أمر تفرضه طبيعة العملية القضائية الإلكترونية، الذين سيتخصصون في الوسائل التقنية وبكيفية تقديم الأدلة ودعوة الشهود وسيكون لهم عناوين إلكترونية للتبليغ مثل البريد الإلكتروني على موقع النظام².

ثالثاً. تحقيق مبدأ العلانية المعلوماتية للجلسات:

تعتبر العلانية من أهم المبادئ القانونية التي تقوم عليها الأجهزة القضائية الحديثة، وبمقتضى ذلك يتم إقامة جلسات المحاكمات وإصدار الأحكام في جلسات علنية باستثناء المحاكمات التي تقتضي السرية، ذلك ما يسمح لكل فرد بحق الحضور، وهو ما يسهم في المراقبة العامة للعمل القضائي ما يولد الشفافية والرقابة الشعبية على أعمال القضاة، لكن التساؤل يثور حول ما إذا كانت هذه الخاصية يمكن أن تتحقق على مجريات التقاضي الإلكتروني؟

¹ خالد إبراهيم ممدوح، التقاضي الإلكتروني الدعوى الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم، المرجع السابق، ص 30-31.

² حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 71-72.

تولدت الحاجة إلى المحاكم الإلكترونية في قضايا ما يسمى "بالمرافعات المليونية" التي تشمل العديد من الأطراف وكميات ضخمة من الوثائق بالإضافة إلى العديد من التحقيقات، والأمثلة الحديثة على قاعات المحاكم الإلكترونية التي تتصف بهذه الصفات تمثلت في قضية (النفط مقابل الغذاء)، إذ لجأ المحامون إلى النسخ الحية والمستندات القانونية من الإفادات والكشوفات، مع توفير الوقت والمصاريف بدلاً من سحب مستند معين من مجموعة ملفات رئيسية مرفوعة فيستطيع المحامي البحث عن المستند في قاعدة بيانات Data Base سجل المحكمة، وعندما يبرز المستند فإنه يمكن عرضه على كل شاشة حاسوب مرتبط مع هذه الشبكة، كذلك فإن قاعة المحكمة الإلكترونية في مثل هذه المرافعات تعرض المستندات الإلكترونية على شاشات البلازما التلفزيونية إلى الجماهير والإعلام (الصحف)، وعليه فقط أصبح بالإمكان، ومن خلال استعمال السجلات والوثائق الإلكترونية دخول العامة (الجمهور) إلى المحكمة¹.

لكن بالرغم من أن العلانية هي الأصل في المحاكمات إلا أن هناك أنواعاً من الجلسات والمرافعات فرض فيها القانون السرية التامة، وهذا ما سعت إليه أيضاً المحاكم الإلكترونية من خلال وضع آليات وطرق لفرض وتحقيق السرية بالاعتماد على تقنية التشفير وأنظمة المفاتيح وكلمات المرور Password ووجود الجهة القانونية للتصديق الإلكتروني وما يطلق عليه كاتب العدل الإلكتروني Electronic Notary.

لقد تم تكريس هذا النوع من الأنظمة في إجراءات التحكيم الإلكتروني التي تعتمد سرية السجلات كقاعدة عامة، حيث ذهبت جمعية المحكمين الأمريكية AAA في قواعدها الداخلية المنظمة لنظام القضاء الافتراضي V.M.P إلا أنه لا يجوز لغير الأطراف وهيئة التحكيم الاطلاع على الموقع الإلكتروني الخاص بالقضية، كما قضت المحكمة القضائية Cyber Tribunal في لائحتها الداخلية بأنه يجب على هيئة التحكيم الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمنازعات التي تتم

¹ داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 78.

من خلال هذه المحكمة وذلك عن طريق التشفير¹ Encryption، وبذلك أصبحت جلسات التحكيم الإلكتروني عبر الإنترنت تتم في سرية تامة، بحيث لا يجوز الاطلاع على الحديث الذي يجري خلال تلك الجلسات بين الأطراف أو بينهم وبين هيئة التحكيم وكذلك المعلومات والمستندات والوثائق الإلكترونية المقدمة خلال تلك الجلسات أيضا إلا من قبل أعضاء التحكيم الإلكتروني والأطراف فقط.²

رابعاً. السرعة في إجراءات التقاضي والاقتصاد في النفقات:

إن العدالة ليست إعطاء كل ذي حق حقه فقط ولكنها إعطاء كل ذي حق حقه في الوقت المناسب، لذلك قيل قديماً "العدل البطيء هو والظلم سواء"³، ولهذا سعت التقنيات الحديثة إلى تطوير إجراءات التقاضي، إذ لا شك أن العدالة البطيئة وزيادة الرسوم والنفقات قد دعت إلى التفكير في نظام يؤمن سرعة وسهولة إجراءات التقاضي من جهة، وتقليل النفقات والمصاريف القضائية من جهة أخرى، وقد تحقق ذلك فعليا من خلال نظام التقاضي الإلكتروني.

إذا كانت مجانية التقاضي هي الأصل، فإن واقع القضاء في العصر الحديث أبعد ما يكون عن المجانية، فالدولة تحصل عن كل دعوى رسوما قضائية تحدد غالبا بنسبة معينة من قيمة الدعوى، نظرا أن الإعفاء من الرسوم القضائية ينجم عنه كثرة المنازعات وزيادة الدعاوى الكيدية، لذلك فقد استقر الأمر على أن الذي يتحمل مصاريف الدعوى هو الخصم الذي حكم عليه فيها، ولذلك لا تعد الرسوم والنفقات التي يدفعها الخصوم معارضة لهذا المبدأ، طالما أن هناك نصوصا قانونية توفر المساعدة القضائية لمن يحتاجها ويطلق عليها نظام المعونة القضائية⁴.

¹ محمد مأمون سليمان، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 360-361.

² محمد مأمون سليمان، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص 361.

³ طلعت محمد دويدار، الإعلان القضائي بين قيمة الوقت في الدعوى ومبدأ سلطان الإرادة في الخصومة، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 3.

⁴ عباس العبود، شرح أحكام قانون أصول المحاكمات المدنية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، الطبعة الأولى، ص 53.

نتيجة لما يعرفه العالم اليوم من تطور هام في التقنيات ووسائل التعاملات المصرفية، أصبح بالإمكان دفع النقود وتحويلها وهو ما يسمى بالنقود الرقمية أو العملة الرقمية، ومن ثم يمكن دفع الرسوم القضائية عن طريق إحدى الوسائل الحديثة، ويكون ذلك بإعداد برنامج إلكتروني يرفق مع ملف الدعوى الإلكترونية لغرض استيفاء الرسوم القضائية¹.

أما فيما يتعلق بالسرعة، فإن المحاكم الإلكترونية في هولندا تحل النزاعات في الدعاوى المدنية في غضون فترة تتراوح بين 8-12 أسبوعاً وبتكاليف قليلة من خلال إجراءات قانونية على الإنترنت، وبعبء التكلفة الكبيرة في التقاضي العادي فإن تكلفة إجراءات التقاضي أمام المحاكم الإلكترونية في هذا البلد تتراوح بين 446 إلى 1563 يورو وهو مبلغ ضئيل لا يضاهي تكلفة التقاضي العادي إذا ما عرفنا أن ساعة الاستشارة القانونية في مكتب المحامي تتراوح تكلفتها بين 250-500 يورو.

في إطار التحول نحو النظام الإلكتروني في العمل القضائي لدى بعض البلدان العربية وبغية الاستفادة من مميزاته، فإنه مع توحيد الإجراءات ومن خلال ميكنة النظام القضائي في المحاكم المختلفة في مصر وهو ما يسمى بنظام الشباك الواحد، فقد أصبح الوقت المستغرق لإقامة الدعوى 10 عشر دقائق فقط يتم خلالها مراجعة صحيفة الدعوى وحواظ (ملف) المستندات وتقديم الرسوم وتحديد الجلسة واليوم والدائرة (المحكمة) أيضاً، وفي حالة الاستعلام أو الاطلاع على الموقع الرسمي للمحكمة الإلكترونية فإن الخدمة تقدم بالمجان، أما في حالة الحصول على صورة رسمية من شهادة أو حكم عن طريق بوابة الحكومة الإلكترونية فيتم تحصيل رسم الخدمة عن طريق المحكمة الإلكترونية².

¹ عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات الحديثة في تطور العقد، دراسة مقارنة، دار الكتب العلمية، 1 جانفي 2015، ص 521.

² داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 83.

الفرع الثالث: المحكمة الإلكترونية.

تشكل المحكمة الإلكترونية نمطا غير مألوف في تسيير المعاملات القضائية وإجراءات التقاضي بحيث يتم الانتقال من الإجراءات الورقية إلى الإجراءات الإلكترونية.

فالتقاضي من خلال المحكمة الإلكترونية هو أساس التقاضي الإلكتروني فهو تنظيم تقني معلوماتي يتيح للمتداعين تسجيل دعواهم وتقديم أدلتهم وحضور الجلسات وصدور الحكم كل ذلك من خلال وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الإلكترونية والتي هي جزء من هذا النظام المعلوماتي، كما يمكن القضاة من التواصل مع المتداعين دون الحاجة لحضورهم الشخصي والمباشر لإجراءات التقاضي من خلال هذا النظام، كما تعمل المحكمة الإلكترونية على تحقيق الشفافية وسرعة الحصول على المعلومات.

أولا. مفهوم المحكمة الإلكترونية:

إن فكرة المحكمة الإلكترونية نشأت على خلفية قصور التقاضي العادي عن اللحاق بكمية القضايا الكثيرة، وكذا محاولة للتخفيف من الإجراءات الكثيرة والمكلفة سواء في الوقت أو بعد المسافة.

1- تعريف المحكمة الإلكترونية:

إن المحكمة الإلكترونية أو المحكمة الافتراضية، هي محكمة لا حضور فيها للخصوم أو ممثليهم، وإنما تقدم فيها جميع الأوراق والمستندات عبر الأنترنت، كما أن المرافعة والتحقيق يتم بذات الطريقة وأيضا تبادل المستندات والاطلاع عليها وإصدار الحكم والمداولة، إذ هي إعادة إدارة للأداء في مرفق العدالة، فإجراءات التقاضي تتم عبر شبكة الأنترنت بطريقة إلكترونية -سمعية وبصرية عبر شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد دون الحاجة لالتقاء أطراف النزاع والقضاة في مكان معين، تماما مثل التحكيم الإلكتروني¹.

¹ أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص 73.

فإذا فكرة المحكمة الإلكترونية تعني الانتقال من تقديم الخدمات والمعاملات بشكلها الروتيني الورقي إلى الشكل الإلكتروني عبر الأنترنت، وعليه تم تعريفها من ناحيتين: الشكلية والموضوعية.

فمن الناحية الشكلية عرفت بأنها حيز مخصص يجمع بين المعلوماتية والتقنية يحتوي وحدات إدارية وقضائية تعمل من خلال كادر معين يجمع بين القضاة وأعاونهم، يباشر النظر في الدعاوى وتدوين إجراءاتها بالاعتماد على الآليات التقنية الحديثة.

وفي تعريف آخر جمع بين الشكلية والموضوعية، عرفت بأنها موقع تقني إلكتروني خاص بالمحكمة موجود على شبكة الأنترنت، يساعد في الاتصال بين المحكمة والمتقاضين عن طريق البوابة الإلكترونية الخاصة بهذا الموقع ليتم إرسال واستقبال كل ما يتعلق بملف الدعوى والوثائق والمستندات بشكل إلكتروني، فتكون الدعائم الإلكترونية هي الأساس في التعامل.¹

إذا فالمحكمة الإلكترونية هي عبارة عن حيز تقني معلوماتي ثنائي الوجود (شبكة الربط الدولية+ مبنى المحكمة) يعكس الظهور المكاني الإلكتروني لأجهزة ووحدات قضائية وإدارية على الشبكة، تعمل هذه الأجهزة على استقبال الطلبات القضائية ولوائح الدعاوى وتجهيز برنامج الملفات الإلكترونية وتوفير متجدد للمعلومات حول مستجدات الدعاوى وقرارات الأحكام بما يمثل تواصلاً دائماً مع جمهور المواطنين والمحامين، كما تمكن هذه المحكمة أصحاب العلاقة المتقاضين ووكلائهم من الترافع وتحضير الشهود وكل إجراءات المحاكمة لكن بشكل إلكتروني.²

2- تمييز مصطلح المحكمة الإلكترونية عما يشابهها:

يتقارب ويتداخل مصطلح المحكمة الإلكترونية مع مصطلحات أخرى متقاربة تتعلق بذات الفكرة والغاية، ألا وهي رقمنة التقاضي، وأهم هذه المصطلحات:

¹نادية أو طالب، المحاكم الإلكترونية، إجراءاتها ومدى قانونية تطبيقها في الأردن، Alaan Publishing، الأردن، 2018، ص15.

²حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 59.

أ- التقاضي الإلكتروني: إن ارتباط مصطلح التقاضي الإلكتروني بالمحكمة الإلكترونية كون كلاهما حديث النشأة، فإن هناك العديد من الباحثين من يعتبر أن التقاضي الإلكتروني يشمل على المحاكم الإلكترونية، ومن جهة مغايرة اعتبر جانب آخر بأن التقاضي الإلكتروني يشمل حوسبة الإجراءات القضائية وتحويلها من إجراءات ورقية تقليدية إلى إجراءات إلكترونية.

ولكن الرأي الغالب هو أن المحكمة الإلكترونية تشمل التقاضي الإلكتروني، كون إجراءاته تعتبر جزءاً من الأسس التي تقوم عليها هذه المحكمة.

ب- التحكيم الإلكتروني: يرى العديد من الباحثين بأن التحكيم الإلكتروني هو جزء من المحكمة الإلكترونية، لكن في وجهة نظر أخرى فإنه، وإن كان التحكيم والقضاء يتفقا في أنهما جهتان تفصلان في النزاعات، لكنهما تختلفان في عدة أمور تتمثل في أن التحكيم أساسه مبدأ سلطان الإرادة وانعدامها، يعني تحوله لقضاء دولة عادي، بالإضافة إلى أن التقاضي حق مقرر للجميع، وتثبت ولاية القضاء في نظر القضايا والنزاعات جميعها، وتظهر سلطة الإلزام في المثل أمام القاضي أو الحكم عليه لمن لا يستجيب له، وعليه يعتبر من مظاهر سلطة وسيادة الدولة، أما التحكيم فليس بحق مقرر للجميع، ولا يشمل كافة النزاعات كونه هناك قضايا لا يجوز إحالتها على التحكيم¹، وأهم فرق بينهما أن التقاضي يتميز بوجوب العلانية في الجلسات، بينما التحكيم فهو يتميز بمبدأ السرية في جلساته.

ج- المحكمة الرقمية: تعد المحكمة الرقمية هي المحكمة التي تختص بالدعوى الرقمية وجرائم الشبكات وتكنولوجيا المعلومات وقضايا الملكية الفكرية والتجارة الإلكترونية وذلك على غرار محاكم متخصصة معينة كمحكمة الأسرة ومحكمة الجنايات والمحاكم المدنية، إذ يمكن القول أن المحكمة الإلكترونية هي المختصة في الدعوى الرقمية سواء الجنائية أو المدنية أو التجارية.²

¹نادية أبو طالب، المحاكم الإلكترونية، إجراءاتها ومدى قانونية تطبيقها في الأردن، المرجع السابق، ص 16-17.

²منال عبد اللاه عبد الرحمن، عبد الصبور عبد القوي علي مصري، المحكمة الرقمية والجريمة المعلوماتية، دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، 2012/1/1، ص 24.

لقد ساوى جانب من الباحثين بين المحكمة الإلكترونية والمحكمة المعلوماتية على غرار ما فعلته الباحثة صفاء أوتاني في بحثها المتعلق بالمحكمة الإلكترونية عندما جعلت إحداها مرادفة للأخرى، بينما يرى جانب آخر بأنهما يختلفان تماما عن بعضهما، كون المحكمة الرقمية تختص بأمر معين مثل المحكمة المرورية أو المحكمة العمالية، فوفقا لتعريفها تختص بنظر دعاوى الملكية الفكرية والدعاوى الرقمية وجرائم الشبكات وتكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية من خلال الوسائط التقنية الإلكترونية الحديثة¹.

ثانيا. مستلزمات إقامة المحكمة الإلكترونية:

إن تطبيق نظام المحكمة الإلكترونية يحتاج لجملة من المتطلبات لا بد من توفرها حتى تكون نشأة هذا النظام صحيحة وموافية للغرض الذي تم إنشاؤها من أجله، وتتمثل هذه المتطلبات في:

1- المتطلبات الفنية: إن تطبيق المحكمة الإلكترونية على أرض الواقع وتفعيل دورها يتطلب تجهيز البنية التحتية اللازمة والمناسبة لبناء هذا النظام الإلكتروني الكبير، وأهم هذه المتطلبات نجد:

أ- جهاز الحاسوب: الذي يشكل طفرة في حقل التعامل بين الأفراد، وهو يعتبر أول وأهم خطوة، كونه لا يمكن تسجيل الدعوة أو السير بها بدون توافره.

ب- إنشاء شبكة داخلية، أشبه بأنترنت مصغر يتم ربط جميع الأقسام والوحدات وقاعات المحكمة ببعضها، فهي شبكة مقيدة على خط الاتصال للربط، فيستطيع العاملون في المحكمة من الاتصال ببعضهم آليا وإرسال ملفات الدعاوى والطلبات والوثائق والمذكرات فيما بينهم.

بالنسبة لقاعات المحاكم فكل قاعة تمثل شبكة داخلية مصغرة تتألف من محور وموزع خطوط على الحواسيب الموجودة في القاعة.²

¹نادية أبو طالب، المحاكم الإلكترونية، إجراءاتها ومدى قانونية تطبيقها في الأردن، المرجع السابق، ص 17.

²حازم شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 60.

ج- إنشاء سجل إلكتروني يحتوي على قواعد بيانات، الذي يعرف بأنه قاعدة بيانات موجودة على الشبكة الداخلية لكل محكمة على حدة، ومن خلالها يتم تسجيل الدعوى وبياناتها وإعطائها رقما تسلسليا حتى يمكن استخراج ملف الدعوى الإلكترونية من خلال برنامج حاسوبي يحتوي عدة أنواع للحفظ التقني أو التكنولوجي¹، فهو عبارة عن نظام أرشفة عمل المحاكم يتمثل في مجموعة ملفات مرتبطة ببعضها البعض، تشمل أسماء المحاكم القضاة والموظفين وأرقام الدعاوى ومكان وتاريخ قيدها، بالإضافة إلى اللوائح والمستندات المرسلة من المحامين والمحاضر الخاصة بالدعوى².

د- إنشاء موقع إلكتروني للمحكمة: يجب إنشاء وتصميم موقع المحكمة أو الدائرة على الأنترنت، الذي يعتبر عنوانا إلكترونيا للمحكمة يستطيع من خلاله كل صاحب علاقة تنفيذ نوعين من الخدمات، النوع الأول الحصول على المعلومات بتصفح أوراق الموقع والبحث عن المعلومات وما تم من إجراءات بخصوص الدعوى، أو الاتصال الإلكتروني المباشر مع الموظفين من خلال ما يمكن تسميته الوسيط الإلكتروني القضائي فهو عبارة عن برنامج اتصالات عالية التقنية تمكن الجمهور المتعامل والمحامين من الاتصال المباشر مع العاملين والقضاة، بالوصول الآلي إلى مركز الحصول على المعلومة.

أما النوع الثاني من الخدمات فهو إنجاز الإجراءات ومباشرة الدعوى والدخول في التقاضي دون حاجة للحضور الشخصي، وأيضا عن طريق الوسيط الإلكتروني والقضائي والربط التقني بملفات الدعوى³.

¹نادية أبو طالب، المحاكم الإلكترونية، إجراءاتها ومدى قانونية تطبيقها في الأردن، المرجع السابق، ص 18.

²أوتاني صفاء، المحكمة الإلكترونية -المفهوم والتطبيق-مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 1، 2012، سوريا، ص 176.

³حازم محمد الشرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 62-63.

2- المتطلبات البشرية: يقصد بها الكوادر البشرية التي تشمل الموظفين المختصين فنيا للتعامل بالأجهزة الإلكترونية والبرامج الخاصة بها، ويمكن تسميتهم، فئة الدعم الفني، نسبة لما يقدمونه من دعم للنظام الإلكتروني الذي تقوم عليه المحكمة، وهم:

أ- قضاة المعلومات: هم مجموعة متخصصة من القضاة النظاميين، يباشرون المحاكمات من خلال موقع كل منهم لدى المحكمة الإلكترونية من خلال موقعها الإلكتروني على الأنترنت ويمكن أن نطلق عليه، دائرة المعلوماتية القضائية، ويقوم القضاة بمباشرة الإجراءات القضائية وتدوينها ضمن ملف الدعوى الإلكترونية، ثم يشرع القاضي من خلال موظفين متخصصين حاسوبيا يطلق عليهم اسم كتبة المواقع الإلكترونية بتحضير المتداعين أو وكلائهم ومباشرة المحاكمة التي تدون بموجب برنامج حاسوبي بالصوت والصورة ويقوم القاضي بالاستماع لأقوالهم ومرافعاتهم ودفاعهم، وتصور هذه العملية وتنقل إلى جزئية من موقع الدائرة المعلوماتية القضائية لتمثل علنية المحاكم الإلكترونية ويتم تدوينها تقنيا.

ب- كتاب المواقع الإلكترونية: هم مجموعة من الموظفين الحقوقيين التابعين للمحكمة والمتخصصين في تقنيات الحاسوب وتصميم وإدارة المواقع الإلكترونية يقومون بالمهام الآتية:

ب.أ- تسجيل الدعاوى وإرسالها مع ما تتضمنه من وثائق وأدلة إثبات، يمكن مسحها عن طريق الماسح الضوئي لإرسالها والاحتفاظ بالأصل لإرساله إلى المحكمة حالة طلبها له.

ب.ب- استيفاء الرسوم إلكترونيا بإحدى وسائل الدفع الإلكتروني.

ب.ج- تجهيز جدول مواعيد الجلسات.

ب.د- الاتصال بأطراف الدعوى وتبليغهم بالحضور وبمواعيد انعقاد الجلسات والتأكد من صفة كل منهم سواء كانوا أطراف الدعوى أو الشهود وذلك قبل إدخالهم إلى موقع المحكمة¹.

¹ لزعزعة نجاة، المحكمة الإلكترونية بين المفهوم والتطبيق، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2021، ص 101.

ج- إدارة المواقع والمبرمجين: تقوم هذه الفئة بمتابعة الإجراءات من أقسام مجاورة لتعالج كل عطل أو خطأ حال حدوثه، كما تقوم بحماية النظام من الفيروسات والمخربين وكذلك بمساعدة الكتبة في عملهم التقني.

د- المحامون: بالنسبة للمحامين فيتوجب عليهم الحصول على دورات مكثفة في علوم الحاسوب ونظم الاتصال وتصميم البرنامج والمواقع الإلكترونية، ويفترض بالضرورة عليهم تجهيز مكاتبهم بأحدث الأجهزة والمعدات الحاسوبية التي ستمكنهم من الحضور والترافع ودعوة الشهود وتحضيرهم لأداء الشهادة داخل هذا النظام بحيث إن مصطلح محامي معلوماتي يطلق على كل من يحق له تسجيل دعواه والترافع في هذا النوع من المحاكم.¹

3- المتطلبات التقنية: إن الحماية التقنية تمثل مجموعة من الضمانات التي يتم الرجوع إليها في حال طالت آلية عمل المحكمة الإلكترونية أي اختراقات، وتتمثل هذه المتطلبات في:

أ- تشفير المعلومات والبيانات المتداولة عبر الشبكة، بحيث يتم تحويل الكلمات المكتوبة إلى أرقام أو صور فنية لا يمكن لقارئها معرفة مضمونها أو المقصود منها إلا عن طريق فك الشيفرة.

ب- تأمين خصوصية المعلومات والبيانات المتداولة، بحيث لا تستخدم في غير الغرض المرخص له من صاحبها.

ج- تأمين سرية المعلومات والبيانات المتداولة، عن طريق تحقيق الحماية لمحتواها ضد أي تعديل أو شطب أو تغيير عند تبادلها، مع ضمان التحقق من شخصية مرسلها ومستقبلها، بمعنى عدم إمكانية الحصول على أي معلومات وبيانات تخص الدعوى إلا لأطرافها والأشخاص المصرح لهم فقط من قضاة ومحامين وموظفين، بحيث يتم في بادئ الأمر تزويدهم بكلمة مرور خاصة بهم واسم المستخدم

¹حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحكمة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 63.

ليتمكنوا من الاطلاع على تفاصيل الدعوى، وهذا ما يشكل ضماناً لمنع الأشخاص غير المرخصين من الدخول إلى نظام المعلومات واختراقه والاطلاع على ملف الدعوى¹.

المطلب الثاني: موقف التشريعات المقارنة من التقاضي الإلكتروني.

إن التقدم العلمي الحديث في مجال تكنولوجيا المعلومات قد مس التشريعات الدولية حيث سعت إلى إدخال هذا النظام الجديد وإصدار قوانين تتماشى مع التطورات الحاصلة، حيث شملت هذه التشريعات مجال الخدمات والإجراءات القضائية، أو ما أطلق عليها تشريعات التقاضي الإلكتروني، وقد كانت الولايات المتحدة الأمريكية هي السبّاقة في هذا المجال أين قامت بحوسبة الإجراءات القضائية وأعمالها إلكترونياً، وكان ذلك في أواخر التسعينات من القرن الماضي، لتتبعها بعد ذلك أغلبية دول العالم، لذا سنحاول التعرف على موقف عينة من الدول العالمية التي جسدت وبشكل كبير التقاضي الإلكتروني في الفرع الأول، ثم التطرق لموقف بعض الدول العربية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: التقاضي الإلكتروني العالمي.

كما أشرنا سابقاً بعد أن بدأت الولايات المتحدة الأمريكية بحوسبة الإجراءات القضائية وصولاً إلى نظام قضائي إلكتروني كامل، تبعته في ذلك أغلبية إن لم نقل كل الدول الغربية، وسنحاول التعرف على عينات منها:

¹نادية أبو طالب، المحاكم الإلكترونية، إجراءاتها ومدى قانونية تطبيقها في الأردن، المرجع السابق، ص 21.

أولا. موقف القانون الأمريكي:

قررت المادة 34/أ من قانون الإجراءات المدنية الفيدرالي للولايات المتحدة الأمريكية صراحة أنه: يجوز تقديم أي معلومات مخزنة إلكترونيا مشتملة على الكتابة والرسومات البيانية والصور الفوتوغرافية والتسجيلات الصوتية أو أي بيانات مخزنة على أي وسيلة إلكترونية بحيث يمكن أن يكون مصدرا للمعلومات سواء بصورة مباشرة -عند الضرورة- أو بعد ترجمتها.

بذلك يكون قانون المرافعات الفيدرالي الأمريكي قد كرس الاستفادة من الوسائل الإلكترونية الحديثة في الإجراءات القضائية، حيث أجاز تقديم المستندات الإلكترونية أمام المحاكم، لكنه لم يتعرض للإعلان الإلكتروني من خلال البريد الإلكتروني وتسيير إجراءات التقاضي، بل ترك ذلك لكل ولاية تنظمها وفقا لقانونها الخاص¹، وقد سعت كل الولايات في أمريكا للعمل بالنظام الإلكتروني القضائي في محاكمها، وفرضت ذلك من خلال قوانينها الخاص، وأهم ولايتين نتطرق إليهما:

1- ولاية كاريفونيا: ساهمت ولاية كاريفونيا الأمريكية في تطوير الإجراءات القضائية على ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى بادر خلالها المكتب الإداري للمحاكم فيها بمشروع محاكم الملفات الإلكترونية وتقنية المعايير كبرنامج لتطوير آليات ومعايير التقاضي بواسطة استحداث الملفات الإلكترونية للمحاكم وكان ذلك خلال عام 2000، كمرحلة أولية لاستخدام المستندات الإلكترونية وإرسال واستقبال بعض إجراءات التقاضي في بعض القضايا إلكترونيا.

في المرحلة الثانية تم إطلاق المشروع التقني بين المحاكم كمخطط لتبادل المعلومات بين هذه المحاكم بطريقة موثوقة وأمنة، وتم اعتماد لغة xhtml.

¹ أحمد هندی، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص45.

أما المرحلة الثالثة وكانت سنة 2003 بتبني مجموعة من القواعد القانونية أعدتها اللجنة الاستشارية لتكنولوجيا الحاكم التابعة للمجالس القضائية لها، وقد أطلق على القانون اسم rules 2050-2060، والذي كان بمثابة نقلة نوعية للإجراءات القضائية في ولاية كاريفونيا¹.

لقد أجاز هذا القانون استخدام الوسائل الإلكترونية في التقاضي طالما اتفق الأطراف على ذلك، فملف القضية هو ملف رقمي إلكتروني، يتم إيداعه لدى المحكمة إلكترونيا، ويتم تخزينه إلكترونيا، كما يتم تقديم كافة المستندات إلكترونيا، كما ألزم قانون كاريفونيا المحكمة بتوفير نظام إلكتروني محكم، للإيداع والإعلان، ولسداد الرسوم إلكترونيا ببطاقة ائتمان أو عن طريق التحويل عبر الأنترنت.

2- ولاية بنسلفانيا: بموجب المادة 205/4 من قانون الإجراءات لولاية بنسلفانيا فإن للمحكمة السماح باستخدام الإيداع الإلكتروني للمستندات الإلكترونية، كما يجب عليها في هذه الحالة تحديد الإجراءات والقواعد المتبعة في هذا الشأن كما يتم دفع مصاريف عملية إيداع المستندات عن طريق بطاقات الائتمان الإلكترونية المعتمدة لدى المحكمة.

إن معرض الحديث عن التجربة الإلكترونية في تطوير الإجراءات القضائية لولاية بنسلفانيا تستوقفنا أمام محكمة المقاطعة الوسطى بمدينة سكرانتون، أين يشهد مبنى وليام أند جي نلسون الفدرالي محكمة مجهزة بأحدث الوسائل التقنية لتتم فيها إجراءات التقاضي الإلكتروني فقد جهزت هذه المحكمة بنظام مرئي متطور لمستقبلات الحاسوب أطلق عليها الكورت روم 2، كما زودت بوسائل تكنولوجية تمكن الادعاء العام وشهود الدفاع من الحضور إلكترونيا، كما جهزت بمونتيرات في كل أرجاء قاعة المحكمة وكذلك لدى كل عضو من أعضاء هيئة المحلفين، وفي وسط القاعة جهاز عرض التمثيل المرئي

¹ حازمة شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 132-133.

والرقمي للأدلة، كما طورت نظاما للترجمة الفورية للشهود الذين لا يتقنون الإنجليزية، وغيرها الكثير من الإجراءات المطورة التي تعكس صورة التقاضي الإلكتروني الفعلي فيها¹.

ثانيا. موقف القانون الفرنسي:

بدأت مرحلة تبادل المعلومات بين المحامين في باريس عام 1984، ثم بينهم وبين قلم الكتاب، حيث تم اعتماد نظام تيليماتيك باستخدام جهاز الميني تل، وفي سنة 1975 افتتحت نقابة محامي باريس مركز الخدمة الخاص بها وأطلق عليه نظام Avocatel كما أنشأت بريدا إلكترونيا للاتصال مع المحامين، إلى غاية سنة 1987 أين تم توقيع اتفاق بين محكمتي الاستئناف باريس وباريس الابتدائية مع نقابة المحامين بمحكمة الاستئناف باريس للتبادل المعلوماتي عن طريق تيليماتيك بين المحامين والمحاكم الجزئية بباريس²، وهذا ما يؤكد بأن مظاهر التقاضي الإلكتروني بدأت في فرنسا منذ القرن الماضي.

لكن المشرع الفرنسي تراث إلى حلول الألفية الثالثة من أجل أن يحدث القانون ولكي تظهر كلمة إلكتروني في تشريعاته، وكانت البداية في التقنين المدني من خلال القانون رقم 230 لسنة 2000، الصادر في 13-3-2000 حول تعديل قواعد الإثبات، حيث تمت إعادة صياغة المادة 1316 بفقراتها الأربعة بشكل يرسى القوة الثبوتية للكتابة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، كما تكرر الفقرة 2 من المادة 1317 إمكانية حفظ المحررات الرسمية على دعامة إلكترونية³.

بعد قيام المشرع الفرنسي بهذه المحاولات المتعددة للأخذ بوسائل الاتصال الحديثة لتسهيل إجراءات التقاضي أمام المحاكم ولتنظيم العمل أمامها، وبعد شيوع استخدام الأنترنت في مختلف المجالات أجاز

¹ حازم شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحكمة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 135-136.

² مصطفى قنديل، النظام القانوني لتبادل أوراق المرافعات بالطريق الإلكتروني وفقا لقانون المرافعات الفرنسي، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، 2013، ص 7-8.

³ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 103.

المشرع استخدام تقنية الاتصال الإلكتروني في إعلان الوثائق القضائية والمذكرات والقرارات والتقارير، حيث قام سنة 2005 بتعديل نص المادة 1/748 على أن تدخل حيز التنفيذ بدءاً من 2009/1/1، أين اشترط لإتمام الأعمال القضائية في الشكل الإلكتروني عدة شروط تتمثل في:

أولاً: موافقة المرسل إليه الصريحة لاستخدام هذه الوسيلة في الاتصال.

ثانياً: أن تتضمن المراسلات الإشارة إلى تاريخ وساعة إرسالها وساعة تلقيها، وهو ما أكدت عليه الفقرة الثالثة من المادة 748.

ثالثاً: كما يلزم أن يتضمن هذا الإخطار كافة البيانات التي يفرضها القانون، كوضع توقيع المرسل وغيرها من الشروط¹، بحيث يجب أن تضمن كل الإجراءات الفنية المستخدمة هوية الأطراف وسلامة المستندات المرسلة وسريتها وحمايتها من التغيير وحفظها عند نقلها وتضمن بطريقة أكيدة تاريخ الإرسال وتاريخ الاستقبال².

أما في سنة 2012 أجاز المشرع الفرنسي الإيداع الإلكتروني للاستئناف والنقض، حيث قرر في المادة 1/930 أن تودع كافة الأوراق القضائية أمام محكمة الاستئناف عبر الطريق الإلكتروني وإلا قضى بعدم قبول الاستئناف إذا استخدم إجراء آخر، وإذا تعذر لسبب أجنبي إيداع الأوراق عبر الطريق الإلكتروني يتم إثبات ذلك بموجب سند كتابي يسلم لقلم الكتاب، كما يتم تسليم الإشعارات والإنذارات وتكليفات الحضور لمحامي الخصوم عن طريق البريد الإلكتروني ما لم يتعذر ذلك لسبب لا علاقة له بالمرسل، ويحدد قرار وزير العدل معدلات التبادل إلكترونياً³.

¹ أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص 41.

² الأنصاري حسن النيداني، القاضي والوسائل الإلكترونية، المرجع السابق، ص 203.

³ أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، نفس المرجع، ص ص 41-42.

ثالثاً. موقف المشرع الألماني:

إن الأساس القانوني لعملية الإيداع الإلكتروني في المحاكم الألمانية قد تمت الموافقة عليها، حيث قامت وزارة العدل الفيدرالي والبرلمان الألماني بسن القوانين لضبط المتطلبات الشكلية للقانون الخاص وغيرها من الأنظمة التابعة لمعاملات التجارة الحديثة في تموز سنة 2001، والذي دخل حيز التنفيذ في آب من العام نفسه، وبموجب ما ورد في المادة 130 معدلة من هذا القانون فقد تمت مساواة السجلات الإلكترونية بالسجلات الورقية، كما أقرت المساواة بين التسليم المطبوع للوثائق والبيانات المقدمة في الدعوى الورقية والمقدمة بالشكل الإلكتروني، كما استعاض هذا القانون عن التوقيع اليدوي بالتوقيع الإلكتروني، إذ نص على ضرورة إرفاق التوقيع الإلكتروني الموثق المتقدم بالوثيقة الإلكترونية¹.

أطلقت المحكمة الفيدرالية مشروعاً ريادياً لإيداع الملفات الإلكترونية في عام 2001، وكانت هذه المحكمة ومحكمة دعاوى الخزينة في هامبورج الأوائل في هذا المجال وذلك بالنسبة للدعاوى المدنية علاوة على ذلك فإن طلبات حماية الملكية الفكرية والتي تشمل براءات الاختراع والعلامات التجارية أصبحت تودع إلكترونياً لمكتب حماية العلامات التجارية وبراءة الاختراع الألماني منذ سنة 2002²، كما قامت محكمة العدل الفيدرالية بوضع مشروع تجريبي قسم إلى مرحلتين:

المرحلة الأولى: انتهت بنهاية عام 2002 أين كان يتم فك جميع المستندات المودعة إلكترونياً تلقائياً عبر الموقع الإلكتروني للمحكمة، وتتم طباعتها في ملفات على شكل أوراق، كما يتم توجيه الرسائل الواردة إلى القاضي المسؤول الذي ينظم المسودات ويرد عليها إلكترونياً، بالتالي كانت هناك ملفات ورقية إلى جانب الملف الإلكتروني الذي تم إنشاؤه وتبادلته عبر الموقع الإلكتروني للمحكمة³.

¹ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص ص 106-107.

² حازم شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 151.

³ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، نفس المرجع، ص ص 108-109.

المرحلة الثانية: في سنة 2003 تم تحسين النظام في ألمانيا بحيث أصبح التوثيق للوثائق وتوريدها وتخزين محاضر الدعوى والأرشفة في المحاكم حاسوبيا إلكترونيا¹.

كما أذنت محكمة المالية في هامبورغ بالقيام بالإيداع الإلكتروني منذ شهر مايو 2002، وتطوير إجراءاتها القضائية واستحداث نظام للحفظ والأرشفة الإلكترونية للملفات والمستندات وفقا لبرامج خاصة بها².

تجدر الإشارة أن عملية إرسال البيانات إلكترونيا تتمثل في أن الأدلة والوثائق المطلوب إرسالها يتوجب ربطها برسالة البريد الإلكتروني مع ترك محتوى الرسالة فارغا وإرسالها إلى العنوان الإلكتروني للمحكمة بواسطة خط الأس أم تي بي، ويتضمن الإرسال اسم الملف المرسل ورقم الدعوى إن وجد وإلا إرسالها تحت مسمى تسجيل جديد كما يتوجب أن تتم المصادقة على البيانات بتوقيع إلكتروني معتمد ومشروط وفقا للقانون الألماني، وإذا أراد المحامي إرسال أكثر من وثيقة يتوجب عليه أن يوقع على كل وثيقة توقيعاً إلكترونياً³.

بالتالي فإن الملحوظ على موقف المشرع الألماني من خلال نص المادة 130 المعدلة وقواعد محكمة العدل الفيدرالية والمحكمة المالية في هامبورغ، أنه لم يتضمن الإشارة إلى اتفاق صريح مكتوب للعمل بالنظام الإلكتروني في المحاكم الألمانية كما هو الحال بالنسبة للمشرع الأمريكي والفرنسي المشار إليهما سابقا، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى بين صيغ البرامج المستخدمة في إجراءات التقاضي الإلكتروني صراحة وأجاز تجديد صيغها بمرور الزمن عن طريق الإعلان في صفحة الويب الإلكترونية للمحكمة، بالإضافة توفيره لإجراءات تأمين سلامة ومصادقية المستندات الإلكترونية المتعلقة بالإجراءات

¹ حازم شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 152.

² داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 109.

³ حازم شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، نفس المرجع، ص 151.

القضائية عبر الأنترنت من خلال الاعتماد على تقنيات التوقيع الإلكتروني والمعترف به ضمن قانون التوقيع الإلكتروني الألماني لعام 1999¹.

الفرع الثاني: موقف التشريعات العربية.

مواكبة لما سارت عليه الدول الغربية وما وصلت إليه من تطور كبير وصل صداها إلى كل العالم، خاصة بعد دخول تكنولوجيا الاتصال والمعلومات للمجال القضائي، سعت الدول العربية أيضا لمجارات التطور الحاصل، وسنحاول عرض تجارب بعض الدول للتقاضي الإلكتروني كنماذج، وهي:

أولا. التجربة في الإمارات العربية المتحدة (إمارة دبي):

لقد جاء إنشاء بوابة محاكم دبي كنتيجة للسعي الدؤوب من قبل صاحب السمو حاكم دبي للبحث عن الأفضل ومواكبة التطور في كل الميادين خاصة المجال القضائي، فمنذ عام 2001 حتى عام 2006 كانت إمارة دبي في بحث عن الأفضل وتقديم الأنسب ممثلا في مشروع ريادي تحقق واقعا من خلال بوابة محاكم دبي الإلكترونية².

تلخص ذلك بإنشاء موقع إلكتروني يستطيع من خلاله المستخدمون الحصول باستمرار على المعلومات المتوفرة عن الدعاوى المعروضة على المحاكم في دبي، كما يستطيع المستخدمون من المحامين والمواطنين والمقيمين في الإمارة تقديم الطلبات المختلفة المتعلقة بالدعاوى، ومنها تقديم لائحة الدعوى للتسجيل ودفع الرسوم إلكترونيا عن طريق أنظمة الدفع الإلكترونية وتقديم الطلبات المستعجلة في أي وقت ودون التزام بمواعيد الدوام الرسمية، كما بإمكان الموكلين متابعة الدعاوى الخاصة بهم ومعرفة وقائع الجلسات بعد الانتهاء منها دون داع للجوء للمحامين للحصول على المعلومات منهم، كما

¹ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 110.

² حازم شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 155.

يستطيعون تسجيل لوائح (عرائض) الطعن بالأحكام مباشرة وإرسالها عبر موقع بوابة المحاكم ومعرفة نتيجة الطعن حال صدورها من الهيئات المختصة¹.

مع بداية العام 2013 بدأت الإمارات حملة تحت شعار المحكمة الذكية حيث خصصت لها ملايين الدولارات، والتي تقوم على محاور أربعة رئيسية تتمثل في: نظام القاضي الذكي، نظام المحامي الذكي، نظام التسجيل الذكي، ونظام كاتب العدل، بالإضافة إلى نظام الدفع الذكي وبموجب هذا التنظيم يمكن رفع الدعوى عن بعد، كما يتمكن القاضي من متابعة الدعوى عبر الأنترنت، بعد أن يتم إيداع صحيفة وملفها إلكترونياً، مع الحفظ الآلي للملف والمستندات، وكذلك يقوم المحامي بمتابعة الدعوى التي يهتم بها ويطلع عليها من خلال موقع المحكمة، مع إمكانية دفع الرسوم والمصاريف في أي وقت ومن أي مكان.

كما تم وضع نظام إلكتروني خاص بالنيابة العامة في إمارة دبي، فلمقدم الشكوى المتصلة بالإجراءات القضائية، أن يسجل شكواه من خلال هذا النظام ليتم إشعاره بطريقة إلكترونية بمحتوى الشكوى والرقم المتسلسل الخاص بها، هذا النظام مرتبط إلكترونياً بنظام إدارة القضايا الجنائية الإلكترونية².

ثانياً. التجربة الأردنية:

بدأ تنفيذ مشروع حوسبة المحاكم في الأردن ابتداءً من عام 2004، وقد كانت محكمة بداية عمان في مبنى قصر العدل الجديد هي الانطلاقة الأولى لحوسبة الإجراءات ومحاضر الجلسات بتمويل من الوكالة الأمريكية للإنماء الدولي USAID من خلال مشروع سيادة القانون عن طريق برنامج أطلق عليه تسمية الميزان، وهو برنامج يعمل على أتمتة عملية التقاضي، وجرى العمل على تعميم التجربة على باقي محاكم المملكة البالغ عددها آن ذاك 73 محكمة، حيث جرت حوسبة العمل القضائي والإداري

¹ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 111.

² أحمد هندی، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص ص 64-65.

في محاكم الشمال والجنوب والشرق وغرب عمان ومحكمة الجنايات الكبرى، ومن ثم الانتقال إلى المحافظات القريبة كالزرقاء ومأدبا وبقية المحافظات، وأيضا شملت الحوسبة المحاكم وقصور العدل الجديدة في كل من أربد والبلقاء والكرك¹.

يشمل مشروع الأتمتة تجهيز البنية التحتية في المحاكم من سيرفرات وشبكات وأجهزة كمبيوتر وملحقاتها، كذلك تركيب وتشغيل نظام محوسب لإدارة الدعوى القضائية (الميزان)، الذي تم شراؤه وتعديله خصيصا وفق متطلبات العمل في المحاكم الأردنية، بحيث يتم تسجيل وتوثيق وتتبع مراحل الدعوى القضائية إلكترونيا خلافا لنظام الملفات الورقية التقليدي، وما قد يعترضه من مشاكل إجرائية وفنية...إلخ، إضافة إلى تدريب العاملين في المحاكم على استخدام هذا النظام².

كما شمل المشروع حوسبة العمل في وزارة العدل بمختلف جوانبه الإدارية والمالية والفنية والموارد البشرية، وقد تم لهذا الغرض استحداث مديرية متخصصة للمعلومات عوضا عن قسم الحاسوب، وإقرارها وإدراجها ضمن الهيكل التنظيمي للوزارة³.

ثالثا. التجربة في السعودية:

لقد قامت إدارة الحاسب الآلي بوزارة العدل السعودية بتطوير أكثر من ثلاثين نظاما تطبيقيا، كما شرعت في تفعيل دور الخدمة الآلية عن بعد، حيث سعت في مجال إجراءات العمل إلى تطوير وتوثيق الأنظمة بنشرها على موقع الوزارة والأقراص المدمجة.

خصصت الوزارة أربعة أنظمة مهمة في مجال الحاسب الآلي، أهمها النظام الشامل للمحاكم وهو ما يسمى بالمحكمة الإلكترونية، يتم بموجب هذا النظام التعامل مع جميع المعاملات الواردة للوزارة آليا

¹ إديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 113-114.

² محمد نصر الرواشدة، إدارة الدعوى المدنية في النظام القضائي، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 292

³ حازم شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 159.

وهو على قسمين، الأول إداري ويعنى بالإحالات والاتصالات والنماذج وصحائف الدعوى والمواعيد، تم تطبيقه في الرياض وجدة والمدينة المنورة وغيرها، أما القسم الثاني طبق على كافة المحاكم الرئاسية الكبرى وكتابات العدل في مناطق المملكة.¹

رابعاً. تجربة العراق:

إن العمل في العراق نحو الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وحوسبة المحاكم في إطار عملية التقاضي الإلكتروني بدأ بالفعل من خلال اتفاق التعاون الموقع بين وكالة الأمم المتحدة الإنمائي UNDP ومجلس القضاء الأعلى في العراق ومجلس قضاء إقليم كودستان، وذلك من خلال إنشاء ثلاث محاكم نموذجية three pilot courts مجهزة بأجهزة الحواسيب الآلية المرتبطة بشبكة الأنترنت وهي محكمة الاستئناف الرصافة في بغداد ومحكمة تحقيق أربيل ومحكمة بداءة البصرة.

كما تم إعداد برنامج أطلق عليه ICCMS (Iraq Court Case Managemant System) أي نظام إدارة دعوى محاكم العراق، وبدأت دورات تدريبية لقضاة هذه المحاكم والموظفين والفنيين بغية تطبيق هذه التجربة في المحاكم المذكورة وتعميمها في حالة نجاحها على بقية محاكم العراق.²

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني الدعوى الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم، المرجع السابق، ص 194-195.

² داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 117.

المطلب الثالث: أدوات التقاضي الإلكتروني.

حتى تتم عملية التقاضي الإلكتروني بكل سهولة ومرونة مع تسهيل الإجراءات القضائية تم الاعتماد على خدمتين مهمتين هما البريد الإلكتروني والأرشفة الإلكتروني، وسنحاول التعرف على كل منهما على التوالي، حيث تم التطرق في الفرع الأول للبريد الإلكتروني كأهم وسيلة من وسائل التقاضي الإلكتروني، أما الفرع الثاني فتطرق للأرشفة الإلكتروني، في حين شمل الفرع الثالث الحجية القانونية لأدوات التقاضي الإلكتروني.

الفرع الأول: البريد الإلكتروني أهم وسيلة من وسائل التقاضي الإلكتروني.

يعتبر البريد الإلكتروني من أهم تطبيقات الإنترنت وأكثرها استخداما من الناحية العملية، ولا نبالغ إن قلنا أنه يعتبر العمود الفقري لشبكة الإنترنت، ويرجع السبب في ذلك إلى سرعته الفائقة وسهولة استخدامه وتكلفته البسيطة مقارنة بوسائل الاتصال الفوري الأخرى كالفاكس والتلكس¹، ولقد أصبح من الممكن عبر البريد الإلكتروني أن يرسل أي شخص إلى آخر رسالة لأغراض تجارية أو تعليمية أو حتى لمجرد التسلية، وهي رسائل مكتوبة أو ملفات صوتية أو رسومات وفي أحدث تجلياتها تبادلات مرئية بين المرسل والمستقبل تخرج عن نطاق البريد الإلكتروني إلى نطاق ما يعرف بالاتصال الفيديوي².

لذلك يعتبر من أهم الوسائل الحديثة التي تستخدم في التقاضي الإلكتروني خاصة في الإعلان، فهو عبارة عن خط مفتوح على كل أنحاء العالم يستطيع الفرد من خلاله إرسال واستقبال كل ما يريد من رسائل بالكتابة أو الصوت أو الصورة³، فهو إذا وثيقة معلوماتية تمكن الشخص من الاطلاع عليها بمجرد اتصاله بشبكة الإنترنت، كما أن صندوق البريد الإلكتروني يشبه صندوق البريد العادي، مع

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني في عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 318.

² مناني فراح، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، دار الهدى، الجزائر، عين مليلة، ص 59.

³ أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص 23.

وجود فارق جوهري يتمثل في أنه في صندوق البريد الإلكتروني توجد الرسائل المرسلة إليك وتلك التي سبق لك إرسالها والرسائل الملغاة ونماذج عامة لصيغ الرسائل بالإضافة إلى قائمة بالعناوين البريدية التي تضيفها أو تنشئها في صندوقك حتى لا تعود في كل وقت لطباعة العنوان من جيد¹.

ويرجع الفضل في ظهور البريد الإلكتروني إلى العالم الأمريكي، راي توملينستون Ray Tomliston، والذي يعتبر وبحق، مخترع البريد الإلكتروني حيث صمم على شبكة الإنترنت برنامج لكتابة الرسائل يسمى Send message، وذلك بغرض تمكين العاملين بالشبكة من تبادل الرسائل فيما بينهم، ثم ما لبث أن اخترع برنامجاً آخر سمي CYPNET يسمح بنقل الملفات من جهاز الكمبيوتر إلى جهاز آخر، بعدها قام بدمج البرنامجين في برنامج واحد، ونتج عن هذا الدمج ميلاد البريد الإلكتروني، لتصادفته مشكلة تتمثل في أن الرسالة لا تحمل أي دليل على مكان مرسلها ففكر بابتكار رمز لا يستخدمه الأشخاص في أسمائهم، يوضع بين اسم المرسل والموقع الذي ترسل منه الرسالة، وكان اختياره للرمز @، وذلك في خريف عام 1971، بذلك أصبح أول عنوان بريد إلكتروني في التاريخ هو Tomlison@bbn-tenexa².

أولاً. تعريف البريد الإلكتروني:

وفقاً لما عرفه القانون العربي النموذجي فإن البريد الإلكتروني باللغة الأجنبية E.Mail (Electronic Mail): "هو نظام للتراسل باستخدام شبكات الحاسب وهذا البريد الإلكتروني يستخدم كمستودع لحفظ المستندات والأوراق والمراسلات التي تمت معالجتها رقمياً في صندوق خاص وشخصي للمستخدم ولا يمكن الدخول إليه إلا عن طريق كلمة المرور Password³.

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 59.

²خالد ممدوح إبراهيم، التحكم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 320-321.

³فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، نفس المرجع، ص 60.

كما عرفه القانون الأمريكي بشأن خصوصية الاتصالات الإلكترونية الصادر في 1986 والمقنن في موسوعة القوانين الفدرالية الأمريكية (18UScode,Sec,2510-2711-U.S.C.C) بأنه: "وسيلة اتصال يتم بواسطتها نقل المراسلات الخاصة عبر شبكة خطوط تليفونية عامة أو خاصة، وغالبا يتم كتابة الرسالة على جهاز الكمبيوتر ثم يتم إرسالها إلكترونيا إلى كمبيوتر مورد الخدمة الذي يتولى تخزينها لديه ليتم إرسالها عبر نظام خطوط التلفون إلى كمبيوتر المرسل إليه"¹.

أما التشريعات العربية فقد شملت فكرة المحرر الإلكتروني بين الورقة المكتوبة والمحرر الرقمي ولم يضعوا تعريفا للبريد الإلكتروني، فيما ذهب المشرع المصري في القانون رقم 175 لسنة 2018 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات إلى تعريف البريد الإلكتروني بأنه: وسيلة لتبادل رسائل إلكترونية على عنوان محدد، بين أكثر من شخص طبيعي أو اعتباري، عبر شبكة معلوماتية، أو غيرها من وسائل الربط الإلكتروني من خلال أجهزة الحاسب الآلي وما في حكمها.²

أما جانب من الفقه فعرفه بأنه: "طريقة تسمح بتبادل الرسائل المكتوبة بين الأجهزة المتصلة بشبكة المعلومات"³، بينما عرفه البعض الآخر بأنه: "مكنة التبادل الإلكتروني غير المتزامن للرسائل بين أجهزة الحاسب الآلي"⁴.

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 60-61.

²خالد ممدوح إبراهيم، عقود التجارة الإلكترونية في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 1 لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ص 76.

³ P.Breese et G. Kaufman, guide juridique de l'internet et du commerce électronique, vuibert, 2000, p 77.

⁴F. Colantonio, La protection du secret des couriers électroniques en Belgique Aspect technique, des criminology, 2002, p9.

ثانياً. أشكال البريد الإلكتروني: يوجد عدة أشكال من البريد الإلكتروني وهي:

1-البريد الإلكتروني المباشر: وهو شكل من أشكال البريد الإلكتروني يتطلب من الشخص المرسل الاتصال المباشر بجهاز مودم المستقبل، حيث يقوم مودم المرسل بتحويل الرسالة الإلكترونية من لغة رقمية إلى نبضات تتجاوب مع خطوط التليفون ويتم تخزينها من طرف المضيف أو مقدم خدمة البريد الإلكتروني، الذي يقوم بتوصيلها إلى مودم المستقبل أين يقوم هذا الأخير بتحويل هذه النبضات إلى صيغة رقمية ويقوم الكمبيوتر المستقبل بمعالجة هذه الرسالة وتحويلها إلى صيغة مقروءة¹.

2-البريد الإلكتروني الخاص Private E.Mail: يوجد على هئتين، الأولى نظم البريد الإلكتروني الداخلية المشتركة، التي تسمح فقط بالتعامل الداخلي للعاملين والموظفين داخل المؤسسة الواحدة²، للربط بين الوحدات الداخلية في المحكمة خاصة بين أقلام الكتاب وأقلام الحفظ الإلكتروني وأمناء السر والاتصال بين أمناء السر والقضاة فيما يتعلق بمتابعة سير القضية والاطلاع فورا على كل إجراء يتخذ من الخصوم أو قلم الكتاب، كذلك تداول البيانات الخاصة بالقضية حال إجراءها³.

أما الهيئة الثانية فتسمى شبكة إكسترانت Extranet التي تعني إمكانية وجود اتصال شبكي خاص بين فروع المؤسسة الواحدة والإدارات المتنوعة⁴، بين المحاكم والجهات المعاونة لها، مصلحة الخبراء، أقسام الشرطة⁵.

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 62.

²خالد إبراهيم ممدوح، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 331.

³أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص 25.

⁴خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص 331.

⁵أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، نفس المرجع، ص 25.

3- مزود خدمات الخط المفتوح: يقصد بهذا النوع الثالث، وجود نظام بمقتضاه يقوم مزود الخدمات Service provider بتقديم كلمة عبور للمشارك Password حيث يمكنه من الدخول إلى النظام البريدي لدى مزود الخدمات الذي يقدم هذه الخدمة بمقابل مالي¹.

4- مقدم خدمة الدخول إلى الإنترنت: يقصد بهذا النوع أن الاتصال بالإنترنت يكون عبر شبكات محلية LAN تتصل بدورها بشبكات أكبر، حيث يكون لكل منها دور في حركة توزيع أو إرسال البريد الإلكتروني وبما يجعل الرسالة قابلة للتوصيل طالما كان هناك مزود خدمة الدخول إلى شبكة الإنترنت في مناطق الإرسال².

5- البريد الإلكتروني العادي العام: أو شبكة الويب، وهذا النوع يقوم على الاتصال مباشرة بشبكة الإنترنت العالمية سواء من خلال المواقع المجانية للبريد الإلكتروني أو المواقع التي لا يسمح لاستخدامها إلا من خلال اشتراك مسبق للطالب في هذه الخدمة.

6- البريد الإلكتروني الموصي عليه: هو عبارة عن خدمة تتم وفق إجراءات تكفل ضمان الإرسال ضد مخاطر الفقد أو السرقة أو التلف، وتوفر للمرسل -لقاء مبلغ جزافي يدفعه- الدليل على إيداع الإرسال لدى هيئة البريد عند الضرورة وبناء على طلبه، إثبات استلام المرسل إليه، وهذا البريد الإلكتروني الموصي عليه اعترف به ونظمه القانون البلجيكي في 1999/6/9 والقانون الفرنسي في 2004/6/21 ويتميز هذا النوع من البريد بأن المرسل إليه لا يستطيع أن ينفي العلم أو الادعاء بأنه استلم المظروف ولكنه كان خالياً، لذلك فإن هذا النوع هو الذي يتم استخدامه في الإعلان القضائي بمتابعة إدارة المحضرين³.

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 62.

²خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 332.

³أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص 25-26.

ثالثاً. طريقة الحصول على البريد الإلكتروني:

يتم الحصول على عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم user بإحدى الوسيلتين، الأولى المنح والثانية الاختيار، ويمكن الفرق بينهما في مدى الحرية التي يتمتع بها مستخدم الإنترنت في تكوين عنوانه البريدي الخاص به.

الوسيلة الأولى: المنح Attribution: فلا يكون للمستخدم الحرية في اختيار مكونات عنوان بريده الإلكتروني، إذ يتكون العنوان في الغالب من اسم المستخدم إلى جانب اسم مورد الخدمة، وهذه الطريقة دائماً ما تتوافر لدى الجهات الحكومية والمنظمات الدولية والجامعات والأكاديميات العلمية والشركات التي تتولى تخصيص عنوان إلكتروني للعاملين بها¹.

أما الوسيلة الثانية: الاختيار Election: فنجد أن مورد الخدمة يترك للمستخدم الحرية الكاملة في تكوين العنوان وبالطريقة التي يرغبها، حيث لا يحد من حرية المستخدم في تشكيل عنوانه الإلكتروني إلا بعض المقتضيات الفنية والتقنية المتعلقة بعمل الشبكة ومنها عدم السماح بتسجيل اسم مسبق تسجيله بواسطة أحد المستخدمين، وقد يكون الاشتراك بمقابل وقد يكون مجاناً وذلك بغرض الدعاية لبعض المواقع لجذب الأشخاص إليها مثل موقع: Yahoo-Hotmail-Google، وتتماثل العناوين البريدية في شكلها، إذ تتكون من مقطعين يفصل بينهما الرمز @ حيث تكون على الشكل التالي Judgekh66@yahoo.com².

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 324.

² فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 63.

رابعاً. أنواع عناوين البريد الإلكتروني:

العنوان الإلكتروني يتخذ إحدى صورتين إما أن يكون عنوان إلكتروني دولي أو عنوان إلكتروني وطني، ويختلف كلا النوعين عن الآخر في شروط الحصول عليهما والجهة المختصة بتسجيلهما، ونعرضها على النحو التالي:

1. النوع الأول: عناوين البريد الإلكتروني الدولية: ويقصد بها: "تلك العناوين التي تشير إلى أنشطة دولية عامة لا تنتمي إلى دولة معينة وإنما توجه أساساً إلى المستهلكين في كافة دول العالم"، والعناوين الإلكترونية منها القديم ومنها الحديث، فالعناوين القديمة تتمثل في سبعة يشير كل منها إلى نشاط معين يختلف عن الآخر المشار إليه سابقاً وهي: gov، com، edu، وأيضاً هي: mil تشير إلى هيئات الدفاع العسكرية، Net تشير إلى الهيئات والمؤسسات التي تعمل في مجال الإنترنت، INT تشير إلى المنظمات المختصة بعقد الاتفاقيات الدولية¹.

إلى جانب العناوين الإلكترونية القديمة توجد عناوين إلكترونية أخرى جديدة، حيث قامت شركة IAHC في 4 فبراير 1997 باقتراح مشروع ينص على إنشاء سبعة عناوين أخرى تختلف حسب الأنشطة، وتتمثل هذه العناوين في الآتي:

أ-Firm ويشير إلى الشركات التجارية ومجال الأعمال.

ب-Web يشير إلى الأنشطة المتعلقة بشبكة الأنترنت.

ج-Nom يشير إلى الأسماء والألقاب.

د-arts يشير إلى مجال الثقافة والفنون.

هـ-info يشير إلى مجال المعلوماتية.

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 69.

و-store يشير إلى طلب البضاعة والسلع.

ي-rec ويشير إلى أنشطة التسلية والترفيه¹.

2. النوع الثاني: عناوين البريد الإلكتروني الوطنية: يقصد بالعناوين الإلكترونية الوطنية country code top level domain تلك العناوين التي تنتهي بحرفين يشيران إلى اسم الدولة التي تنتمي إليها هذه العناوين، فبالنسبة للعناوين المصرية نجد أنها تنتهي بأول حرفين من كلمة Egypt وهي eg، والأمريكية تنتهي ب us، والفرنسية تنتهي ب fr، والإنجليزية ب uk والجزائرية ب dz.

غالبا ما تقوم المؤسسات التجارية بتسجيل عناوينها الإلكترونية أولا في مجالها الوطني، فإذا حقق هذا التسجيل فائدة لها، تبحث بعد ذلك عن تسجيل آخر دولي أو عام بخاصة في المجال دوت كوم².com

أما الجهة التي تمنح العناوين الدولية أو العامة هي منظمة أمريكية تدعى ايكان ICAAN، التي تكونت سنة 1998، ومهمتها الأساسية تقوم على التحكم في الأسماء والأرقام وبما يعني ذلك السيطرة على آلية المعاملات والاتصالات عبر الإنترنت، والأساس التشريعي لها يقوم على مجموعة من الاتفاقيات الدولية ومنها، الورقة الخضراء The Green Paper ويطلق عليها أيضا اتفاقية تحسين إدارة تقنية أسماء وعناوين الإنترنت، والورقة البيضاء The White Paper والتي تسمى اتفاقية إدارة أسماء وعناوين الإنترنت، ومذكرة التفاهم بين وزارة التجارة الأمريكية والايكان، ولوائح الايكان الصادرة بتاريخ 29 أكتوبر 1999 ICAAN Bylaws³.

¹ Van Ostveen D, Le choix d'un nom les domaines, Droit de marque et noms commerciaux, RDAI, 1998, p 283.

² خالد ممدوح إبراهيم، التحكم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 337.

³ فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 70.

خامسا. الطبيعة القانونية للبريد الإلكتروني:

أثارت مسألة التكييف القانوني لعنوان البريد الإلكتروني خلافا كبيرا في الفقه الذي بذل مجهودا لمحاولة التوصل إلى تكييف قانوني صحيحا يخضع له العنوان الإلكتروني، وبالتالي إدراجه تحت تنظيم قانوني محدد، فقد ذهب البعض إلى أنه عبارة عن موطن افتراضي للأشخاص الطبيعيين بالنظر إلى القسم الثاني من تركيب العنوان والذي يحدد موقع مورد الخدمة على الشبكة، يتشابه مع الموطن أو محل الإقامة الحقيقي لهم، بينما يرى البعض الآخر أنه عبارة عن اسم، الاسم المدني أو الاسم التجاري للشخص عبر شبكة الإنترنت لأن القسم الأيسر من العنوان يتكون من اسم المستخدم ولقبه، كذلك يتشابه العنوان مع الاسم من ناحية وظيفة كل منهما، ويذهب فريق ثالث إلى أن البريد الإلكتروني عبارة عن بيانات فنية ذات طبيعة شخصية¹.

على خلاف الآراء السابقة يرى جانب آخر أن العنوان الإلكتروني لا يماثل أو يشابه أي فكرة قانونية قائمة، وإنما هو فكرة مستقلة بذاتها ويستندون في ذلك إلى أن آراء الفقه وأحكام القضاء قد اختلفت في تحديد طبيعتها².

أما اتجاه آخر فذهب إلى اعتبار العنوان الإلكتروني من عناصر الملكية الصناعية، فهو مثل العلامة التجارية والاسم والعنوان التجاري واللافتة الإعلانية، ومن ثم يستفيد من التنظيم القانوني لهذه العناصر القائمة k ويعد العنوان بهذا الوصف أحد العناصر المعنوية للمحل التجاري، إذ يشكل الدعامة الرئيسية التي تقوم عليها السمعة التجارية والاتصال بالعملاء³.

أيا كانت الاتجاهات الفقهية المختلفة في تفسير طبيعة عنوان البريد الإلكتروني فإن ذلك لا يعني أن عنوان البريد الإلكتروني بلا حماية، بل يمكن حمايته عن طريق دعوى حماية عنوان البريد الإلكتروني

¹ أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص ص 24-25.

² فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 74.

³ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 342-343.

عن طريق دعوى بحماية العلامة التجارية أو دعوى تقليد العلامة contrefaçon، وأيضا عن طريق العلامة المميزة التي تدخل في اختصاص السلطة العامة مثل ذلك حالة استخدام العنوان الإلكتروني لأحد النقابات بدون وجه حق أو بدون صفة¹.

الفرع الثاني: الأرشفة الإلكترونية.

حتى تنتج البيانات الإلكترونية أثرها في الإثبات أمام القضاء، يجب أن تحفظ في أرشيفات تسمح بالرجوع إليها عند الحاجة، بحيث يتم تخزينها على دعائم إلكترونية موثوق بها، بطريقة ثابتة لا يمكن تغييرها إلا من جانب المحتفظ بها، وكذا تحديد مدة حفظ هذه البيانات إلكترونياً، هذا ما نص عليه القانون المدني الفرنسي، الذي اشترط أن يتم حفظ الوثيقة والتوقيع الإلكترونيين بطريقة تضمن سلامتهما من أجل أن يتمتع كل منها بالحجية في الإثبات.

أولاً. تعريف السجل الإلكتروني:

عرف القانون الأمريكي الموحد للتجارة الإلكترونية في المادة 7/2 السجل الإلكتروني بأنه: "السجل الذي يتم إنشائه أو تكوينه أو إرساله أو استلامه أو تخزينه بوسائل إلكترونية"، أما قانون المعاملات الإلكترونية الموحد لولاية كونينكت لسنة 2002، فقد توسع في مفهوم السجل الإلكتروني فلم يقصره على ما يتم حفظه أو إنشاؤه بواسطة الكمبيوتر وإنما مدد مدلوله ليشمل كافة الوسائل الإلكترونية الأخرى مثل الفاكس والتلكس والبريد الإلكتروني والرسائل التي تتم عبر الإنترنت².

أما في كندا عرف القانون الموحد للإثبات الإلكتروني السجل الإلكتروني بأنه: "البيانات التي يتم تسجيلها أو تخزينها على وسائط أو بواسطة نظام كمبيوتر أو أية وسيلة مشابهة يمكن أن تقرأ أو تفهم

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 75.

²خالد إبراهيم ممدوح، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 89.

بواسطة شخص أو نظام كمبيوتر أو أية وسيلة مشابهة، وتشمل البيانات المقروءة أو المخرجات الكمبيوترية المطبوعة أو أي مخرجات أخرى من هذه البيانات".

كما عرفه قانون المعاملات الإلكترونية لإمارة دبي في المادة 2 المخصصة للتعريفات بأنه: "سجل أو مستند يتم إنشاؤه أو تخزينه أو استخراجُه أو نسخه أو إرساله أو إبلاغه أو استلامه بوسيلة إلكترونية على وسيط ملموس أو على وسيط إلكتروني آخر، ويكون قابلاً للاسترجاع بشكل يمكن فهمه"¹.

بالتالي يعرف حفظ السند والتوقيع الإلكترونيين عبر الزمن (الأرشفة) بأنه الحفاظ على البيانات الإلكترونية في دعامة إلكترونية بطريقة ثابتة لا يمكن تغييرها إلا من جانب المحتفظ بها، وهذا ما نص عليه القانون المدني الفرنسي الذي اشترط أن يتم حفظ التوقيع الإلكتروني، والوثيقة الإلكترونية بطريقة تضمن سلامتها من أجل أن يتمتع كل منها بالحجية في الإثبات².

والسجل الإلكتروني للمعاملات القضائية والإدارية، باعتباره وسيلة لحفظ المعلومات المتبادلة بين أطراف التعامل وتوثيق البيانات المدونة فيه، يعتبر جزءاً أساسياً من نظام التبادل الإلكتروني للبيانات، وكلما كانت سجلات التعامل كافية وكاملة ويمكن الاعتماد عليها ويتم تزويدها بعناصر الأمان والحماية فإن ذلك يساعد على اكتمال نظام تبادل البيانات الإلكترونية³.

ينقسم الأرشفة الإلكترونية على حسب استخدامه إلى:

1- أرشفة شبه إلكترونية: وهو الأرشفة الذي تؤدي أعماله يدوياً مع الاستعانة ببعض الآلات والأجهزة الإلكترونية.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، المرجع السابق، ص 234-235.

² أحمد عزمي الحروب، السندات الرسمية الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار الثقافة، الطبعة الأولى، 2010، ص 95.

³ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، نفس المرجع، ص 238.

2-الأرشيف المنتج إلكترونياً من الأصل: أي التسجيلات الإلكترونية والتطبيقات المنشأة بالحاسوب بمختلف أشكالها وهذه الوثائق الإلكترونية هي الأخرى حدد لها طرق معالجة إلكترونية من حفظ، وبحث، واسترجاع، كغيرها من الوثائق.

3-الأرشيف الورقي المرقم: وهي الوثائق الورقية التي تم تصويرها عبر الماسح الضوئي scanner وهذا يتعلق بالوثائق القديمة التي وجب حفظها للمدى الطويل، لربح للحيز المكاني، والمميزات التي يقدمها¹.

بالتالي فإن تعبير الأرشيف الإلكتروني، والأرشفة الإلكترونية، تعني إمكانية جمع الوثائق، وفهرستها وتصنيفها، أو ترميزها، ومن ثم حفظها بالطرق الإلكترونية المناسبة، بغرض توفيرها وتأمينها إلكترونياً، وعموماً فإن الأرشفة الإلكترونية تتميز وتتفوق على الأرشيف والأرشفة التقليدية الورقية بما يأتي:

1-السرعة والسهولة في استرجاع المعلومات المطلوبة ومتابعتها.

2-تسهيلات أخرى من حيث المكان والوقت، والمرونة الخاصة بالاسترجاع.

3-أما من ناحية المؤسسة الحكومية المعنية بالأرشيف، فإنه تتوافر إمكانيات لتنفيذ وتطبيق الأرشفة الإلكترونية على مستوى الشبكة الداخلية في الإدارة، وإمكانية توسيعها في المستقبل، من دون أي مشاكل أو عوائق، بحيث يمكن، ولكل مستفيد ومستخدم، استعراض الوثائق، حسب الصلاحيات الممنوحة له من قبل الإدارة المعنية بالنظام².

¹أحمد أبو بكر الهوش، الأرشفة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، دار حمير للنشر والترجمة، 2018، ص 44.

²عامر إبراهيم القنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 247-248.

ثانيا. وظائف الأرشيف الإلكتروني:

نستطيع أن نحدد الوظائف التي أدخلتها التكنولوجيا المعاصرة للأرشيف والأرشفة الإلكترونية، بما يأتي:

- 1-التحول من الحفظ التقليدي للورق إلى الحفظ الرقمي المحوسب، وهذه تمثل نقلة نوعية في مستوى الخدمات المطلوب تأمينها وتقديمها للمستخدمين في مختلف المؤسسات الحكومية.
- 2-الانتقال من المجال المحلي المحدود إلى المجال العالمي الواسع، من خلال الانفتاح على شبكة الإنترنت العالمية.
- 3-العمل على حماية الملفات والوثائق من الضياع، والتلف، بسبب التقادم، أو أية أسباب أخرى، وهذا كثيرا ما يحدث في الأرشيف الورقي التقليدي.
- 4-تأمين إمكانية البحث عن أي ملف، أو وثيقة وبأكثر من طريقة، مثال ذلك: عن طريق أسماء الأشخاص، أو عن طريق الموضوع، أو بأية طريقة بديلة أخرى غيرها.
- 5-الاسترجاع السريع، والمباشر لأي وثيقة أو ملف، أو مستند، وبطريقة سهلة ومرنة، تعجز الطرق التقليدية عن مجاراتها وتحقيقها.
- 6-إمكانية إعادة تحويل محتوى الوثائق أو الملفات، أو المستندات إلى شكلها الورقي، إذا تطلب الأمر ذلك، أو حتى تحويلها إلى ملف إلكتروني مستقل، يتم الرجوع إليه عند الحاجة.
- 7-توفير الحيز المكاني الذي يشغله الأرشيف الورقي التقليدي، بملفاته الكثيرة والمتزايدة.
- 8-إمكانية ربط أجزاء المؤسسة الحكومية بعضها ببعض، مهما تباعدت مؤسساتها ودوائرها.

9-وأخيرا وليس آخرا، الرفع والارتقاء من أداء المؤسسات الحكومية المعنية بأرشفتها الإلكتروني¹.

ثالثا. مميزات الأرشفة الإلكتروني: يتميز الأرشفة الإلكتروني بجملة من الخصائص والمميزات أهمها:

1-تقويم إجراءات العمل ونوعيته وجودته، وتكلفته².

2-من أهم ايجابيات السجلات الإلكترونية أنها تحتاج إلى حيز مكاني أقل مقارنة بالسجلات الورقية.

3-سيطرة control مناسبة على الكم الهائل والمتدفق من المعلومات، من خلال النظم الإلكترونية المحوسبة، فضلا عن التحكم والسيطرة على تخزين مثل تلك المعلومات، ومعالجتها، وبشكل يسهل استرجاعها والاستفادة منها، من قبل العاملين أو الإداريين أو أصحاب القرار في الوقت السريع والمناسب.

4-السرعة في تحريك المعلومات Mobility وتناقلها من موقع إلى آخر، وبغض النظر عن البعد والمكان الجغرافي المنقولة منها وإليها المعلومات بكل سهولة ودون عناء.

5-إمكانية تحويل convertibility المعلومات، من وسيط إلكتروني إلى وسيط إلكتروني آخر، أو من شكل محوسب إلى آخر محوسب، ونعني بذلك القدرة على نقل المعلومات عن طريق النشر الإلكتروني من وسيط إلكتروني أو ليزري محدد إلى وسيط مناسب آخر³.

6-إن السجل الإلكتروني يمكن اعتباره كدليل في الإثبات يقدم إلى المحاكم وذلك في حالة وجود شك أو خلاف بين الأطراف المتعاقدة، مع كفالة حق القاضي في تقدير وتقييم حجية تلك السجلات الإلكترونية في الإثبات، كما يمكن للمحكمة الاستعانة بأهل الخبرة لاستجلاء الأمر.

¹إبراهيم القندلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 250-251.

²أحمد أبو بكر الهوش، الأرشفة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، المرجع السابق، ص 45.

³إبراهيم القندلجي، الحكومة الإلكترونية، نفس المرجع، ص 252.

7- يصعب تغييرها أو تحريفها أو تزويرها مقارنة بالسجلات الورقية، إذ أنه باستخدام التشفير المناسب للبيانات يصعب على أي شخص غير المرخص له أن يصل أو يغير أو يزور مستندات محفوظة إلكترونياً¹.

8- التنسيق بين العمليات الإدارية المعقدة، وقابليتها للتحكم والرقابة والتوجيه سواء في ظروف الحرب أو السلم.

9- تشغيل البيانات الإحصائية الموجودة وسرعة دراستها وكذلك تحليلها.

10- إمكانية التدريب الإداري، واتخاذ القرارات باستخدام النماذج الموجودة، والبيانات الخاصة بها.

11- الاعتماد على الحاسب الآلي في دراسة السياسات والاستراتيجيات المختلفة من خلال قواعد البيانات المخزنة بها، أو على شبكة المعلومات الدولية.

12- استبعاد المعلومات الزائدة - غير المطلوبة- في العمليات الإدارية².

13- لا توجد مركزية أو تحكم في تبادل المعلومات Dexentralization and no control إذ يستعمل الأقمار الاصطناعية للقضاء على المركزية في نشر المعلومات والبيانات.

14- التحول نحو الواقع الافتراضي الذي يزيل حواجز المكان والمسافة وقيود الزمان بين مستخدميه.

15- على المستوى العلمي والبحثي والجامعي فالمصادر الإلكترونية والنشر الإلكتروني يتيحان الفرصة أمام الباحثين والجامعيين إلى توجيه الجزء الأكبر من جهودهم لعمليات التحليل والتفسير والاستنتاج والتنبؤ والكشف عن الظواهر والمتغيرات الجديدة مع إمكانية الدخول إلى الكثير من مصادر معلومات

¹ خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 93.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، المرجع السابق، ص 204.

الأرشيف الإلكتروني للمؤسسات الحكومية، وهو ما يمثل العمود الفقري للعملية البحثية، ما سوف يؤدي إلى تطوير المعرفة وتحديثها في المجالات البحثية المختلفة، وازدهار الابتكار والبحث العلمي¹.

الفرع الثالث: الحجية القانونية لأدوات التقاضي الإلكتروني.

يعتبر البريد الإلكتروني من أهم وسائل التقاضي الإلكتروني نظرا للاعتماد عليه في المراسلات القضائية ونقل وتبادل السندات والملفات ومن ثم حفظها داخل السجل الإلكتروني، إلا أن الإشكال يثور حول مدى حجية كل منهما كدليل للإثبات القضائي.

أولاً. الحجية القانونية للبريد الإلكتروني:

نظرا لانتشار شبكة الأنترنت وتزايد استخدام البريد الإلكتروني في المعاملات التجارية والتصرفات القانونية، وإزاء هذا التطور الهائل والسريع كان من الضروري الوقوف على كيفية إثبات التصرفات القانونية التي تتم بالبريد الإلكتروني، ومعرفة مدى حجية مخرجات هذه الرسائل في الإثبات لا سيما في ظل القواعد القانونية الحالية للإثبات، أو بعبارة أخرى مدى إمكانية تطوير النصوص الحالية لإضفاء الحجية على الرسائل الإلكترونية لاسيما الغير ممهورة منها بتوقيع إلكتروني²، لذا وجب التطرق إلى حجية البريد الإلكتروني الممهور بتوقيع إلكتروني والغير مذيّل به وكذا البريد الإلكتروني الموصى عليه بعلم الوصول.

1- حجية البريد الإلكتروني الغير موقع: يقصد بالبريد غير الموقع البريد التقليدي الذي يستخدم في الحياة اليومية وتختلف حجيته بحسب المجال الذي يستخدم فيه، وعمّا إذا كان يستخدم في المعاملات التجارية أو المدنية على النحو التالي:

¹ إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 253-254.

² فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 76.

أ- حجية البريد الإلكتروني في المواد التجارية المختلطة: فيما يتعلق بالمعاملات والمواد التجارية، يأخذ المشرع المصري والفرنسية بمبدأ حرية الإثبات *liberté de preuve* في شأن المواد التجارية أيا كانت قيمتها وفي شأن التصرفات المدنية التي لا تزيد قيمتها على مبلغ معين¹.

أما في المواد المختلطة، وهي التصرفات التي يكون فيها أحد طرفيها تاجر يتعاقد لأغراض تجارية والطرف الآخر غير تاجر يتعاقد لأغراضه الشخصية، أو العائلية، فلا يستفاد من حرية الإثبات إلا غير التاجر في حين يتقيد التاجر بطرق الإثبات المدنية².

ب- حجية البريد الإلكتروني في المواد المدنية: ينص قانون الإثبات على حالات يخرج فيها عن قاعدة وجوب اشتراط الكتابة، وبالتالي جواز إثباتها بجميع الوسائل بما في ذلك البيئة والقرائن والخبرة، وهنا يكون لرسالة البريد الإلكتروني حجية في هذا النطاق وهذه الحالات هي الاتفاق المسبق بين الأطراف، والتصرفات القانونية التي لا تتجاوز النصاب القانوني، وحالة الاعتداد برسالة البريد الإلكتروني في الإثبات من خلال الاستثناءات على قاعدة وجوب الدليل الكتابي³.

2- حجية البريد الإلكتروني المذيل بالتوقيع الإلكتروني:

في إطار تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواكبة التطور الهائل في استخدامها في كافة المجالات والأنشطة، تم التفكير لتطبيق تكنولوجيا التوقيع الإلكتروني، والذي تكمن أهميته في زيادة مستوى الأمن والخصوصية في التعاملات، نظرا لقدرة هذه الأخيرة على حفظ سرية المعلومات والرسائل المرسلة وعدم قدرة أي شخص آخر على الاطلاع أو تعديل أو تحريف الرسالة كما يمكنها أن تحدد شخصية وهوية المرسل والمستقبل إلكترونيا للتأكد من مصداقية الشخصية مما يسمح بكشف التحايل والتلاعب، ولعل هذا ما دفع الأمم المتحدة متمثلة في لجنة القانون التجاري الدولي، الأونسترال

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 345.

² فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 78.

³ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص 347.

UNICITRAL، إلى إصدار القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية سنة 1996، والقانون النموذجي بشأن التوقعات الإلكترونية الصادر سنة 2001، ومعاهدة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في العقود الدولية لسنة 2005 وذلك بغرض تنظيم العقود الإلكترونية الدولية وإضفاء الحجية القانونية عليها¹.

أصدرت أغلبية الدول اليوم قوانينها الخاصة بالتوقيع الإلكتروني على أساس أنه الوسيلة الأكثر حداثة لإبرام العقود الإلكترونية وإضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية ومن أهم هذه القوانين هو قانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين الجزائري، فالتوقيع الإلكتروني يجعل رسالة البريد الإلكتروني الممهورة به تتمتع بحجية كاملة في الإثبات لا تقل عن حجية المحرر الورقي، بحيث يتعين على القاضي أن يعتد بالرسالة الإلكترونية كدليل كتابي كامل دون أن تكون له سلطة تقديرية حياله.

3-حجية البريد الإلكتروني الموصى عليه:

عرفه التوجيه الأوروبي الصادر في 15 ديسمبر 1997 بشأن القواعد التي تحكم تنمية السوق الداخلي للخدمات البريدية وتحسين جودتها في المادة 29 منه بأن Courrier recommande هو: "خدمة تتم وفق إجراءات تكفل ضمان الإرسال ضد مخاطر الفقد أو السرقة أو التلف، وتوفر للمرسل لقاء مبلغ جزافي يدفعه، الدليل على إيداع الإرسال لدى هيئة البريد وكذلك عند الضرورة وبناءا على طلبه لإثبات استلام المرسل إليه له"².

بالتالي فإن استخدم البريد الموصى عليه يقدم العديد من الفوائد منها، إثبات عملية الإرسال حيث تتم عن طريق موظف عام، وإثبات عملية الاستلام حيث أن موظف البريد المختص يحصل على توقيع المرسل إليه ويقوم بإثبات ذلك في سجلاته، كما يفيد في إثبات هوية الأطراف، ووفقا لذلك فإن البريد الإلكتروني الموصى عليه يؤدي نفس وظائف البريد التقليدي، بل إنه أفضل منه في أن البريد التقليدية

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 82.

²خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 355-357.

لا يحمل الدليل على قيام المرسل إليه بقراءته بالرغم من تسلمه له، في حين أن البريد الإلكتروني موصى عليه يقدم امكانية إثبات أن المرسل إليه تسلمه وقام بفتحه وقراءته وساعة وتاريخ القراءة¹.

من أجل ذلك تدخل المشرع الفرنسي بالقانون الصادر في 21 يونيو 2004 الخاص بالثقة في الاقتصاد الرقمي، والذي أعطى للحكومة إصدار الأوامر الخاصة بتعديل النصوص المطبقة للوصول إلى إبرام العقود بالطريقة الإلكترونية، وإعمالاً لذلك، صدر المرسوم رقم 2005/674 في 16 يونيو 2005، والذي سمح بإتمام بعض الشكليات التي يستلزمها القانون بطريق إلكتروني، وأصبح البريد الإلكتروني الموصى عليه معترفاً به من الناحية التشريعية²، بالتالي يجب على كل التشريعات الدولية أن تعدل قوانينها لتنظم البريد الإلكتروني الموصى عليه وتبين حجته القانونية وقوته في الإثبات.

ثانياً. حجية السجل الإلكتروني:

أقرت غالبية الدول على الأهمية القانونية للسجل الإلكتروني باعتباره الحافظ والمخزن للمحركات والمستندات الإلكترونية، لكن التساؤل المطروح ماهي الحجية القانونية لهذا النوع المستحدث من السجلات؟

لقد أقر القانون الفيدرالي الأمريكي بشأن التوقيع الإلكتروني الصادر في سنة 2000 مبدأ هاماً وهو التكافؤ بين الرسائل والعقود الإلكترونية والسجلات الإلكترونية الحافظة لها وهو ما يعني الاعتراف بصحتها وحجيتها، كما أكد على أن السجلات الإلكترونية تعتبر مستوفية للشروط المطلوبة إذا كانت تعبر بدقة عن المعلومات المدونة بها، ويمكن للأشخاص المخول لهم الوصول إليها والاطلاع عليها. كما أجاز قانون الإثبات الكندي قبول السجلات الناتجة عن الكمبيوتر والاعتراف بحجيتها إذا توافرت شروط معينة، وفي هذا الصدد قضت محكمة استئناف أونتاريو الكندية في قضية مكميلان Mc

¹فراح مناني، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص ص 85-86.

²خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 360.

Mullen بأنه يشترط لكي تكون سجلات الكمبيوتر مقبولة بوصفها نسخا حقيقية من السجلات الإلكترونية أن تكون مستكملة بوصف كامل لنظام السجلات بحيث يتضمن السجل وصفا للإجراءات والعمليات المتعلقة بإدخال البيانات وتخزينها واسترجاعها¹.

كما أكد المشرع الأردني في المادة السابعة من القانون 85 لسنة 2001 على أن السجل الإلكتروني يكون منتجا للآثار القانونية ذاتها المترتبة على الوثائق والمستندات الخطية، بالتالي فهو اعتراف صريح منه على حجية السجل الإلكتروني²، كما نص على أنه يكتسب أثره القانوني، ويكون لهذا السجل صفة النسخة الأصلية إذا توافرت فيه عدة شروط تتمثل في:

- 1- أن تكون المعلومات الواردة في ذلك السجل قابلة للاحتفاظ بها وتخزينها بحيث يمكن الرجوع إليها.
 - 2- أن يتم الاحتفاظ بالسجل الإلكتروني بالشكل الذي تم إنشاؤه أو إرساله أو تسلمه، أو بأي شكل يسهل به إثبات المعلومات والبيانات التي وردت فيه عند إنشاؤه أو إرساله أو تسلمه.
 - 3- أن تدل المعلومات الواردة في السجل على المنشئ والمستلم، وتاريخ ووقت إرساله واستلامه³.
- إذا بالمقارنة بين القوانين سالفة الذكر يتضح أنها تتفق فيما بينها على أن الاعتراف بالسجل الإلكتروني كوسيلة للإثبات يرتبط بتوافر عدة شروط:

- 1- إمكانية الاطلاع على المعلومات الواردة بالسجل الإلكتروني، إذ متى تم الاتفاق بين الأطراف على استخدام السجل الإلكتروني كوسيلة للإثبات فيجب أن تكون المعلومات والبيانات الواردة فيه قد تم تسجيلها بدقة وبطريقة واضحة، وهو ما يعني ضرورة أن تكون هذه المعلومات قابلة للقراءة حتى يمكن الاطلاع عليها من الأشخاص المخول لهم.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 96.

² عصمت عبد المجيد بكر، الأرشفة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، المرجع السابق، ص 387.

³ خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، نفس المرجع، ص 97.

2-الحفاظ على سلامة محتويات السجل الإلكتروني، وهو ما يعني أن يتم الاحتفاظ بالسجل الإلكتروني بالشكل الذي تم إنشاؤه أو إرساله أو تسلمه، وأن تكون المعلومات الواردة في ذلك السجل قابلة للاحتفاظ بها وتخزينها بحيث يمكن في أي وقت الرجوع إليها دون أي تعديل أو تغيير أو تحريف، وبطريقة تمنع الغير من الوصول إليها، إذ أن حجية السجل الإلكتروني في الإثبات ترتبط بحفظه بطريقة تكفل سلامته حتى يمكن التمسك به كدليل أمام القضاء، في حالة إذا ما قام نزاع بين الطرفين.

3-تعيين جهة محايدة تتولى مباشرة ومتابعة السجل الإلكتروني، باعتبار أن هذه الجهات ذات طابع تكنولوجي، فالاحتجاج بالسجل الإلكتروني في الإثبات يقتضي أن تكون المعاملات الإلكترونية التي تمت بين الطرفين قد تم حفظها وتخزينها بدقة، وهو ما يقتضي من الناحية العملية خضوعها لرقابة جهة ثالثة موثوق بها وذات طابع تقني¹.

إذا ما توافرت الشروط الثلاثة السابقة قامت قرينة قانونية على صحة السجلات الإلكترونية، ولكنها قرينة قابلة لإثبات العكس، إذا ما أثبت أحد الطرفين أن بيانات السجل الإلكتروني قد تغيرت أو حرفت أو تم معالجتها إلكترونياً بطريقة عدلت من مضمونها، ويلاحظ أيضاً على القوانين السابقة أنها لم تحدد وسائل تكنولوجية معينة في إنشاء أو حفظ السجل الإلكتروني، ربما تحسباً لما قد يظهر في المستقبل من تقنيات حديثة تستخدم في عمليات إنشاء وحفظ وتخزين السجل الإلكتروني².

أما في مجال التقاضي الإلكتروني فقد نظم المشرع الفرنسي في المرسوم رقم 2005/972 بشأن المحرر الرسمي وحفظه بواسطة المحضرين آلية حفظ المحرر الرسمي الإلكتروني، وقد أوضح في المادة 5 أن على المحضر القانوني أن يقوم بحفظ المحرر الرسمي الإلكتروني بواسطة نظام معالجة وحفظ ونقل المعلومات، وأن يكون النظام معتمداً من قبل الحجرة القومية للمحضرين القانونيين، وأن

¹محمد محمد أبو زيد، تحديث قانون الإثبات-مكانة المحررات الإلكترونية بين الأدلة الكتابية، دار النهضة العربية، 2002، ص 165.

²خالد ممدوح إبراهيم، عقود التجارة الإلكترونية في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 1 لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ص 128.

يضمن هذا النظام خصوصية المحرر وتكامل محتواه وسلامته من التعرض لأي تبديل أو تحريف أو تلف¹.

يجمع الفقه على أن حجية الدليل الإلكتروني يتوقف على حفظ هذا الدليل بشكل يؤدي إلى ثباته على الصورة التي نشأ فيها، وضمان سلامته وعدم العبث به أو تلفه، وبالتالي استرجاعه في وقت الحاجة إليه وعند الضرورة وبالتالي فإن حجية المحرر والتوقيع الإلكترونيين تستمد من الحفظ الآمن لهما²، ويكون ذلك من خلال السجل الإلكتروني.

المطلب الثالث: إجراءات التقاضي الإلكترونية.

يتم التقاضي الإلكتروني عن طريق رفع دعوى إلكترونية، بحيث تشمل إجراءات التقاضي الإلكتروني إقامة الدعوى الإلكترونية وإجراء المرافعات إلكترونياً.

تعرف الدعوى القضائية الإلكترونية بأنها: "سلطة الالتجاء إلى القضاء للحصول على تقرير حق موضوعي أو حمايته، تتم عبر وسائط إلكترونية من خلال شبكة الأنترنت، وتعتمد الدعوى الإلكترونية على ضمان صحة المعلومات القضائية في عريضة الدعوى بشكلها الإلكتروني دون الاعتماد على الرسائل الورقية، وذلك لغرض إقامة الدعوى والسير في الخصومة باستخدام الوسائط والأساليب والشبكات الإلكترونية ومنها الأنترنت³، بالتالي فإن إقامة الدعوى الإلكترونية يتم وفقاً لجملة من الإجراءات نتطرق لها على التوالي، الفرع الأول إجراءات رفع الدعوى الإلكترونية، والفرع الثاني المرافعة ونظر الدعوى الإلكترونية، الفرع الثالث شمل الحكم الإلكتروني، والفرع الرابع تناول الطعن في الأحكام الإلكترونية.

¹ يوسف أحمد النوافلة، الإثبات الإلكتروني في المواد المدنية والمصرفية، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص ص 184-185.

² يوسف أحمد النوافلة، الإثبات الإلكتروني في المواد المدنية والمصرفية، نفس المرجع، ص ص 187-188.

³ عصمت عبد الحميد بكر، الأرشفة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، المرجع السابق، ص 519.

الفرع الأول: إجراءات رفع الدعوى الإلكترونية.

يستلزم لرفع الدعوى الإلكترونية جملة من الشروط الفنية وأخرى موضوعية لازمة وهي:

أولاً. الشروط الموضوعية لرفع الدعوى الإلكترونية:

تعتبر صحيفة افتتاح الدعوى هي الأساس الذي تقوم عليه كل إجراءاتها، ويترتب على عدم إعلانها عدم انعقاد الخصومة بين طرفيها ولذلك فقد استلزم المشرع اتخاذ إجراءات معينة لاستيفاء البيانات المطلوبة فيها تحقيقاً لهذه الضمانة، حيث تشتمل عريضة الدعوى الإلكترونية وجوباً على البيانات التالية:

- 1- اسم المدعي ولقبه ومهنته أو وظيفته وموطنه واسم من يمثله ولقبه ومهنته أو وظيفته ومهنته وصفته وموطنه.
- 2- اسم المدعى عليه ولقبه ومهنته أو وظيفته وموطنه فإن لم يكن له موطن معلوم فأخر موطن كان له.
- 3- تاريخ تقديم صحيفة افتتاح الدعوى.
- 4- المحكمة المرفوعة أمامها الدعوى.
- 5- بيان موطن مختار للمدعي في البلدة التي بها مقر المحكمة إن لم يكن له موطن فيها.
- 6- وقائع الدعوى وطلبات المدعي وأسانيدها.¹

لقد تم الاعتماد على أنظمة وبرامج تقنية للتدوين التلقائي أو الأوتوماتيكي لبيانات عريضة الدعوى من خلال ملء فراغات معينة من المتقاضي تظهر على شاشة الحاسوب عند تحرير عريضة الدعوى

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، المرجع السابق، ص 25.

بحيث يمكن تقاضي الأخطاء والنواقص في هذه البيانات، كما ويمكن تقديم نسخ (copy) من عريضة الدعوى وإرسالها عبر الإنترنت إلى الموقع الإلكتروني للمحكمة ليتسنى تبليغ المدعى عليهم بهذه العريضة في حال تعددهم مع إرفاق نسخ المستندات وصور الأوراق موقعة عليها من المدعي ويتم توقيع عريضة الدعوى الإلكترونية والمستندات والأوراق المرفقة معها بواسطة التوقيع الإلكتروني.¹

بعد أن تقدم الصحيفة مشتملة على هذه البيانات يقوم قلم الكتاب بقيدها في السجل الإلكتروني المخصص لقيد صحف الدعاوى، وذلك بعد إرفاق ما يفيد تسديد الرسوم المقررة قانوناً أو الإعفاء منها، وصور من الصحيفة بقدر عدد المدعى عليهم فضلاً عن صورتين لقلم الكتاب، وأصول المستندات، ومذكرة شارحة للدعوى وصور منها²، وهنا نعني بالصور النسخ الإلكترونية عن الصحيفة.

ثانياً. الشروط الفنية لرفع الدعوى الإلكترونية:

تعني المعايير والأنظمة المستخدمة لإرسال واستقبال مستندات التقاضي الإلكتروني ولأجهزة اللازمة.

1-المعيار المستخدم في إرسال مستندات التقاضي الإلكتروني: يمكن رفع الدعوى من خلال نظام إرسال وقبول المستندات الإلكترونية Electronic Documents Acceptance and Routing System والذي هو عبارة عن نظام إلكتروني خاص يسمح بفتح قنوات اتصال بين المتقاضين والمحكمة من خلال النافذة الإلكترونية عبر موقع الويب أو البريد الإلكتروني للمحكمة، حيث يتم قبول مستندات الدعوى بطريقة إلكترونية وباستخدام لغة الكومبيوتر XML، وبمواصفات قانونية من أجل إنشاء نظام رفع الدعوى إلكترونياً، بشكل يؤدي إلى توحيد نظم إدارة الدعوى بين المحاكم المختلفة.³

يلاحظ أن النافذة الإلكترونية الموجودة بالموقع الإلكتروني للمحكمة تؤدي بصفة أساسية ذات الوظائف التي كانت تؤدي في نظام التقاضي التقليدي، مع اختلاف أن المعلومات المخزنة على دعامة

¹ داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 145.

² خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، المرجع السابق، ص 25.

³ داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، نفس المرجع، ص ص 147-148.

ورقية يتم تخزينها على دعائم إلكترونية، وكذلك إحلال نظام التصديق الإلكتروني محل الطرق التقليدية في توثيق المستندات.

2- ما يحتاجه المتقاضي للقيام برفع الدعوى إلكترونياً: من أجل قيام المتقاضي برفع الدعوى إلكترونياً فإن ذلك يستلزم أن يكون لديه جهاز كمبيوتر متصل بشبكة الإنترنت، وأن يوجد على الجهاز برنامج مستعرض للمواقع الإلكترونية مثل برنامج Netscape Navigator، وبرنامج اكسبلورر Explorer، وبرنامج قراءة الملفات Adobe Acrobat Reader، وبرنامج تاف TIFF لقراءة الصور التي يتم إدخالها عبر الماسح الضوئي، بالإضافة إلى جهاز الماسح الضوئي Scanner.¹

3- الخطوات اللازمة لرفع الدعوى الإلكترونية: أما عن الخطوات اللازمة لرفع الدعوى إلكترونياً فإنه من خلال الموقع الإلكتروني للمحكمة المختصة، حيث تظهر على الشاشة صفحة الويب عليها قائمة اختيارات (إصدار معين) يستطيع المتقاضون والمحامون الدخول إليها بواسطة ملء البيانات من خلالها وتحديد نوع الدعوى والطلبات التي يمكن تحديد الرسوم عليها وسدادها بموجب بطاقات الدفع الإلكترونية، وبعد ذلك تأتي مرحلة تحميل المستندات التي يرغب الخصم في إرفاقها بالدعوى فيتم الضغط على الأيقونة الخاصة بمسح المستندات بواسطة الماسح الضوئي²، ثم توضع هذه المستندات والملفات في سجل بيانات إلكتروني، وهو سجل مصمم خصيصاً لنظام التقاضي الإلكتروني ويمكن تعديله لمواجهة متطلبات المحكمة³، ويتم توقيع الدعوى إلكترونياً عن طريق التوقيع الإلكتروني.

بمجرد ضغطه واحدة على الفأرة فإن صحيفة الدعوى ترسل مباشرة إلى قلم كتاب المحكمة عبر قناة مؤمنة ومحمية بنظام تشفير معين وخاص 128 bite encryption، وعندما يتم قبول الدعوى توثق إلكترونياً ثم يتم إرسالها إلى الموظف المختص بخدمة المعالجة الآلية.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، المرجع السابق، ص 31-32.

² أحمد هندي، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، المرجع السابق، ص 32.

³ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 148.

عند وصول صحيفة الدعوى والمستندات إلى المحكمة المختصة يقوم الموظف المختص بفحص الصحيفة والمستندات ويقرر قبولها أو رفضها، وفي الحالتين يرسل رسالة بالبريد الإلكتروني إلى المتقاضي أو المحامي يفيد به بالقبول أما في حالة عدم القبول فإن الموظف يحدد له سبب ذلك وبيان الإجراء الصحيح الواجب إتباعه لقبول العريضة والمستندات مرة أخرى¹، فالتطور التقني الحاصل اليوم وتطور البرامج الخاصة بالتقاضي الإلكتروني جعلت من عملية القبول والرفض تتم تلقائياً من قبل النظام الأوتوماتيكي للقلم الإلكتروني للمحكمة فيتم اعتماد تلك الأوراق في اليوم ذاته والوقت الذي دخلت فيه إلى النظام المعلوماتي للمحكمة ومن هنا يتم احتساب المواعيد القانونية.

للتوضيح فإن خدمة ملفات الدعاوى الإلكترونية تتيح للأفراد إمكانية تقديم المستندات إلكترونياً في أي وقت وعلى مدار 24 ساعة يوميا و 7 أيام في الأسبوع.²

4- سداد الرسوم: لقد تطورت في الآونة الأخيرة طرق السحب والإيداع وحركة المال في العالم، بدءاً من بطاقات الاعتماد التي مارستها الشركات في أمريكا مثل الفيزا كارت والماستر كارت مروراً بأجهزة (إي تي أم) كخدمة مقيدة مقتصرة على البنوك وصولاً إلى الدفع الإلكتروني³، الذي أصبح اليوم الخيار الأفضل لتسديد الرسوم القضائية الكثيرة والمتعددة، حيث أصبح في إمكان المتقاضين سداد المصاريف والرسوم من خلال طرق الوفاء الإلكترونية وهي وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في المعاملات الإلكترونية التي من أهمها:

أ- السداد الإلكتروني عن طريق بطاقات الائتمان المصرفية (النقود الإلكترونية).

ب- بواسطة النقود الرقمية Digital cash.

¹ خالد إبراهيم ممدوح، التقاضي الإلكتروني، المرجع السابق، ص 32-33.

² داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 150.

³ حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 66.

ج- باستخدام المحفظة الإلكترونية Software Wallet.

د- الأوراق التجارية الإلكترونية.

هـ- التحويل الإلكتروني للأموال Electronic funds transfer E.F.T.

و- الوسائط الإلكترونية الجديدة¹.

تكون مصاريف الدعوى محددة سلفا عن طريق برنامج مبرمج مسبقا pre-programmed داخل النظام وتدفع الرسوم مباشرة إلى المحكمة عند إرسال المستندات باستخدام أحد وسائل الدفع الإلكتروني. يكون ذلك من خلال إعداد برنامج حاسوبي يرفق مع ملف برنامج الدعوى، حيث يتم إدخال بيانات لقيم الدعاوى ونسبة الرسوم، فإذا استوفى الرسم القانوني بقيمته الصحيحة تظهر البيانات الدالة على ذلك والتي تشير بقيمة الرسم وما تم دفعه وكيفية الدفع، وإذا لم تدفع الرسوم أو كانت ناقصة يخطر البرنامج كل من يريد فتح ملف الدعوى بأن هناك خلا يتعلق بقيمة الرسم، فإن لم يدفع الرسم أو كان ناقصا يشعر البرنامج القاضي أو المراقب بأن الرسم المستوفي ناقص ويشير تلقائيا إلى القيمة الصحيحة، فبفضل هذا البرنامج تستطيع أجهزة الرقابة الداخلية التابعة لوزارة العدل والعامّة التابعة لديوان المحاسبة أو هيئة مكافحة الفساد من بسط الرقابة على استيفاء الرسوم ودخولها إلى الخزينة العامة للدولة، كما يتضمن هذا البرنامج قاعدة بيانات لكيفية الدفع وكيفية استحصال الرسوم، ثم تحفظ نسخة منه في ملف الدعوى ونسخة في وحدة التسجيل ونسخة لوحدة الرقابة في كل محكمة²، ونعني بالنسخ هنا النسخ الإلكترونية.

¹ إبراهيم ممدوح خالد، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 361.

² حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 66-67.

ثالثاً. حوسبة الدعوى الإلكترونية:

برمجة الدعوى الإلكترونية أو حوسبة الدعوى هي طريقة جديدة لتقديم البيانات وتحديد مواعيد الجلسات وتقديم الدفع ضمن جدول جلسات منتظم ومحدد مسبقاً لكل دعوى، ولعل من مميزات هذا النوع من الدعاوى أن برنامج ملف الدعوى خاضع حاسوبياً لوقت محدد أي أن للدعوى عمراً محدداً بواسطة توقيت مبرمج يبدأ من لحظة مباشرة المحاكمة وتدوين الإجراءات وينتهي بمضي فترة معينة كشهرين للدعوى الصلحية مثلاً وأربعة شهور للدعوى البدائية بحيث يتوقف البرنامج إلكترونياً ولا يسمح بإضافة أي محاضر تقنية أو مبررات بعد مضي هذا الوقت، الأمر الذي يقيد كل أطراف الدعوى سواء الهيئة الحاكمة أو المتداعين ووكلائهم أو الكتبة المساعدين بالوقت المحدد لعمر ملف الدعوى ويمنع من المماطلة والتأجيل بلا سبب، ومن الممكن عرض وتنفيذ هذا النوع من الدعاوى إذا طبق التقاضي الإلكتروني الشامل لدى المحاكم النظامية¹.

يتواصل أطراف الدعوى وتحت إشراف القاضي ويتبادلون الوثائق مع بعضهم البعض حسب الاستدعاءات والردود والمذكرات القانونية والأوامر والقرارات والأحكام، بحيث أن جميع هذه الوثائق بالإضافة إلى جلسات المحاكمة والمحاضر والمستندات القانونية المقدمة من قبل الأطراف ستشكل السجل الرسمي للقضية².

تبرمج الدعاوى بواسطة الحاسوب الآلي ومواعيد الجلسات تعينها المحاكم وأوقات انعقادها في كل دعوى بالتنسيق مع مواعيد جلسات مكاتب المحامين فيما بينهم، ومواعيد الجلسات أمام المحاكم المختلفة، ويتوجب على المدعي من خلال هذا الجدول تحديد الوقائع التي يرغب بإثباتها وما هي البيانات التي سيقدمها لإثبات ادعائه في حال إنكار المدعى عليه بما جاء في لائحة الدعوى واقتراح مواعيد زمنية محددة بذلك، وكذلك يتوجب على المدعى عليه أن يقدم دفعه وفقاً لجدول تقديم الدفع والذي يبين هو

¹ حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 68.

² داديان حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 152.

الآخر من خلاله ماهية الطلبات والدفع التي يرغب في تقديمها وتقديم التفاصيل حول كل تلك الدفع والأدلة كل ذلك بجدول عرض لمواعيد يقوم باقتراحها على المحكمة، ليصبح لدينا برنامج قضائي إلكتروني واضح المعالم لكل دعوى وبناءا عليه تكون الدعوى محددة زمنيا بالتاريخ واليوم لما سيتم من إجراءات تمنع المماطلة وتأخير الفصل في الدعوى¹.

لقد تم التطبيق الفعلي لجدول جلسات المرافعات اليومية في مختلف محاكم دبي من خلال برمجتها بواسطة الحاسوب الآلي وعرضها في شاشات إلكترونية معلقة بالأماكن والجدران الرئيسية والبارزة في بنايات المحاكم ومتاحة للاطلاع عليها عبر الموقع الإلكتروني لمحاكم دبي من خلال بوابتها الإلكترونية على الأنترنت.

رابعاً. التبليغات القانونية:

إن التطورات الحاصلة في مجال وسائل الاتصالات والمعلوماتية أظهرت وسائل اتصال فورية يكون بمقدورها إجراء اتصالات في غضون لحظات معدودة من شتى بقاع المعمورة، بحيث بات بالإمكان توظيفها في مجال إجراء التبليغات القضائية، لتحل فيما بعد محل الوسائل التقليدية، على الرغم من أن الوسائل التقليدية توفر ضمانات كافية لحماية حقوق الأطراف، إلا أن ذلك لا يعني تجاهل تلك الوسائل الحديثة والتي تعتمد بشكل أساسي على تقنية الاتصال والحوسبة والأنظمة الإلكترونية².

يقصد بالتبليغ القضائي إعلام الشخص المطلوب تبليغه بالأوراق القضائية وبما يتخذ ضده من إجراءات طبقاً للشكل الذي حدده القانون³، فالطريقة التقليدية للتبليغ هي الأصل وهي من أكثر الطرق انتشاراً في الأنظمة القضائية، أما التبليغات الإلكترونية هي اعتماد وسائل جديدة وحديثة للتبليغ لا لتحل

¹ فاروق سعد، المحاكمات والتحكيم عن بعد، دار صادر للمنشورات الحقوقية، بيروت، 2003، ص ص 31-32.

² داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص ص 153...187.

³ عباس عيودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، مجلة الراافدين للحقوق، العدد الثالث، كلية القانون، جامعة الموصل، العراق، 1997، ص 30.

مكان التبليغ بالطريقة التقليدية وإنما لتساعد في عملية إتمامه ولتقلل من النزاعات القانونية على صحة التبليغ، كما تعد وسيلة تواصل مع الخصوم المتداعين في الدعوى وإعلامهم بمستجدات الإجراءات والدعوى¹.

فيقصد بالتبليغ الإلكتروني استخدام الرسائل الإلكترونية المستخرجة من التقنيات العلمية الحديثة لإعلام الشخص المطلوب تبليغه بالأوراق القضائية وبما يتخذ ضده من إجراءات، خلال وقت قصير لا يتجاوز ثواني معدودات وإن بعدت المسافة بين المحكمة وذلك الشخص²، ويعد من التبليغات الإلكترونية التبليغ بواسطة الرسائل المستخرجة من الفاكس والتلكس، والبريد الإلكتروني والتبليغ بواسطة الهاتف المحمول أو الخليوي (الموبايل) سواء من خلال المكالمات الصوتية المسجلة أو الرسائل النصية SMS بعد أن يقدم طالب التبليغ صورة من عقد اشتراك الموقع في ما بين الشركة المزودة للخدمة، فإذا توفر ربط تقني بين البريد الإلكتروني والهاتف الخليوي فإن طريقة التبليغ تعتبر أكثر فاعلية، كما يعتبر التسجيل الصوتي للمكالمات والإشعار بوصول رسالة البريد الإلكتروني بيانا بكيفية وقوع التبليغ³.

فعملية التبليغ بواسطة المحضرين بالتتقل إلى عنوان المطلوب تبليغه ستختلف بالشكل والمضمون، بحيث سيتم الاستعانة بوسائل تكنولوجية لتحديد الموقع بالاشتراك في جوجل إيرث الشهري لوحدة التبليغات الإلكترونية، فيستطيع المواطن أو محامي المعلومات تزويد وحدة التبليغات بعنوان المطلوب تبليغه بواسطة الأقمار الصناعية من خلال خدمة جوجل إيرث أو أي خدمة مشابهة لها، كما ويستطيع المراقبون ضمن وحدة التبليغات التأكد من حصول عملية التبليغ وتوثيق هذه العملية بواسطة صور الأقمار الصناعية⁴.

¹ حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 74-75.

² عباس العبودي، التبليغ القضائي، المرجع السابق، ص 43.

³ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 187.

⁴ محمد شرعة حازم، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، نفس المرجع، ص 76.

إذا يقتضي الأمر أن يصبح في قلم كل محكمة دائرة خاصة للتبليغ بواسطة الحاسوب الآلي، ليقوم المباشرون (المبلغون) بإبلاغ المحامين وإيصال تبليغاتهم إلى كتاب القضاة الذين بدورهم يستقبلون المحاضر والدعاوى واللوائح والمذكرات ويودعون ملفاتها، ويرسلون نسخا عنها لتبليغ المحامين والأطراف بالطريقة نفسها التي وصلتهم¹.

الفرع الثاني: المرافعة ونظر الدعوى الإلكترونية.

تبدأ الخصومة بالمطالبة القضائية، وتتعد بتبليغ عريضة الدعوى وبعد ذلك يبدأ السير بالخصومة، وتعد المحكمة أثناء سيرها جلسة أو جلسات تسمى جلسات المرافعة يحضر فيها الخصوم أو وكلاؤهم، فإذا غاب أحدهم أثر غيابه على سير الخصومة، فللمرافعة أهميتها حيث تعتبر التطبيق الحقيقي لمبدأ المواجهة، إذ يتمكن عن طريقها كل خصم من مواجهة خصمه بما لديه من ادعاءات وأدلة الإثبات، وهو ما يؤدي في النهاية إلى المساعدة على كشف الحقيقة الواضحة أمام المحكمة، ولهذا يكون طبيعياً أن يحرص كل مشرع على كفالة الحق في المرافعة.

إن الوقوف على سير الخصومة القضائية عبر الأنترنت يستلزم بحث ومعالجة المرافعة ونظر الدعوى أو سماعها على الخط، لبيان مسألة الحضور والغياب عن المرافعة وكذلك الوكالة في الخصومة الإلكترونية.

أولاً. قواعد الحضور والغياب في المرافعة الإلكترونية:

الأصل أن القانون يوجب على الخصوم الحضور في الجلسة المحددة لنظر الدعوى رعاية لمصلحتهم وتمكينهم من ممارسة حقوق الدفاع، والقاعدة أن غياب أحد الخصوم لا يمنع المحكمة من نظر الدعوى

¹ إدايار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص ص 187-188.

والحكم فيها، وذلك حتى لا يؤدي تهرب الخصم أو إهماله إلى عرقلة سير العدالة، غير أن هذا لا يعني أن حضور الخصوم كغيابهم لا يؤثر على سير الخصومة، بل ترتب قوانين المرافعات المقارنة على غياب الخصمين أو أحدهما أثر على سيرها يتمثل بترك الدعوى أو شطبها أو إسقاطها أو إجراء المرافعة الغيابية.¹

أصبح بفضل التقنيات العلمية إمكانية الحضور الافتراضي لجلسات المرافعة في التقاضي الإلكتروني، حيث يتم إجراء المرافعة إلكترونياً على الخط Online وتحقيق مبدأ الوجاهية أي العلانية المعلوماتية من خلال تلك التقنيات ومنها تقنية vidéo Conférence وتعدّ الجلسات بهذه الطريقة الإلكترونية سمعياً وبصرياً، كما لو تم عقد الجلسة بحضور الأطراف شخصياً إلى قاعة المرافعة.²

حيث يوفر نظام التقاضي الإلكتروني مدخلاً ومستوعباً ورابطاً شبكياً بينهما، فالمدخل هو صفحة رئيسية لموقع النظام على الإنترنت يستطيع المتدعون والوكلاء وجمهور المراجعين الدخول إليه وتحديد نوع الخدمة أو الإجراء المراد تنفيذه، والمستوعب هو وحدات من الأجهزة الإدارية والقضائية التي تستقبل جمهور المراجعين وبرامج حاسوبية تتولى عملية التوثيق التقني لكل إجراء، والربط الشبكي بينهما هو وسيلة التواصل والدخول من صفحات ضمن موقع إلكتروني على خط شبكي عالمي إلى خط شبكي حاسوبي مقيد (LAN) لها أنظمة حماية معروفة من أشهرها (FIREWALL) تعتبر جداراً نارياً مانعاً من اقتحام المخربين والمتطفلين لقواعد البيانات الداخلية الخاصة بالدعوى والمبررات، وعليه فلا يشترط الحضور الشخصي للخصوم إلى مكان المحكمة حيث يستطيع المتدعون تسجيل الدعوى وتمثيل المتدعين من أي مكان فيه جهاز حاسوب متصل بشبكة الربط الدولية (الإنترنت).³

¹ داديار حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الإنترنت، المرجع السابق، ص 193.

² عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطور العقد (دراسة مقارنة)، دار الكتب العلمية، 2015، ص 525.

³ حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 71.

حتى تتم المرافعة في التقاضي الإلكتروني لا بد من وجود اتفاق مسبق بين الوكيل بالخصومة المحامي وبين المحكمة للقيام بعملية التسجيل الإلكتروني للدعوى وإجراء المرافعة الإلكترونية¹، وعليه يمكن للوكيل بالخصومة تسجيل الدعوى إلكترونياً وحضور المرافعة الإلكترونية نيابة عن موكله حيث تعد الجلسة الإلكترونية مرافعة حضورية في حق ذلك الخصم، وبما أن الفرض الغالب أن الوكلاء بالخصومة هم من المحامين فإن التشريعات الحديثة في مجال التقاضي الإلكتروني قد أكدت على ضرورة أن يكون المحامي مسجلاً في الأنظمة التقنية الخاصة بالتسجيل الإلكتروني للدعوى ليتمكن من دخول موقع المحكمة ويستطيع متابعة الدعوى وتقديم المستندات والترافع الإلكتروني عن بعد بواسطة الأنترنت².

ثانياً. نظام الجلسة:

يشارك القاضي المرافعة الإلكترونية من خلال المحضر الإلكتروني الذي يظهر فيه صوت وصورة القاضي وصوت وصورة المدعى أو وكيله و صوت وصورة المدعى عليه أو وكيله والشهود ويتم التخزين التلقائي لمجريات الجلسة حيث لا يوجد كاتب ضبط لتدوين محضر الجلسة، يشارك القاضي إدارة الجلسة عبر الموقع الإلكتروني من خلال جلوسه في قاعة المحكمة أمام الجمهور في حالة المرافعة العلنية أو حتى في مكتبه الخاص في السرية التي يتم منع الجمهور من الدخول إلى الموقع الإلكتروني للمحكمة لحضورها، وتكون قاعة المحكمة مزودة بشاشات عريضة مرتبطة بأجهزة الحاسوب الآلي التي تجعل بالإمكان حضور المتداعين عبر الأنترنت كما يتم الاستماع إلى الشهود والخبراء لإجراء المرافعة إلكترونياً على الخط وتدون محاضر الجلسات التي تتخذ فيها إجراءات التقاضي كافة التقنيات بواسطة أجهزة الحاسوب الآلي³.

¹ عصمت عبد المجيد بكر، الأرشفة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، المرجع السابق، ص 525.

² داديان حميد سليمان، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 196-197.

³ حازم محمد الشرعة، التقاضي الإلكتروني والمحكمة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 71.

بالتالي فإن ملف الدعوى الإلكترونية عبارة عن برنامج حاسوبي ذي قدرة على تخزين المرافعة الإلكترونية بواسطة تقنية الحاسوب المتطورة¹، ويستطيع الأطراف نسخ الملف ورقيا وعلى نفقتهم أو الحصول على نسخة من الملف المسجل والمخزن تقنيا أو إرساله إليهم عبر البريد الإلكتروني.

ثالثا. الدفع:

فيما يتعلق بالدفع الشككية يمكن تفاديها نظرا لطبيعة الدعوى الإلكترونية وتسجيلها وفق تقنيات علمية وأنظمة لا تسمح بذلك، على اعتبار أن طبيعة نظام التسجيل الإلكتروني للدعوى وحوسبة بيانات العريضة لا تسمحان تلقائيا بقبول أي دعوى لا تدخل في الاختصاص المكاني للمحكمة أو إقامة أكثر من دعوى واحدة يتحد فيها الأطراف والموضوع والسبب، أو إثارة مسألة بطلان إجراءات التبليغ القضائي لإنجازه من النظام الإلكتروني للمحكمة ذاتها مع توفير الضمانات الكافية لكل هذه المسائل².

أما فيما يتعلق بالدفع الموضوعية والدفع بعد قبول الدعوى، فإنه يمكن تقديمهما إلكترونيا عبر الأنترنت من خلال البرمجة الإلكترونية لملف الدعوى وعن طريق جدول الطلبات الخاصة بالمدعى عليه التي يجب من خلالها على ادعاء المدعي الرد عليها، حيث من الممكن إثارة أي دفع موضوعي له صلة مباشرة بموضوع الدعوى، كأنقضاء الدين أو الإبراء أو سقوط الحق، بل أكثر من ذلك يمكن للنظام الإلكتروني للمحكمة أن يثير مسألة سبق الفصل في الدعوى أو حجية الأحكام الباتة من تلقاء نفسه في حالة تسجيل وأرشفة كافة القرارات القضائية الإلكترونية³.

¹ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 203.

² عصمت عبد الحميد بكر، دور التقنيات الحديثة في تطور العقد، المرجع السابق، ص 526.

³ داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، نفس المرجع، ص 212.

الفرع الثالث: الحكم الإلكتروني.

يقصد بالحكم القضائي الإلكتروني القرار الصادر من محكمة مختصة في دعوى رفعت إليها عبر الأنترنت، ومحرر بواسطة تقنيات الحاسوب الآلي التي تعتمد على الكتابة والتوقيع الإلكترونيين في تدوينه على وسيط (دعامة) إلكتروني، متاح للاطلاع عليه من خلال الموقع الإلكتروني للمحكمة عبر الأنترنت¹، ولا يختلف الحكم التقليدي عن الحكم الإلكتروني من حيث مفهومهما بل فقط من حيث الكتابة والتوقيع وطريقة إصداره وتبليغ الأطراف، وبناء على ذلك فإن الحكم الإلكتروني يتميز عن الحكم القضائي بميزتين أساسيتين هما:

أولاهما: صدور الحكم من خلال إجراءات إلكترونية عبر الأنترنت ابتداء من ختام المرافعة وإجراء المداولة والنطق بالحكم، وانتهاء بتبليغه أو الإعلان عنه من خلال إتاحة الاطلاع عليه عبر الموقع الإلكتروني للمحكمة.

ثانيهما: كون الحكم الإلكتروني محرر بواسطة تقنيات الحاسوب الآلي التي تعتمد على الكتابة والتوقيع الإلكترونيين عبر وسيط إلكتروني بدلا من الوثائق والمحركات الورقية.

يجب الإشارة أن القاعة العامة للمداولة يجب أن تكون سرية في كل القضايا سواء الإلكترونية أو التقليدية، مع اختلاف طفيف في القضايا الإلكترونية وهو إمكانية إقامتها إلكترونيا، حيث يجتمع القضاة افتراضيا، ويتداولون عبر الرسائل الإلكترونية، بعد التدخل التشريعي، مع توفير حماية السرية وسبل الأمان التقنية، وبعد الانتهاء إلى حكم محدد، يتم كتابته وتوقيعه إلكترونيا، على جهاز الحاسب الآلي مباشرة عن طريق التوقيع الإلكتروني المعتمد من القاضي².

¹ محمد مأمون سليمان، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 473.

² أحمد هندی، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 34.

أما بالنسبة لإجراءات صدور الحكم فيتولى القاضي الخاص بالقضية تلاوة منطوق الحكم علنا بعد تدوين مسودته وكتابته إلكترونيا، ويظهر القاضي أو هيئة المحكمة على الخط مباشرة لتلاوة منطوق الحكم علنا، ويعد أطراف الدعوى مبلغين قضائيا تلقائيا بمجرد عرض جلسة النطق بالحكم من خلال الموقع الإلكتروني للمحكمة لسهولة متابعتها من الأطراف، ويمكنهم الاطلاع عليه ومعرفته بالصوت والصورة كما يمكن سحب نسخة محررة وموقعة منه بعد تنظيم نسخة الحكم الأصلي.¹

لقد أقرت القوانين الحديثة مبدأ المساواة بين السندات الكتابية الورقية والسندات الإلكترونية من حيث القيمة القانونية، وعلى الأخص في مجال الإثبات، سواء من خلال الجهود الدولية والإقليمية بإقرار المعاهدات والقوانين النموذجية والتوجيهات التشريعية أو من خلال تعديل قوانين الإثبات التقليدية أو تشريع قوانين خاصة بالتجارة والمعاملات الإلكترونية²، والحكم القضائي لابد أن تتوفر فيه الشروط التي يجب توافرها في الحكم القضائي التقليدي خاصة ما يتعلق بالبيانات الواجب ذكرها فيه، وأيضا منطوق الحكم والعلل والأسباب والمواد القانونية التي استند الحكم إليها أي تسبب الحكم والحكم بمصاريف الدعوى على الخصم المحكوم عليه.

أما فيما يتعلق بحفظ الحكم القضائي وإمكانية استرجاعه فقد تكفلت بذلك التقنيات العلمية الحديثة، حيث نصت المادة أ من قانون الأونيسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لعام 1996 على أنه: "عندما يشترط القانون أن تكون المعلومات مكتوبة، تستوفي رسالة البيانات ذلك الشرط إذا تيسر الاطلاع على البيانات الواردة فيها على نحو يتيح استخدامها بالرجوع إليها لاحقا"، كما نصت المادة 4 من القانون العربي الاسترشادي للمعاملات والتجارة الإلكترونية على أنه: "إذا تطلب القانون أن يتم أي

¹ عصمت عبد الحميد بكر، دور التقنيات الحديثة في تطور العقد، المرجع السابق، ص ص 528-529.

² علاء حسين مطلق التميمي، المستند الإلكتروني، عناصره وتطوره، مدى حجتيه في الإثبات، دار النهضة العربية، القاهرة، 2011، ص 15.

إجراء مما نص عليه في هذا القانون عن طريق مستند مكتوب فإن استيفاء ذلك من خلال استعمال رسالة البيانات أو أكثر يكون صحيحاً.¹

الفرع الرابع: الطعن في الأحكام الإلكترونية.

يمكن القول بأن الطعن الإلكتروني عبارة عن وسيلة قانونية يقرها المشرع في إطار عملية التقاضي الإلكتروني لمراجعة الأحكام القضائية الإلكترونية التي يشوبها الخطأ أو العيب، فمن الناحية التقنية يعد الطعن الإلكتروني عبارة عن برنامج حاسوبي يتم إدراجه ضمن آلية التقاضي الإلكتروني الشامل يتيح للمحكوم عليهم إمكانية إعادة النظر في الأحكام القضائية الإلكترونية الصادرة بحقهم بقصد تعديلها أو إلغائها بواسطة عريضة الطعن الإلكتروني التي يتم إرسالها إلى الموقع الإلكتروني للمحكمة التي أصدرت الحكم أو المحكمة الأعلى منها درجة بشرط أن تكون هي الأخرى لها موقع إلكتروني خاص بها خلال المدة المحددة قانوناً عن طريق حوسبة بيانات عريضة الطعن الإلكتروني والإجراءات المتعلقة بتقديمها والمدة المعينة قانوناً لقبولها.

إذ يمكن بموجب هذا البرنامج تقديم الطعن في الأحكام القضائية الإلكترونية بشكل فوري وسريع من خلال ملء الفراغات المتعلقة ببيانات عريضة الطعن التي تظهر بمجرد فتح صفحة أو ملف الطعن ليتولى البرنامج تنظيم مسألة دفع الرسم وإجراء التبليغ الإلكتروني خلال المدة المحددة قانوناً بحيث يكون البرنامج الحاسوبي مزود بآلية الرفض والقبول التلقائي الأوتوماتيكي لأي عريضة مقدمة خارج المدة القانونية المحددة أو عدم تضمنها للبيانات الواجبة ذكرها فيها.²

¹ عصمت عبد الحميد بكر، دور التقنيات الحديثة في تطور العقد، المرجع السابق، ص 529.

² داديار حميد، الإطار القانوني للتقاضي المدني عبر الأنترنت، المرجع السابق، ص 279.

فمثلا تقديم الطعن إلى المحكمة الأعلى درجة من المحكمة مصدرة الحكم وهي محكمة الاستئناف فالغاية من ذلك هو إعادة النظر في الحكم الإلكتروني الصادر من حيث الوقائع والقانون بقصد فسحه كليا أو جزءا منه عن طريق تعديله وإصدار حكم جديد.

أهم نقطة في الطعن على الأحكام الإلكترونية أن تكون جهة الطعن تحتوي على موقع إلكتروني خاص بها يكون له صلة شبكية مع المحكمة المصدرة للحكم أيا كان نوع الطعن عاديا أو غير عادي، فالتواصل بينهما يتم عن طريق الموقع وتبادل المستندات يكون عن طريق البريد الإلكتروني¹.

المبحث الثاني: مقتضيات حجية التقاضي الإلكتروني.

إن التعامل بالوسائل الإلكترونية وتبادل المستندات الإلكترونية خاصة في نظام هو أصلا يتعلق بحقوق وحرقات الأفراد يحتاج إلى وجود تقنيات تضي الحجة والقيمة القانونية على تلك المستندات الإلكترونية، فمفهوم المحرر في العادة يرتبط بالدعامة التي يثبت عليها والتي هي الورق، وحصوله على المصادقية يكون من خلال الحفاظ على محتواه كما هو، بينما الأمر يختلف في المحرر الإلكتروني فالمحافظة على ما ورد في المحرر الرقمي رغم انتقاله وتحويله من قاعدة بيانات إلكترونية إلى قاعدة أخرى صعب جدا، فحتى تتم كل إجراءات التعامل الإلكتروني بصورة صحيحة لابد من إيجاد وسيلة التي تكفل سلامة وصحة المستندات من أي تحريف أو تعديل، وهنا تظهر وظيفة التوقيع الإلكتروني فالمصادقة على صحة البيانات تتم بصورة فعلية من خلال منظومة التوقيع الإلكتروني، والتي لا تكون مكتملة وتحقق غاية الإثبات القانوني إلا بوجود آلية أخرى هي التصديق الإلكتروني التي تؤكد بها انتساب المحرر فعلا لصاحبه.

¹حازم محمد شرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، المرجع السابق، ص 77.

فالمعاملات الإلكترونية تتم على دعامة إلكترونية غير ملموسة، يصعب التحقق من شخصية المتعامل مع الإدارة، وكذا يصعب بيان الحجية القانونية لهذه المستندات، لذا وضعت القوانين المقارنة هذه التقنيتين لإضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية، وبالتالي سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على التوقيع الإلكتروني وبيان حجته في المطلب الأول، ثم التطرق إلى التصديق الإلكتروني في المطلب الثاني.

المطلب الأول: التوقيع الإلكتروني.

لا تعد الكتابة دليلاً كاملاً في الإثبات، إلا إذا كانت موقعة، فالتوقيع هو العنصر الثاني من عناصر الدليل الكتابي المعد أصلاً للإثبات، وبما أن الواقع العملي اتجه إلى إدخال طرق ووسائل حديثة ونتيجة لانتشار نظم المعلومات الإلكترونية أصبح التوقيع اليدوي لا يتماشى مع هذا التطور لذا كان من الضروري إيجاد بديل عنه يلبي ويقوم بمهامه بشكل إلكتروني وهو التوقيع الإلكتروني.

من هذا المنطلق ستنبص دراستنا على تعريف التوقيع الإلكتروني في الفرع الأول، ثم بيان صورته في الفرع الثاني، وتحديد شروطه في الفرع الثالث، لنختم المطلب بموقف التشريعات المقارنة حول حجية التوقيع الإلكتروني في الفرع الرابع.

الفرع الأول: تعريف التوقيع الإلكتروني.

نظراً لأهمية التوقيع الإلكتروني في مجال المعاملات الإلكترونية، فإن الفقه والقانون قد أوجدوا العديد من التعريفات له وهي:

أولاً. التعريفات القانونية:

عرفت المادة 2 من قانون الأونسترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية التوقيع الإلكتروني بأنه: "بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقياً، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات".

كما عرفته المادة 2 من التوجيه الأوروبي الصادر في 13 ديسمبر 1999 بأنه: "بيان يأخذ الشكل الإلكتروني ويرتبط أو يتصل بشكل منطقي بمعطيات إلكترونية أخرى، والذي يمكن أن يخرج بشكل موثق".

ما يلاحظ على هذه التعريفات أنها تطرقت إلى التوقيع الإلكتروني من وجهة نظر فنية باعتباره وسيلة تكنولوجية للأمان والسرية أو بمعنى آخر هذه التعريفات لم تتعرض للآثار القانونية للتوقيع الإلكتروني¹، أما المشرع الفرنسي ففي تعريفه للتوقيع الإلكتروني قد بين الآثار القانونية له، حيث نصت المادة 4/1316 من القانون المدني الفرنسي المعدلة بالقانون رقم 2000/230 الصادر في 13 مارس 2000، بأنه: "التوقيع الذي يميز هوية صاحبه ويضمن علاقته بالواقعة التي تم إجرائها ويؤكد شخصية صاحبه وصحة الواقعة المنسوبة إليه"، وهو ما يعني أنه إذا ما تم التوقيع في شكل إلكتروني وجب استخدام طريقة موثوق بها لتمييز هوية صاحبه، والجدير بالذكر، أن هذه المادة لا تطبق فقط على العقود المدنية الإلكترونية بل يمكن تطبيقها على العقود الإدارية.

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد نص القانون الفيدرالي على أنه يقصد بالتوقيع الإلكتروني: "أي رمز أو وسيلة بصرف النظر عن التقنية المستخدمة إذا ما تم نسبته إلى شخص يرغب في توقيع مستند"، وأصدرت عدة ولايات أمريكية قوانين أخرى تتعلق بالتوقيع الإلكتروني مثل ولاية يوتا Utah

¹ ماجد راغب الحلو، تأليف رحيمة الصغير ساعد نمديلي، العقد الإداري الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 81.

وكاليفورنيا california وجورجيا Georgia وفلوريدا Florida، كما عرف قانون سنغافورة التوقيع الإلكتروني بأنه: "أي حروف أو كتابة أو أرقام أو رموز أخرى في شكل رقمي ملحق أو مرتبط بسجل إلكتروني ارتباطاً منطقياً بنية توثيق هذا السجل أو الموافقة عليه"¹.

أما في القوانين والنظم العربية، فإن القانون المصري رقم 15 لسنة 2004 الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات، قد تأثر كثيراً بتعريف القانون النموذجي للتوقيع الإلكتروني الذي أصدرته لجنة القانون التجاري الدولي للأمم المتحدة، حيث عرفته في المادة الأولى منه بأنه: "التوقيع الإلكتروني ما يوضع على محرر إلكتروني ويتخذ شكل حروف أو أرقام أو رسوم أو إشارات أو غيرها، ويكون له طابع منفرد يسمح بتحديد شخص الموقع وتمييزه عن غيره"، وما يلاحظ على هذا القانون أنه قد ربط بين الآثار الفنية والتقنية للتوقيع الإلكتروني وكذا آثاره القانونية، لكن مع ذلك لم يبين وظيفته في توثيق التصرفات القانونية كما فعل القانون الفرنسي².

أما قانون التجارة والمبادلات الإلكترونية التونسي الصادر عام 2000 والذي كانت له الريادة بين القوانين العربية في مجال التجارة الإلكترونية وما يرتبط بها من أمور أخرى مثل التوقيع الإلكتروني، هذا القانون وردت فيه أحكام التوقيع الإلكتروني متفرقة في عدة نصوص، فقد أصر المشرع التونسي ألا يضع تعريفاً للتوقيع الإلكتروني مكتفياً بتنظيم أحكامه فقط، فجاء تعريفه مجزئاً بين تلك التعريفات.

أما قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001، فقد عرف التوقيع الإلكتروني من خلال المادة 2 بأنه: "البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها وتكون مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات أو مضافة

¹ خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 107-108.

² راغب ماجد، رحيمة الصغير، العقد الإداري الإلكتروني، المرجع السابق، ص 83.

عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من أجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه"¹.

أما المشرع الجزائري ففي بادئ الأمر لم يضع تعريفا للتوقيع الإلكتروني بل تمت الإشارة إليه وتحديد حجيته فقط، وذلك في القانون رقم 10/05 الصادر 2005/06/20 المتضمن تعديل القانون المدني بإضافة ثلاث مواد، وهي المواد رقم 323 مكرر، 323 مكرر 1، والمادة 327، وقد جاء نص المادة 323 مكرر 1 على أنه: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها، وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها"، فهذا تأكيد من المشرع على حجية التوقيع الإلكتروني بشرط توافر الشروط اللازمة المنصوص عليها، لكن بعد صدور القانون 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، وضع المشرع تعريفا خاصا بالتوقيع الإلكتروني وذلك في المادة الثانية الفقرة الأولى التي نصت على أن: التوقيع الإلكتروني بيانات في شكل إلكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة للتوثيق.

ثانيا. التعريفات الفقهية:

تأكيدا للتعريفات القانونية فقد حاول الفقه إعطاء بعض التعريفات للتوقيع الإلكتروني ومنها.

يعرفه الفقه الفرنسي بأنه: "عبارة عن مجموعة من الأرقام تتجم عن طريق عملية حسابية مفتوحة باستخدام الكود الخاص"³، كما عرف بأنه: "ذلك التوقيع الناتج عن إتباع إجراءات محددة تؤدي في النهاية إلى نتيجة معينة معروفة مقدما، ويكون مجموع هذه الإجراءات هو البديل الحديث للتوقيع بمفهومه التقليدي أو ما يسميه البعض توقيع إجرائي"⁴.

¹ أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 108.

² المادة 323 مكرر 1 من القانون 10/05 الصادر 2005/06/20 المتضمن تعديل القانون المدني.

³ أحمد عاشور، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، نفس المرجع، ص 106.

⁴ عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، لطبعة الأولى، 2005، ص 15.

أما الفقه العربي فيعرفه بأنه: "مجموعة من الإجراءات والوسائل التي يتاح استخدامها، عن طريق الرموز أو الأرقام ليتم إخراجها على شكل رسالة إلكترونية تتضمن علامات مميزة للموقع من غيره ومشفرة بإحدى طرق التشفير، ويتم تداول الرسائل الإلكترونية من خلال الوسائل الإلكترونية"¹.

بينما عرفه البعض الآخر بأنه: "عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتمييزه عن غيره، وهو الوسيلة الضرورية للمعاملات الإلكترونية في إبرامها وتنفيذها، والمحافظة على سرية المعلومات والرسائل"².

كما يرى البعض أنه: "إجراء معين يقوم به الشخص المراد توقيعه على المحرر سواء كان هذا الإجراء على شكل رقم أو إشارة إلكترونية معينة أو شفرة خاصة، المهم في الأمر أن يحتفظ بالرقم والشفرة بشكل آمن وسري تمنع استعماله من قبل الغير، وتعطي الثقة في أن صدور هذا التوقيع يفيد بأنه فعلاً صدر عن صاحبه أي حامل الرقم أو الشفرة، لهذا يمكن تسمية التوقيع الإلكتروني بالتوقيع الاجرائي"³.

يرى البعض بوجه عام أنه كل وسيلة تقوم بوظيفتي التوقيع وهما تعيين صاحبها تعييناً لا لبس فيه وانصراف إرادته نهائياً إلى الالتزام بما وقع عليه تعد بمثابة توقيع وعليه فإن استحداث أي وسيلة تقنية حديثة تحل محل التوقيع التقليدي بمفهومه القديم وفي نفس الوقت تقوم بوظيفتي التوقيع التقليدي دون أي إخلال بهما فهي تعد توقيعاً قانونياً لا لبس فيه"⁴.

بالتالي يتضح أنه لا يوجد تعريف جامع مانع للتوقيع الإلكتروني، ويرجع السبب إلى اختلاف التقنيات المستخدمة فيه، وإلى التطور السريع والمتلاحق في مجال التكنولوجيا مما أدى إلى تعدد

¹قارة مولود، التوثيق الإلكتروني، شكله وإجراءاته، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية - المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 1548.

²ماجد راغب الحلو، رحمة الصغير ساعد نمديلي، العقد الإداري الإلكتروني، المرجع السابق، ص 83-84.

³محمد أمين الرومي، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص 15.

⁴منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 41.

التعاريف والمفاهيم، إلا أنها جاءت متقاربة في مفهومها محددة للغرض منه بأنه أحد وسائل الإثبات مما يكفل الحماية القانونية لصاحبه.

كما يتضح من هذه التعريفات، أن التوقيع الإلكتروني يقوم بذات الوظيفة التي يقوم بها التوقيع التقليدي، بل إن جانب من الفقه ذهب أبعد من ذلك واعتبر التوقيع الإلكتروني يوفر أمناً أكثر مما يوفره التوقيع التقليدي لاعتماده بشكل كبير على نظام التشفير الذي لا يعلم به إلا صاحبه، وأن التوقيع التقليدي يسهل تزويره أو اقتطاعه عن السند الذي يتضمنه، وذلك عكس التوقيع الإلكتروني الذي لا يمكن تزويره أو اقتطاعه لأنه يعد جزءاً من السند الذي تم تشفيره¹.

الفرع الثاني: صور التوقيع الإلكتروني.

لقد أفرزت لنا المعاملات الإلكترونية أشكالاً مختلفة ومتعددة من التوقيع الإلكتروني، فدراسة أنواعه تعني دراسة طرق توثيق المعاملات الإلكترونية، وتتنوع صورته بحسب الطريقة أو الأسلوب الذي يتم به، من أهم الصور المعروفة حالياً هي:

أولاً. التوقيع الرقمي:

بدأ يستخدم التوقيع الرقمي في المعاملات البنكية حيث نجد البطاقات البنكية Smart card وبطاقات الموندكس Mondex-card التي تحتوي على رقم سري يستطيع حامل البطاقة من خلالها القيام بكافة العمليات البنكية من خلال جهاز الصراف الآلي ATM، ثم تطور استخدام هذا التوقيع وبدأ يستخدم كأسلوب موثوق به في الرسائل المتبادلة إلكترونياً.

¹ عباس عيودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، المرجع السابق، ص ص 65-66.

يقصد بالتوقيع الرقمي: "بيانات أو معلومات متصلة بمنظومة بيانات أخرى أو صياغة منظومة في صورة شفرة"، يتم تحويل المحرر المكتوب باستخدام العمليات الحسابية من أسلوب الكتابة العادية إلى معادلة رياضية وتحويل التوقيع إلى أرقام، وحتى يكتمل المحرر من الناحية القانونية، فإنه يجب وضع التوقيع عليه وهو ما يحدث بإضافة الأرقام إلى المعادلة الرياضية حيث يكتمل المحرر ويتم حفظه في جهاز الكمبيوتر¹.

فهو عبارة عن أرقام مطبوعة لمحتوى المعاملة التي يتم التوقيع عليها بالطريقة نفسها، وتتم الكتابة الرقمية للتوقيع ولمحتوى المعاملة عن طريق التشفير La cryptographie الذي يتم باستعمال مفاتيح سرية وطرق حسابية معقدة تسمى "لوغاريتمات" لتتحول إلى رسائل رقمية غير مقروءة وغير مفهومة مالم يتم فك تشفيرها ممن يملك مفاتيح ذلك التشفير².

يعد من أهم صور التوقيع الإلكتروني نظرا لما يتمتع به من قدرة فائقة على تحديد هوية أطراف العقد تحديدا دقيقا ومميزا، إضافة لامتعه بدرجة عالية من الثقة والأمان في استخدامه وتطبيقه عند إبرام العقود، لكونه يعتمد على التشفير المماثل وغير المماثل وهما:

1- التشفير المماثل: هو الذي يقوم على فكرة مفتاح واحد متبادل بين الطرفين، يستخدم من المرسل قصد تشفير الرسالة، كما يستعمل من المرسل إليه قصد استعادة الرسالة في شكلها الواضح، ويعمل في بيئة منعزلة بسبب المخاطر الحقيقية التي تحيط بعملية توزيع هذا المفتاح بين الطرفين، وإمكانية تلقيه من قبل الغير.

2- التشفير غير المماثل: وهو الذي يعتمد على زوج من المفاتيح غير المتماثلة الأول يكون معروفا للجميع، والثاني يخص صاحبه، ويحتفظ به سرا عن طريقه يشفر رسالته.

¹ خالد إبراهيم ممدوح، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 120-121.

² راغب ماجد الحلو، رحمة الصغير، العقد الإداري الإلكتروني، المرجع السابق، ص 86.

أكثر التوقيعات الرقمية شيوعاً القائمة على ترميز المفاتيح،

-المفاتيح العمومية Public keys

-المفاتيح الخاصة Privat keys

المفاتيح العامة هي التي تسمح لكل من يهتم بقراءة الرسالة أن يقرأها دون أن يستطيع إدخال أي تعديل عليها، فإذا وافق على مضمونها وأراد إبداء قبوله بشأنها وضع توقيعه عليها من خلال مفتاحه الخاص وعليه تعود تلك الرسالة إلى مرسلها مزيلة بالتوقيع¹، أي هناك مفتاحين مختلفين أحدهما للتشفير والآخر لفك الشفرة، وميزة هذه الطريقة أنه لو عرف أحد المفتاحين فلا يمكن معرفة المفتاح الآخر حسابياً².

يمكن إيجاز مزايا التوقيع الرقمي كما يلي:

1-التوقيع الرقمي يؤدي إلى إقرار المعلومات التي يتضمنها السند أو يهدف إليها صاحب التوقيع.

2-التوقيع الرقمي دليل على الحقيقة، بدرجة أكثر من التوقيع التقليدي.

3-التوقيع الرقمي وسيلة مأمونة لتحديد هوية الشخص الذي قام بالتوقيع.³

ثانياً. التوقيع بالقلم الإلكتروني: Pen.OP

معناه نقل التوقيع الإلكتروني المكتوب بخط اليد على المحرر إلى الملف المراد نقل هذا المحرر إليه باستخدام جهاز إسكانير، وعليه ينقل المحرر موقعا عليه من صاحبه إلى شخص آخر باستخدام شبكة الإنترنت⁴، وهذه الطريقة عبارة عن قلم إلكتروني pen-computer signatures يمكنه الكتابة

¹ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، المرجع السابق، ص 47.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 31-32.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، نفس المرجع، ص 26-27.

⁴ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، نفس المرجع، ص 45.

على شاشة الكمبيوتر عن طريق برنامج هو المسيطر والمحرك لكل هذه العملية ويقوم هذا البرنامج بوظيفتين أساسيتين لهذا النوع من التوقيعات، الأولى هي خدمة التقاط التوقيع The signature capture service، والثانية هي خدمة التحقق من صحة التوقيع The signature verification service.¹

أما فيما يتعلق بالوظيفة الأولى، فيقوم الشخص بإدخال بياناته عن طريق بطاقته الخاصة التي يتم وضعها فتظهر على شاشة الحاسب الآلي مجموعة من التعليمات يتبعها الشخص، ثم تظهر رسالة أخرى تطالب بتوقيعه باستخدام القلم الإلكتروني على مربع داخل الشاشة، وبمجرد تنفيذ الموقع هذه التعليمات يرى توقيعه على الشاشة بذات الشكل الذي كتبه، عندئذ يقوم البرنامج بقياس خصائص معينة للتوقيع من حيث الحجم والشكل والنقاط والخطوط والالتواءات ودرجة الضغط على القلم، ويقوم الموقع بالضغط على مفاتيح معينة تظهر له على الشاشة بأنه موافق أو غير موافق على هذا التوقيع، فإذا تمت الموافقة على التوقيع يتولى البرنامج جمع البيانات الخاصة بالتوقيع ويدمجها مع شكل التوقيع الموافق عليه ويقوم بتشفيرها والاحتفاظ بها لحين الحاجة إليها مرة أخرى.

بالنسبة للوظيفة الثانية والمتمثلة في التحقق من صحة التوقيع، فإنه يرجع إلى البرنامج الذي تم حفظ التوقيع فيه، حيث يقوم البرنامج بإجراء مقارنة بين خصائص التوقيع المكتوب على الشاشة وبين التوقيع المحفوظ على قاعدة البيانات²، أي أنها تقارن المعلومات مع التوقيع المخزن وترسلها إلى برنامج الكمبيوتر الذي يعطي الإشارة فيما إن كان التوقيع صحيحاً أم لا³.

إلا أن تلك الطريقة تواجه الكثير من المعوقات تتمثل في عدم الثقة حيث يمكن للمستقبل أن يحتفظ بهذا التوقيع الموجود على المحرر ووضعه على أي مستند آخر لديه دون وجود أي طريقة يمكن من

¹ خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 122.

² أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 114-115.

³ عبد الفتاح بيومي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 24.

خلالها التأكد من أن صاحب هذا التوقيع هو الذي وضعه على هذا المستند وقام بإرساله إلى هذا الشخص وعليه فإن تلك الطريقة مأخوذ ضدها انعدام الثقة وبالتالي يقلل من حجية التوقيع الإلكتروني¹، لكننا نرى أن هذه المشكلة يمكن حلها عن طريق شيئين، هما تكنولوجيا المفتاح العام القائمة على التشفير، وإيجاد جهة تصديق معتمدة من قبل السلطة التنفيذية يمكن الرجوع إليها للتحقيق مقدما من شخصية منشئ التوقيع قبل البدء في التعامل معه.

ثالثا. التوقيع البيومتري:

إن التوقيع البيومتري باستخدام الخواص الذاتية أو الطبيعية كإجراء للتوثيق يقوم بصفة أساسية على الخواص الفيزيولوجية والطبيعية والسلوكية للإنسان، مثال ذلك بصمة الإصبع finger printing ومسح شبكية العين retinal scans ونبرت الصوت² recognition، وتتم هذه الطريقة بتخزين بصمة الشخص داخل دائرة الإلكترونية للجهاز الذي يتم التعامل معه، بحيث لا يتم الدخول إلا عند وضع بصمة الأصبع المتفق عليها أو بصمة الشفاه أو بنطق كلمات معينة، ولا يتم التعامل بها إلا عندما يتأكد الجهاز من عملية المطابقة التامة³، وهذه البيانات الذاتية يتم تشفيرها حتى لا يستطيع أي شخص الوصول لها ومحاولة العبث بها أو تغييرها، ذلك أن طرق التوثيق البيومترية methods biometric outhentication التي تستخدم عبر شبكة الأنترنت بدون تشفير يمكن مهاجمتها وتغييرها، حيث يمكن أن ينتحل شخص آخر شخصية المستخدم⁴، وهذه الطريقة تعد من أهم الطرق التي تحقق الأمان للحاسبات لأنها لا تسمح بالدخول لمن هم غير مسموح لهم الدخول⁵.

¹ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، المرجع السابق، ص 45.

² خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 123-124.

³ ضريفي نادية، مقران سماح، التوقيع الإلكتروني ودوره في عصرنة الإدارة العمومية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، جوان 2020، ص 108.

⁴ خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، نفس المرجع، ص ص 123-124.

⁵ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، نفس المرجع، ص 46.

فالتوقيع البيومتري يقوم على التحقق من شخصية المتعامل من خلال الاعتماد على الصفات الجسدية والسلوكية للفرد لتمييزه وتحديد هويته، إذ يقوم هذا التوقيع على حقيقة علمية مفادها أن لكل شخص صفاته الجسدية الخاصة به، والتي تختلف عن شخص آخر، وتتمتع هذه الصفات بالثبات النسبي مما يجعل لها قدرا كبيرا من الحجة في الإثبات¹.

يمكن أن نلاحظ سلبيات وعيوب هذا التوقيع، إذ من الممكن أن تخضع الذبذبات الحاملة للصوت أو صورة بصمة الأصابع أو شبكة العين للنسخ وإعادة الاستعمال، كما يمكن إدخال تعديلات عليها من جانب قرصنة الحاسب الآلي عن طريق فك الشفرة الخاصة بها، بالإضافة إلى أن هذا النوع من التوقيع ذو تكلفة عالية، نظرا لارتفاع أسعار الأجهزة التشغيلية المرافقة له، الأمر الذي يجعله قاصرا على بعض الاستخدامات المحددة².

بينما يرى جانب آخر من الفقه أن ارتباط هذه الخواص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية بالإنسان تسمح بتمييزه عن غيره بشكل موثوق به إلى أقصى الحدود، وهو ما يتيح استخدامه في التوقيع على العقود الإلكترونية³.

رابعاً. التوقيع باستخدام بطاقة الائتمان الممغنطة ذات الرقم السري:

مما لا شك فيه أن هذه الصورة للتوقيع الإلكتروني هي الأكثر شيوعاً لدى الجمهور في المجال التجاري والمعاملات البنكية، فلا يتطلب استخدامها كثيراً من العناية أو الخبرة، بل يمكن لكل شخص

¹سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر شبكة الإنترنت، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، القاهرة، 2009، ص 382.

²أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 112.

³خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 124.

استعمالها، كما أنها لا تستلزم أن يملك الشخص جهاز حاسب آلي، أو أن يكون جهازه متصلاً بشبكة الإنترنت¹.

فنتيجة تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وازدياد التعامل بأسلوب التجارة الإلكترونية ظهرت البطاقات الممغنطة البنكية التي تستخدم عن طريق ماكينة الصراف الآلي ATM، تحتوي هذه البطاقات على شريط تسجيل مغناطيسي للمعلومات مثل اسم المستخدم ورقم الهوية وتاريخ صلاحية البطاقة ورقم تعريف الشخصية personal identification، أما ذاكرة البطاقة فتحتوي على نظام دفاعي للحماية brute force attacks لأنه بعد إجراء عدة محاولات غير ناجحة لكي يخمن المستخدم الرقم السري PIN فإن العملية لا تتم، كما أن البطاقة يمكن سحبها بواسطة ماكينة الصراف²، هذه البطاقة يصدرها البنك أو المؤسسة الائتمانية لعملائها بغرض تخفيف الضغط عليها، إذ بدلاً من الذهاب العميل إلى البنك لسحب المبالغ النقدية، فإنه يقوم بهذه العملية عن طريق الصراف الآلي باتباع إجراءات معينة التي تم الاتفاق عليها بينه وبين الجهة المصدرة للبطاقة³.

تتميز هذه الصورة من صور التوقيع الإلكتروني بالإضافة إلى سهولتها وبساطتها بقدر كبير من الأمان والثقة، ذلك أن العملية القانونية لا تتم إلا إذا اقترن إدخال البطاقة في الجهاز بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل، والذي يتم إعداده وتسليمه للعميل بطريقة محكمة السرية بحيث لا يستطيع أن يعلمه أحد سواه، كما أنه في حالة فقدان البطاقة أو سرقتها، أو نسيان الرقم السري أو فقده، يتم تجميد كل العمليات التي تتم بواسطتها بمجرد إخبار البنك بذلك، ولا شك في صلاحية هذا النوع من التوقيع كدليل إثبات لما يتمتع به من وسائل تأمين هامة تؤكد الثقة في التوقيع وانتسابه إلى مصدره، فقد أقر

¹ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، وكيفية مواجهة مدى حججه في الإثبات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2007، ص 56.

² خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 124.

³ أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 110.

القضاء بذلك واعترف له بالحجية الكاملة في الإثبات¹، حيث اعترف القضاء الفرنسي مبكرا بهذه الطريقة من التوقيع لكونه يحاط بالضمانات نفسها الموجودة في التوقيع اليدوي التقليدي، واستند لإضفاء الحجية القانونية لهذا التوقيع على الاتفاقيات التي تبرم بين الأطراف، والتي تتضمن على ذلك صراحة².

خامسا. التوقيع الخطي بالماسح الضوئي scanner:

لقد أنشئ هذا الماسح الضوئي خصيصا لنقل الصورة الفوتوغرافية والوثائق الأصلية كما هي على الدعامات الإلكترونية الموجودة على جهاز الكمبيوتر، وتحقيقا لنفس هذا الهدف العملي أمكن نقل التوقيع الخطي كما هو إلى وثيقة موجودة على الجهاز لكي يتم توقيعها للإقرار بمضمونها، وإذا كان الأمر يبدو سهلا هكذا من الناحية النظرية إلا أن مثل هذا التوقيع لا يحقق الأمان الكافي من الناحية العملية، فلا يوجد أدنى شك من إمكانية وضعه على أية وثيقة عندما يقوم المتعاقد بسوء نية بحفظ نسخة من التوقيع المصور بالماسح، وهذا يعني وجود عملية تزوير، ولذلك فقد استقر الوضع على عدم الاعتماد على مثل هذا التوقيع لكي يصبح دليلا ذو حجية قانونية في الإثبات³.

الفرع الثالث: شروط التوقيع الإلكتروني.

اشتراطت التشريعات لتمتع التوقيع الإلكتروني بحجية في الإثبات جملة من الشروط لصحته وموثوقيته، التي نصت عليها المادة السادسة من القانون النموذجي الموحد في الفقرة الثالثة منها⁴، ويمكن شرحها على التوالي:

¹ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص ص 57-58.

² ماجد راغب الحلو، رحيمة الصغير، العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 84-85.

³ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2006، ص 66.

⁴ المادة 6 الفقرة 3 من قانون الأونسيترال.

أولاً. ارتباط التوقيع الإلكتروني بالموقع وحده دون غيره:

وفقاً لهذا الشرط فإن التوقيع الإلكتروني يجب أن يتميز بارتباطه بالشخص الذي وقعته ويحدد هويته وحده، فلكل شخص توقيع يميزه وينفرد به عن غيره، هذا بالإضافة إلى أنه شرط لحجية التوقيع الإلكتروني فهو وظيفة أيضاً من الوظائف التي يؤديها¹، وهو ما أكدته المشرع الفرنسي في المادة 1316 من القانون المدني.

يتحقق ذلك من الناحية الفنية متى استند هذا التوقيع إلى منظومة تكوين بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني مؤمنة على النحو الوارد في المواد (2،3،4) من اللائحة التنفيذية لقانون التوقيع الإلكتروني المصري وتوافرت إحدى الحالتين الآتيتين:

1- أن يكون هذا التوقيع مرتبطاً بشهادة تصديق إلكتروني معتمدة ونافذة المفعول.

2- أن تكون شهادة التصديق من جهة تصديق إلكتروني محض لها ومعتمدة².

ثانياً. سيطرة الموقع وحده دون غيره على الوسيط الإلكتروني:

مفادها أن يتم إنشاء التوقيع الإلكتروني بواسطة أدوات تكون خاصة بالشخص الموقع وأن تكون خاضعة لسيطرته وحده دون غيره، من ذلك مفتاح التوقيع الرقمي الخاص، ففي حالة إحداث توقيع بهذا المفتاح يجب أن تكون أدواته خاصة بالموقع حتى يضمن أن يكون متميزاً³.

ففي فرنسا تشترط المادة 4/1316 من قانون التوقيع الإلكتروني الصادر سنة 2000 أن يتم التوقيع باستخدام وسيلة آمنة لتحديد هوية الموقع تضمن صلتها بالمستند الذي وقع عليه، وقد أوضح قرار مجلس

¹ يوسف أحمد النوافلة، الإثبات الإلكتروني في المواد المدنية والمصرفية، المرجع السابق، ص 81.

² مناني فراح، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، المرجع السابق، ص 85.

³ عيسى غسان ربضي، قواعد الخاصة بالتوقيع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 176.

الدولة الصادر في 20 مارس 2001 في المادة 1/2 بأن التوقيع الإلكتروني يكون صحيحاً إذا تم بوسيلة تحت السيطرة المباشرة للموقع وحده دون غيره.¹

ثم حدد المشرع المصري طريقة سيطرة الموقع على أداة التوقيع وحده في المادة 10 من اللائحة التنفيذية لقانون التجارة الإلكترونية التي نصت على أنه: تتحقق من الناحية الفنية والتقنية سيطرة الموقع وحده دون غيره على الوسيط الإلكتروني المستخدم من عملية تثبيت التوقيع الإلكتروني عن طريق حياة الموقع لأداة حفظ المفتاح الشفري الخاص، متضمنة البطاقة الذكية المؤمنة والكود السري المقترن بها. ثالثاً. ارتباط التوقيع الإلكتروني بالمحرر الإلكتروني بطريقة تكشف أي تغيير لاحق على بيانات المحرر أو على التوقيع ذاته.

إن الحفاظ على صحة المحرر والتوقيع الإلكتروني بنفس الصورة التي صدر فيها من مصدرها حتى وصوله إلى المرسل هي أهم شرط لصحة التوقيع الإلكتروني، أي عدم تعرضه لأي تغيير أو تعديل أو تبديل أو تلاعب في مضمونه لأن قيمة المحرر الإلكتروني ناجمة عن التوقيع الإلكتروني نفسه وإلا فلا قيمة له.²

لقد اهتمت التشريعات التي نظمت الإثبات الإلكتروني اهتماماً كبيراً ببيانات المحرر الإلكتروني وبيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني، فقد اشترط قانون التجارة الإلكترونية البحريني لتقديم محرر إلكتروني أو حفظه أن تبقى البيانات التي يتضمنها كاملة دون أن يطرأ عليها أي تغيير منذ إنشائها في وضعه النهائي، ويتم التأكد من ذلك بواسطة ما أسماه المشرع بيانات التحقق من التوقيع وهي بيانات تستعمل للتحقق من صحة التوقيع الإلكتروني، كالرموز أو مفاتيح التشفير العامة.³

¹ أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص ص 116-117.

² يوسف أحمد النوالفة، الإثبات الإلكتروني في المواد المدنية والمصرفية، المرجع السابق، ص ص 83-87.

³ غسان عيسى ربيضي، قواعد الخاصة بالتوقيع الإلكتروني، المرجع السابق، ص 178.

يمكننا الإشارة إلى أن المرسوم 30 مارس 2001 في فرنسا بشأن نظام الحفاظ على صحة التوقيع الإلكتروني والبيانات الإلكترونية نص في المادة 5 منه على تنظيم إصدار شهادة تفيد بصحة التوقيع الإلكتروني والكتابة الإلكترونية تصدر من جهة مختصة تؤكد فيها أنه قد حفظ التوقيع الإلكتروني بطريقة صحيحة من لحظة الإرسال إلى لحظة التصديق¹، وهي هيئة التصديق الإلكتروني.

أما المشرع الجزائري فقد كان صريحا في نص المادة 8 من القانون 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، على أن التوقيع الإلكتروني الموصوف له نفس القيمة القانونية والثبوتية مثله مثل التوقيع الكتابي، مهما كانت صفة الشخص الموقع أكان طبيعيا أو معنويا، وهذا اعتراف واضحا منه بالقيمة القانونية للتوقيع الإلكتروني كدليل للإثبات في حالة قيام أي نزاع، لتحدد المادة 7 منه المتطلبات الواجب توفرها فيه والمتمثلة في:

- 1- أن ينشأ على أساس شهادة تصديق إلكتروني موصوفة،
 - 2- أن يرتبط بالموقع دون سواه،
 - 3- أن يمكن تحديد هوية الموقع،
 - 4- أن يكون مصمم بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الإلكتروني،
 - 5- أن يكون منشأ بواسطة وسائل تكون تحت التصرف الحصري للموقع،
 - 6- أن يكون مرتبطا بالبيانات الخاصة به، بحيث يمكن الكشف عن أي تغييرات لاحقة لهذه البيانات".
- ما يلاحظ من هذه المادة أنها تحتوي على نفس الشروط الواجب توفرها في توقيع الإلكتروني حتى يعتد به كحجية في الإثبات والتي نصت عليها المادة السادسة من القانون النموذجي الموحد للتوقيع الإلكتروني ومختلف القوانين الصادرة في مجال التجارة الإلكترونية.

¹ أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 116.

كما حدد المشرع المتطلبات الواجب توافرها في الآلية المؤمنة لإنشاء التوقيع الإلكتروني في المادة 11¹، حتى يتم إنشائه والتحقق منه وعدم تعرضه لأي تغيير أو تحريف، وهي:

1- يجب أن يتضمن بواسطة الوسائل التقنية والإجراءات المناسبة على الأقل ما يأتي:

أ- ألا يمكن عمليا مصادفة البيانات المستخدمة لإنشاء التوقيع الإلكتروني إلا مرة واحدة، وأن يتم ضمان سريتها بكل الوسائل التقنية المتوفرة وقت الاعتماد.

ب- ألا يمكن إيجاد البيانات المستعملة لإنشاء التوقيع الإلكتروني عن طريق الاستنتاج وأن يكون هذا التوقيع محميا من أي تزوير عن طريق الوسائل التقنية المتوفرة وقت الاعتماد.

ج- أن تكون البيانات المستعملة لإنشاء التوقيع الإلكتروني محمية بصفة موثوقة من طرف الموقع الشرعي من أي استعمال من قبل الآخرين.

2- يجب أن لا تعدل البيانات محل التوقيع وأن لا تمنع أن تعرض على الموقع قبل عملية التوقيع.

الفرع الرابع: موقف التشريعات المقارنة حول حجية التوقيع الإلكتروني.

لقد ظهر الاهتمام الدولي بتسهيل الاعتراف بالقيمة القانونية للتسجيلات التي تتم من خلال نظام معلوماتي منذ عهد بعيد، فقد نصت المادة 3/14 من اتفاقية هامبورج المبرمة في 3 مارس 1978 على أن التوقيع على سند الشحن يمكن أيضا أن يتم في شكل رمز أو شعار أو أية وسيلة ميكانيكية أو إلكترونية، بدلا من المستندات الورقية التقليدية²، وأيضا نصت الاتفاقية الخاصة بمسؤولية متعهدي

¹ المادة 11 من القانون 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 06، ص 8.

² ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص 147.

محطات النقل الطرفية Terminal في التجارة الدولية (فينا 1991) في المادة 4/4 على أنه يجوز أن يكون التوقيع اللازم في شكل توقيع بخط اليد أو طباعة بالصورة المطابقة أو بأي وسيلة أخرى¹.

بالتالي تختلف حجية التوقيع الإلكتروني وقوته كدليل في الإثبات من نظام قانوني إلى آخر، بحسب ما إذا كانت تقليدية أم حديثة، وسنحاول التطرق إلى كل من التشريعات الوطنية والدولية على السواء:

أولاً. موقف قانون الأونيسترال النموذجي حول حجية التوقيعات الإلكترونية:

نجد بأن التشريعات الوطنية الحديثة والاتفاقيات الدولية أجازت أن يكون التوقيع اللازم بأي شكل آخر مثل الخاتم أو التقيب أو الصورة المطابقة للأصل أو بوسائل إلكترونية، كما لا يميز بين المحررات الإلكترونية والمحررات الورقية من حيث الحجية في الإثبات ما دامت النتيجة القانونية المترتبة عن استخدام التوقيع الإلكتروني الموثوق به على رسالة البيانات المنقولة عبر شبكة الأنترنت هي نفس النتيجة المترتبة على استخدام التوقيع الخطي على المحرر الورقي، وبالتالي تترتب عليه جميع الآثار القانونية التي تترتب على التوقيع الخطي، كما أنه يعتبر حجة في الإثبات إذا توافرت فيه كافة الشروط المنصوص عليها قانوناً².

نصت المادة 6 فقرة 1 من قانون الأونيسترال النموذجي الخاص بالتوقيع الإلكتروني على أنه: "عندما يشترط القانون وجود توقيع من شخص يستوفي ذلك الشرط بالنسبة إلى رسالة بيانات إذا استخدم توقيع إلكتروني موثوق بالقدر المناسب للغرض الذي أنشئت أو أبلغت من أجله رسالة البيانات بما في ذلك أي اتفاق ذي صلة"، تتجلى أهمية هذه المادة باعتبارها إحدى الأحكام الأساسية في القانون النموذجي الموحد ويقصد بها توفير إرشاد بشأن الكيفية التي يمكن بها استيفاء معيار الموثوقية، وينبغي أن يوضع في الاعتبار لدى تفسير هذه المادة أن الغرض من ذلك الحكم هو ضمان إذا كانت هناك

¹ خالد إبراهيم ممدوح، أمن المعلومات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 110.

² أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 123.

أية نتيجة قانونية ستترتب على استخدام التوقيع الخطي فينبغي أن تترتب نفس النتيجة على استخدام التوقيع الإلكتروني الموثوق، وعند إعداد هذا القانون النموذجي أعرب عن رأي مفاده أن مشروع المادة 6 ينبغي أن يكون له غرض مزدوج هو إثبات ما يلي:

1- أنه ستترتب آثار قانونية على تطبيق طرق التوقيع الإلكترونية المسلم بموثوقيتها.

2- من الناحية الأخرى أنه لن تترتب تلك الآثار القانونية على استخدام طرق أقل موثوقية.

يتم قياس موثوقية التوقيع الإلكتروني بمدى قيام التوقيع بأداء وظائفه الأساسية، ولأن التوقيع الإلكتروني يمكن أن يتم بطرق مختلفة وإن نوع التكنولوجيا المستخدم في إنشائه قد يؤثر على درجة الموثوقية التي سيتمتع بها هذا التوقيع، مع الوضع في الاعتبار أن تحديد نوع التكنولوجيا المستعملة يخضع في كثير من الأحيان لاتفاق الطرفين، وعلى ذلك وفي مجال الحديث عن موثوقية التوقيع الإلكتروني يرى الأستاذان منير محمد الجنبهي وممدوح محمد أن موثوقية التوقيع الإلكتروني هو مجموع عدة عناصر حددها قانون الأونيسترال في مواده وهي كالاتي:

1- موثوقية التوقيع التي تعرضت له المادة السادسة.

2- سلوك الموقع وهو ما تعرضت له المادة الثامنة.

3- سلوك مقدم خدمات التوثيق وهو ما تعرضت له المادة التاسعة.

4- درجة الجدارة بثقة التي تعرضت لها المادة العاشرة.

5- سلوك الطرف المعول وهو ما تعرضت له المادة الحادية عشر كلها من القانون الأونيسترال¹.

¹ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحججه في الإثبات، المرجع السابق، ص 57..67.

ثانيا. موقف التوجيه الأوروبي:

لقد كان قانون الأونيسترال النموذجي مصدر إلهام المشرع الأوروبي، الذي قام بإعداد مشروع التوجيه الأوروبي حول الإطار العام للتوقيع الإلكتروني وعمليات التشفير، بهدف ضمان الأمن والثقة في المبادلات الإلكترونية، وقد صدر هذا المشروع عام 1999، وأوجب على الدول الأعضاء اتخاذ الإجراءات اللازمة لإدماج أحكامه في قوانينها الداخلية في مدة أقصاها 18 شهرا من تاريخ نفاذه وهو ما يوافق 19 يوليو 2001¹، وكان ذلك لأن العديد من الدول الأوروبية بدأت في إصدار تشريعات تتعلق بالتوقيع الإلكتروني المستخدم في التعاملات التجارية والإدارية والمدنية، وقد خشي الاتحاد الأوروبي من وجود فروقات واختلافات بين تلك القوانين، لذلك سعى إلى إيجاد أساس موحد للوصول إلى توحيد تلك التشريعات، فأصدر التوجيه الخاص بالتوقيع الإلكتروني للوصول إلى هذه الغاية².

من حيث نطاق التطبيق حددته المادة الأولى والتي تؤكد تيسير استخدام التوقيع الإلكتروني في المعاملات وضمان الاعتراف القانوني به كدليل إثبات، وفيما يتعلق بالآثار القانونية له فإن الحيثية رقم 12 تؤمن للأشخاص حرية الاختيار إذ تجيز للأطراف الاتفاق على شروط قبول التوقيع الإلكتروني في الإثبات، في الحدود التي يرسمها قانونهم الوطني، فإذا لم يكن هناك اتفاق بين الأطراف على مدى الحجية المعترف بها له، فإن التوجيه الأوروبي يجعل هذه الحجية منوطة بتوافر شروط التوقيع الإلكتروني المذكورة سابقا، كما تمثل المادة 5 بالإضافة إلى الملاحق جوهر التوجيه الأوروبي حيث تحدد الأثر القانوني الذي يترتب على إصدار التوقيع الإلكتروني³، فوفقا للفقرة الثانية من المادة الخامسة فإن الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي يجب عليها مراعاة أن التأثير القانوني للتوقيع الإلكتروني، وقبوله كحجة في الإثبات القانوني لا يمكن أن يرفض للأسباب التالية:

¹ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص ص 157-158.

² أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 124.

³ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، نفس المرجع، ص ص 150...161.

1- لأن التوقيع قد قدم في شكل إلكتروني.

2- لأنه لم يوضع على شهادة معتمدة.

3- لأنه لم يوضع على شهادة معتمدة ومسلمة من أحد مقدمي خدمات التصديق على الشهادات المعتمدين.

4- لأنه لم ينشأ بنص يأمر بإنشاء هذا التوقيع¹.

غير أننا نلاحظ أن الاعتراف بحجية التوقيع الإلكتروني في هذه المادة لا يتساوى مع الاعتراف القانوني المقرر في الفقرة الأولى من المادة الخامسة، والذي يتم بقوة القانون، حيث يجب على من يتمسك بالتوقيع الإلكتروني الذي لا تتوفر فيه المتطلبات الواردة في الملاحق الثلاث الأولى للتوجيه الأوروبي، أن يقيم الدليل أمام المحكمة على جدارة التقنية المستخدمة في إنشاء وإصدار التوقيع²، لأن الفقرة الثانية لم تستخدم مصطلح التوقيع الإلكتروني المقدم³، وبناء عليه، يمكن تطبيق المادة على التوقيع الإلكتروني البسيط قبل اعتماده من قبل مقدمي خدمات التصديق المعتمدين لدى الدولة، ومعنى ذلك، أنه يتعين قبول هذا التوقيع الإلكتروني البسيط كدليل للإثبات، ولكن يجب أن نأخذ في الاعتبار أنه عند حدوث ازدواجية في هذه الحالة بين توقيعين إلكترونيين أحدهما بسيط، والآخر مقدم، فتكون الأولوية لهذا الأخير لتمتعه بعناصر أمان يمكن أن تمنحه هذه الأولوية⁴.

ثالثاً. موقف المشرع الفرنسي حول مدى حجية التوقيع الإلكتروني:

إن التشريع الفرنسي قد جاء في صورة تعديل للنصوص المتعلقة بالإثبات الواردة في القانون المدني وإضافة نصوص جديدة، بما يجعلها متوافقة مع تقنيات المعلوماتية، وشيوع اللجوء إلى التوقيع

¹ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 54.

² ثروت عبد الحميد، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 162.

³ التوقيع الإلكتروني المتقدم وهو ما يعرف بأنه: "توقيع يتطلب صلة منفردة بالموقع".

⁴ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، نفس المرجع، ص 55.

الإلكتروني، ولم يشأ المشرع الفرنسي أن ينظم حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات ضمن تشريع خاص¹، حيث نصت المادة 4/1316 من القانون المدني على أن: "التوقيع ضروري لإتمام العقد القانوني، ولتحديد هوية من وضعه، كما يكشف عن رضا الأطراف بالالتزامات الناشئة عن العقد،....، حينما يكون التوقيع الإلكتروني فإنه يمكن من استخدام طريقة جاهزة لتحديد الهوية بما يضمن ارتباطه بالعقد الذي وضع عليه التوقيع...."².

ثم تناولت المادة 2/2/1344 من نفس القانون الحالة التي يكون فيها التوقيع إلكترونيًا حيث نصت على: "عندما يكون التوقيع إلكترونيًا، فهو يشكل في العادة ثقة في مطابقة التصرف وضمانا لعلاقته بالأفعال التي يمسه، والثقة في هذا التصرف مفترضة حتى الإثبات المعاكس، وعندما ينشأ التوقيع الإلكتروني، فإن تحديد هوية الموقع أمر آمن واكتمال التصرف مضمون، في ضوء شروط محددة بقرار من مجلس الدولة"، يلاحظ على هذا النص أنه ذهب إلى أبعد من موقف القضاء عندما أقر بصلاحية التوقيع الإلكتروني وشرعيته حتى في حالة غياب أي اتفاقيات سابقة تتعلق بالإثبات³.

رغم أن القانون الفرنسي حول التوقيع الإلكتروني قد صدر بهدف جعل القانون الوطني منسجما مع أحكام التوجيه الأوروبي في هذا الشأن، إلا أنه يتجاوز ذلك، ويذهب إلى مدى أبعد، حيث لا يكتفي بوضع تعريف للتوقيع عموما، وتحديد القواعد المنظمة للتوقيع الإلكتروني بصفة خاصة، بل نجد بأنه يعدل في قواعد الإثبات الكتابي نفسه، ومن ناحية أخرى، فإنه يخول للموظف العام إمكانية إنشاء وحفظ الأوراق الرسمية على دعامة إلكترونية، غير أن تطبيق هذه الفقرة معلق لحين صدور مرسوم يحدد الشروط الواجب توافرها لإنشاء وحفظ المستندات الإلكترونية على دعامة إلكترونية⁴.

¹ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص 173.

² عيسى ربيضي غسان، قواعد الخاصة بالتوقيع الإلكتروني، المرجع السابق، ص 173.

³ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص ص 57-58.

⁴ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، نفس المرجع، ص 174.

رابعاً. موقف المشرع الأمريكي:

اعترف المشرع الأمريكي بحجية المحررات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، دون أن يعلق هذا الأثر على الحصول على موافقة شخص ما، أو ترخيص من جهة معينة، لكنه لا يطبق على العقود والمحررات الخاضعة لنصوص القانون الآتية:

1-التشريعات الخاصة بإنشاء أو تنفيذ الوصايا، وقوانين الميراث وتقسيم التركات والنصوص المنظمة للتأمينات العينية.

2-التشريعات الخاصة بالتبني، والطلاق، والحالة العائلية.

3-نصوص القانون التجاري الموحد (فيما عدا استثناءات قليلة تضمنها المادة 2 والتي تنظم أحكام بيع الضرائب).

4-أوراق المحاكم.

5-الأوراق المتعلقة بإلغاء وإنهاء المنافع العامة.

6-بعض المحررات الخاصة بإثبات اتفاقات الائتمان أو الإيجار لأغراض السكن.

7-الأوراق الخاصة بإلغاء أو إنهاء التأمين على الحياة أو التأمين الصحي، أو إلغاء الاستفادة منه.

8-المحررات المتعلقة بالترخيص بإنتاج بعض الأشياء التي تحتاج إلى موافقة إدارية مسبقة.

9-الوثائق الخاصة بأوراق اليانصيب، والسموم، والأشياء الخطرة¹.

¹ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص ص 188-189.

خامسا. موقف التشريعات العربية من مدى حجية التوقيع الإلكتروني:

سعت الدول العربية من خلال تشريعاتها الداخلية إلى إدخال هذه التقنية الحديثة وإضفاء الحجية عليها.

1- القانون المصري: لقد أكد المشرع المصري في قانون التوقيع الإلكتروني أنه إذا كان التوقيع على المحرر الرسمي متكامل الشروط القانونية من حيث صدوره من موظف في حدود وظيفته واختصاصه المكاني والزمني كان له حجية مطلقة لا يطعن بها إلا بالتزوير¹، فقد خص في المادة الرابعة عشر على أن للتوقيع الإلكتروني في نطاق المعاملات التجارية والإدارية والمدنية ذات الحجية المقررة للتوقيعات في أحكام قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية إذا روعي في إنشائه وإتمامه الشروط المنصوص عليها في هذا القانون والضوابط الفنية والتقنية التي تحددها اللائحة التنفيذية الخاصة به²، وهنا نجد أن المشرع قد ذكر على سبيل الحصر لا المثال نطاق المعاملات التي يكون للتوقيع الإلكتروني فيها ذات الحجية للتوقيعات التقليدية وهي المعاملات المدنية والتجارية والإدارية وأخرج بذلك المعاملات الأخرى من النطاق للتوقيعات الإلكترونية³.

2- القانون الأردني: أضفى المشرع الأردني حماية قانونية على مخرجات الحاسب الآلي أيا كان نوعها فقد أعطت المادة 32 الفقرة ب حجية كاملة للتوقيع الإلكتروني في الإثبات بشرط أن يكون موثقا وفق الإجراءات والشروط، بحيث إذا تحقق ذلك يكون للتوقيع الإلكتروني الأثر القانوني الكامل في الإثبات مساواة بحجية التوقيع العادي من حيث إلزامه لصاحبه وصلاحيته في الإثبات⁴، والمادة 32/ب أكدت على: "إذا لم يكن السجل الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني موثقا ليس له أي حجية"، كما ساوت

¹ أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 125.

² الأنصاري حسن النيداني، القاضي والوسائل الإلكترونية الحديثة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 47.

³ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجتيه في الإثبات، المرجع السابق، ص 62.

⁴ أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، نفس المرجع، ص 126.

المادتين 7 و 10 من نفس القانون بين حجية التوقيع التقليدي وحجية التوقيع الإلكتروني فقد نصت المادة 7/أ على أنه: "يعتبر التوقيع الإلكتروني منتجا للآثار ذاتها المترتبة على التوقيع الخطي بموجب أحكام التشريعات النافذة من حيث إلزامه للأطراف وصلاحيته من حيث الإثبات"¹.

3- قانون إمارة دبي: تنص المادة الخامسة من القانون الصادر بإمارة دبي على أنه: "يسري هذا القانون على السجلات والتوقيعات الإلكترونية ذات العلاقة بالمعاملات والتجارة الإلكترونية ويستثنى أحكام هذا القانون..."، ونرى بأن قصر الحجية في الإثبات للتوقيعات الإلكترونية على بعض أنواع المعاملات دون البعض الآخر هو نوع من التقصير لا لزوم له إذ يعد تناقضا لا داعي له فطالما اعترف القانون بالتوقيع الإلكتروني وقرر له حجية في الإثبات مثله مثل التوقيع التقليدي فليس هناك أي داع في قصر الحجية على بعض أنواع المعاملات دون أخرى².

4- القانون التونسي: القاعدة أنه لا اجتهاد مع صراحة النص، فقد نص قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي المرقم 83 لسنة 2000 في المادة 4 ف 1 على أنه: "يعتمد قانونا حفظ الوثيقة الإلكترونية كما يعتمد حفظ الوثيقة الكتابية"، وهذا يعني مساواة الوثيقة الموقعة بالتوقيع التقليدي أو الكتابي بتلك الموقعة بالتوقيع الإلكتروني، وطالما أن القانون قد أصبغ حجية كاملة على التوقيع الإلكتروني، فإن هذه الحجية تعادل تماما حجية التوقيع المكتوب على المحررات المكتوبة³.

5- القانون العراقي: أكد المشرع العراقي على حجية التوقيع الإلكتروني في المادة 5 من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية لسنة 2012 التي أكدت على أن يحوز التوقيع الإلكتروني الحجية في الإثبات إذا كان معتمدا من جهة التصديق وتوافرت فيه الشروط التي وفر بها المشرع العراقي الحماية القانونية للتوقيع الإلكتروني من أي اختراق أو تعديل أو تلاعب، وذلك عندما اشترط أن يكون

¹ عيسى غسان الرضي، قواعد الخاصة بالتوقيع الإلكتروني، المرجع السابق، ص 174.

² منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجيته في الإثبات، المرجع السابق، ص 63.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 278.

التوقيع مرتبط بالموقع وحده، أي يجب أن يصدر من قبل الموقع لا غيره، كما يجب أن يكون عمل الوسيط الإلكتروني تحت سيطرة الموقع نفسه وأن يراعى به الإجراءات التي ترفضها الوزارة¹.

يتضح من عرضنا للنصوص القانونية المختلفة أن التشريعات قد أولت الإثبات الإلكتروني اهتماما كبيرا حيث ساوت بين التوقيع التقليدي والتوقيع الإلكتروني وأقرت له حجية متساوية معه متى استوفى الشروط المحددة قانونا.

المطلب الثاني: التصديق الإلكتروني.

حتى تتوفر المصادقية في التعاملات الإلكترونية بصفة خاصة، يجب أن تكون موقعة إلكترونيا لكن هذا الشرط ليس كافيا وحده لإضفاء الحجية القانونية بل لابد من وجود جهة قانونية خاصة بالتصديق على مدى صحة هذا التوقيع تقوم بتقديم شهادات إلكترونية تثبت صحة التوقيع الإلكتروني باعتبار أنه تم في فضاء إفتراضي إلكتروني، فهذه الشهادات تفيد باستيفاء التوقيع للشروط اللازمة لاعتماده وارتباطه وحمايته للمستند من أي تغيير أو تحريف، لذلك فقد فرضت كل الدول في تشريعاتها الخاصة بالتعاملات الإلكترونية وجوب إيجاد هيئة لتوثيق التوقيعات الإلكترونية من أجل التحقق من هوية الموقع.

من هذا المنطلق تناولت دراسة هذا المطلب تعريف التصديق الإلكتروني في الفرع الأول، ثم بيان شروط ممارسة خدمة المصادقة الإلكترونية في الفرع الثاني، أما الفرع الثالث فقد تطرق للالتزامات ومسؤولية مقدم خدمات التصديق الإلكتروني، في حين حدد الفرع الرابع إجراءات تصديق التوقيع الإلكتروني، لنتم المطلب بشهادة التوثيق (شهادة التصديق الإلكتروني) في الفرع الخامس.

¹ أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 127.

الفرع الأول: تعريف التصديق الإلكتروني.

أكدت المادة 4/1316 من القانون الفرنسي على ضرورة أن تكون الوسيلة المستخدمة في التوقيع الإلكتروني موثوقا بها لكي تضمن صلة الموقع الإلكتروني مع جهة معينة يحددها القانون من شأنها أن تشهد بصحة التوقيع وتحدد بدقة هوية الموقع".

عرفته الفقرة الأولى من المادة السابعة من قانون الأونسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لسنة 1996 بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي، سواء كان عاما أو خاصا، تعينه الدولة المختصة، ليحدد التوقيعات الإلكترونية التي تتوافر فيها الشروط المنصوص عليها في المادة السادسة من هذا القانون"¹.

كما نظم التوجيه الأوروبي رقم 99/93 جهات التوثيق الإلكتروني تحت مسمى أعم هو مقدم خدمة التوثيق، وألزم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي بالتزخيص لقيام جهات خاصة يعهد إليها اعتماد التوقيعات الإلكترونية عن طريق شهادات تصدرها تفيد استفتاء التوقيع الرقمي للشروط اللازمة لاعتماده، وارتباطه بالمستند الذي يرد عليه من تأمينه ضد أي تعديل أو تغيير في مضمونه.

فالجهة التي تتولى التصديق تقوم بالعملية من خلال مستخدم أو مستخدمين للتحقق من المفتاح العام والشهادة المعطاة ومعنى ذلك أن وظيفتها تعد إثباتا لوجود علاقة بين شخص طبيعي أو معنوي وبين المفتاحين المستخدمين في الرسالة (العام والخاص)، ووفقا للتوجيهات، فإن الغير الذي يتولى عملية التصديق يطلق عليهم مقدمو خدمات التصديق Prestataires de services de certification ويرمز إليهم بالمختصر PSC².

¹ عباس العبودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، المرجع السابق، ص 198.

² سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 76.

عرفته المادة الثانية من قانون المبادلات التجارية الإلكترونية رقم 83 لسنة 2000 التونسي بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يحدث ويسلك ويتصرف في شهادات المصادقة ويجري خدمات أخرى ذات علاقة بالإمضاء الإلكتروني"، كما عرفته المادة الأولى من قانون المعاملات الإلكترونية رقم 29 لسنة 2002 لمملكة البحرين، بأنه: "الشخص الذي يصدر شهادات التحقق من الهوية لأغراض التوقيعات الإلكترونية، أو الذي يزود الجمهور بخدمات أخرى، تتعلق بهذه الشهادات، وأن هذه المهمة، قد تتولاها جهة عامة أو خاصة وإذا تولت جهة خاصة هذه المهمة فإنها لا بد من خضوعها لمجموعة من الشروط والضوابط التي تضعها الجهات الرسمية، كما تحدد التشريعات ذات العلاقة واجبات ومهام مزود خدمات التصديق"¹.

كما عرف المشرع المصري في مشروع قانون التوقيع الإلكتروني جهة التصديق بأنها: "الشخص الطبيعي أو الاعتباري المرخص له من جهة الترخيص بإصدار شهادات تصديق إلكترونية أو تقديم أي خدمات متعلقة بالتوقيع الإلكتروني".

يعرف مقدم خدمات التصديق إذا بأنه جهة أو منظمة عامة أو خاصة، تستخرج شهادات إلكترونية والشهادة هذه تؤمن صلاحية الموقع وحجية توقيعه وكذلك الغاية من هوية الموقع، وتوقع هذه الشهادة من شخص له الحق في مزاوله هذا العمل، كما تمكن أيضا من معرفة المفتاح العام، وبمعنى آخر فإن شهادة التصديق يمكن أن تشكل بطاقة هوية إلكترونية تم وضعها بواسطة شخص مستقل عن العقد ومحاييد².

يعرف التصديق أو التوثيق أيضا بأنه: "وسيلة فنية آمنة للتحقق من صحة التوقيع أو المحرر، حيث يتم نسبه إلى شخص أو كيان معين عبر جهة موثوق بها أو طرف محايد يطلق عليهم مقدم

¹ عباس العبودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، المرجع السابق، ص 197.

² سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 75.

خدمات التصديق أو مورد خدمات التوثيق¹، فكتب العدل الإلكتروني، شخص ثالث، يكون في الغالب جهة حيادية تقنية عامة أو خاصة، تصدر شهادات توثيق إلكترونية عن طريق سجل إلكتروني، يتضمن مجموعة من المعلومات، تتعلق بطلب الشهادة والجهة المانحة لها وتاريخ صلاحيتها، وقد اختلفت التشريعات التي نظمت الكاتب العدل الإلكتروني في التسمية التي تطلق عليه، فأطلق عليه تسميات متعددة نذكر منها: مزود خدمات التصديق ومزود خدمات التصديق الإلكترونية، وأطلق عليه مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري لسنة 2000 جهة اعتماد التوقيع الإلكتروني، كما أطلق عليه المشرع الأردني جهة مختصة مرخصة أو معتمدة لإثبات نسبة التوقيع الإلكتروني، وأطلق عليه المشرع البحريني مزود خدمة شهادات التصديق، أما قانون التوقيع الإلكتروني المصري الجديد فأطلق عليه التصديق الإلكتروني².

الفرع الثاني: شروط ممارسة خدمة المصادقة الإلكترونية.

هي الشروط الواجب توافرها في مزود خدمات التصديق الإلكتروني والمتمثلة في:

أولاً. أن يكون متمتعاً بالأهلية اللازمة للتعاقد: إن كاتب العدل الإلكتروني إذا كان شخصاً طبيعياً، فيجب أن يكون بالغاً سن الرشد وهي تمام الثامنة عشرة، وفي هذه الحالة يكون كامل الأهلية ويحق له مباشرة جميع أنواع التصرفات، سواء كانت نافعة نفعا محضاً أم دائرة بين النفع والضرر أم ضارة ضرراً محضاً، ويجب كذلك أن لا يشوب إرادته عيب من عيوب الإرادة أو يعتريه عارض من العوارض التي تؤدي إلى انعدام تمييزه أو إضعافه، أما الشخص المعنوي أو الاعتباري فيعترف بها للجماعات والهيئات المتعددة في ذات الوقت، والتي يعاملها القانون معاملة الأشخاص الطبيعية، ويسمح لها عن طريق

¹ أحمد يوسف عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 118.

² عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2010، ص 195.

ممثليها بأن تملك وتتعاقد وترفع الدعاوى وترفع ليها، كما يقر لها بوجود حقوق وأموال وذمة خاصة مستقلة عن أموال الأفراد الذين يدخلون في تكوينها، أو الذين يديرون شؤونها¹، ولابد من الاعتراف بهذه الأهلية من السلطة المختصة في الدولة للاعتراف بالشخصية المعنوية لها، وقد نصت المادة 11 من القانون رقم 82 لسنة 2000 للمبادلات والتجارة الإلكترونية التونسية على أنه يجب أن تتوفر في الشخص الطبيعي أو الممثل القانوني للشخص المعنوي الراغب في الحصول على ترخيص لممارسة نشاط الكاتب العدل الإلكتروني، الشروط التالية:

1- أن يكون من ذوي الجنسية التونسية منذ خمس أعوام على الأقل.

2- أن يكون مقيماً بالبلاد التونسية.

3- أن يكون متمتعاً بحقوقه المدنية والسياسية وفقاً للسوابق العدلية.

4- أن يكون حاصلاً على الأقل على شهادة الأستاذية أو ما يعادلها.

5- أن لا يتعاطى نشاطاً مهنيّاً آخر².

ثانياً. أن يحصل على ترخيص معتمد، سواء أكان من جهة رسمية أم غير رسمية:

تبنى التوجيه الأوروبي مبدأً عاماً يقضي بجعل نظام التوثيق الإلكتروني اختيارياً، ويقصد بنظام الاختياري، كل ترخيص يصدر لتحديد الحقوق والالتزامات الخاصة بتوريد خدمة التوثيق والتي تمنح بناءً على طلب من مقدم خدمات التوثيق، بواسطة هيئة عامة أو خاصة يعهد إليها بتحديد هذه الحقوق والالتزامات والتأكد من احترامها، ومراقبتها إذا كان مقدم خدمة التوثيق مؤهلاً أم لا لمراعاة الحقوق المحددة في التراخيص طوال المدة اللازمة للحصول على موافقة الهيئة المختصة³، فيشترط في كاتب

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 145-146.

² عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، المرجع السابق، ص 202-203.

³ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص 162-163.

العدل الإلكتروني، أن يحصل على ترخيص معتمد من جهة حكومية أو غير حكومية، فالكاتب العدل الإلكتروني يكون بمثابة هيئة تقنية، حيادية خاصة والسندات التي يصدرها تكون سندات عادية إذا ما أنشأ بتنظيم اتفاقي بين مستخدمي وسائل الاتصال الفوري كالإنترنت عند التعامل بين الأفراد، أما إذا تدخلت الدولة في إنشائه فإنه يكون هيئة تقنية عامة والسندات التي يصدرها تكون سندات رسمية، وقد أكدت المادة 34 من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني، على اعتماد شهادة التوثيق التي تصدر من الكاتب العدل الإلكتروني، إذا كانت صادرة عن جهة مرخصة أو معتمدة، أو مؤسسة أو هيئة مفوضة قانوناً بذلك أو صادرة عن جهة وافق أطراف السند الإلكتروني على اعتمادها¹.

في حين نجد أن مشروع قانون الاتحاد السويسري المتعلق بالتوقيع الإلكتروني قد منح مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني الحرية المطلقة في ممارستهم لهذا العمل دون حاجة لحصولهم على ترخيص أو تفويض من جانب الدولة، وعليه ينبغي أن يكون الترخيص الذي يحصل عليه كاتب العدل الإلكتروني موثقاً به بحيث يؤدي إلى الاطمئنان إليه بالقدر الذي يتناسب مع الغرض الذي تم فيه إنشاء السند الإلكتروني والظروف التي أحاطت به وما اتفق عليه الأشخاص الذين يحتجون به²، ولكي يحصل مقدم خدمة التصديق على ترخيص مزاوله هذه المهنة فهناك متطلبات وظيفية يجب أن تتوفر فيه، حددتها التوجيهات الأوروبية المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني من خلال الملحق الثاني بها فيجب أن يتوافر في الشخص القائم بهذه الوظيفة بعض المواصفات ومن بينها:

1- ضرورة أن يملك هذا الشخص معرفة فنية وخاصة في هذا المجال، بالإضافة إلى تمتعه بالخبرة اللازمة والمؤهلة للقيام بخدمة التصديق.

¹ عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، المرجع السابق، ص 203-204.

² سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 80-81.

2- يجب أن يطبق هذا الشخص في مجال عمله الإجراءات والطرق الإدارية سواء من الناحية الإدارية أو الفنية في ضوء المعايير المعترف بها في هذا المجال¹.

الفرع الثالث: التزامات ومسؤولية مقدم خدمات التصديق الإلكتروني.

هناك واجبات عديدة أوردها القانون في شأن مزود خدمات التصديق، وهناك المسؤولية التي تترتب عن الأفعال التي يقوم بها والتي نعرضها على التوالي:

أولاً. التزامات مزود خدمات التصديق:

1- أن يتصرف حسب البيانات المقدمة له: ذلك أنه لا يجوز له إضافة أو تعديل مضمون البيانات المقدمة له من قبل أصحاب الشأن لكي يصدر لهم شهادات تصديق، وهذا ما يطلق عليه -معالجة البيانات الإلكترونية- إذ يحظر عليه هذه المعالجة، وإنما فقط ملزم بإصدار منظومة إلكترونية كافية لعمل التوقيع الإلكتروني، أو منظومة لازمة للتأكد من صحة هذا التوقيع، ثم يصدر الشهادات الإلكترونية التي تؤكد صحة البيانات والمعلومات التي سبق وأن قدمت له من ذوي الشأن².

2- يجب على الكاتب العدل الإلكتروني أن يضع تحت تصرف الطرف الذي يريد أن يحتج بشهادة التوثيق الإلكترونية، الوسائل المعقولة التي يتمكن بواسطتها من التحقق بأن الموقع المحدد هويته بشهادة التوثيق، كان يسيطر عليه بالفعل وقت التوقيع وعلى الإدارة التقنية اللازمة لإجرائه، وأنها كانت وقت التوقيع سارية المفعول ولم تتعرض لما يثير الشبهة، فضلاً عن ذلك يجب عليه أن يوفر له عند

¹ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حقيقته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 80-81.

² عبد الفتاح حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 205.

الاقتضاء الطريقة المستخدمة في تعيين هوية الموقع والقيود التي ترد على قيمة أو موضوع التصرفات التي تم توثيق السند الإلكتروني من أجلها¹.

3- يتعين كذلك أن يبين مزود خدمة المصادقة ما إذا كانت هناك وسيلة للإبلاغ عن إلغاء شهادة المصادقة من عدمها، وذلك لأن إلغاء الشهادة قد يضر المتعاملين بها ما لم يتم إخطارهم أو إبلاغهم بهذا الإلغاء، كذلك لابد من سهولة الإبلاغ بطريقة إلكترونية تتفق وطبيعة الشهادة الإلكترونية ذاتها².

4- على كاتب العدل الإلكتروني أن يثبت في شهادة المصادقة الإلكترونية، حدود المسؤولية المدنية وفقاً لقانونه الوطني، ذلك وأنه يسأل عن تعويض الأضرار الناشئة عن إخلاله بواجباته القانونية، فضلاً عن ذلك عليه أن يأخذ بعين الاعتبار، النفقات اللازمة لإصدار شهادة التوثيق وطبيعة المعلومات التي تضمنتها ومدى مساهمة خطأ المضرور في إحداث الضرر.

5- يجب عليه أن يلتزم الحياد، اتجاه المتعاملين، فلا يكون له أي مصلحة، سواء كانت مالية أو غير مالية في التصرف القانوني الذي أنشأ السند الإلكتروني من أجله، وينبغي أن يمسك سجلاً إلكترونياً، لما أصدره من شهادات توثيق وأن يحتفظ به لمدة مناسبة، إذ قد يطلب منه إقامة الدليل أمام القضاء على صحة المعلومات التي وردت في السند الإلكتروني، بعد مدة طويلة لإنشائه³.

6- أعطى التوجيه الأوروبي في المادة (4/6، 3) منه لمزود خدمات التصديق الحق في تحديد نطاق مسؤوليته، وذلك بوضع بعض الشروط التي تمثل قيوداً على استخدام الشهادة، مثل تحديد مدة سريانها، أو وضع سقف (حد أعلى) لقيمة الصفقات التي يمكن استخدام الشهادة والتوقيع في إبرامها، ولكن يشترط لصحة هذه القيود أن يكون بوسع الغير العلم بها، وهو ما يمكن أن يتم بكافة الطرق الممكنة⁴.

¹ عباس عبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، المرجع السابق، ص 207-208.

² عبد الفتاح حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 207.

³ عباس عبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، نفس المرجع، ص ص 208-209.

⁴ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص 166.

7- يتعين على مزودو خدمات المصادقة الإلكترونية وأعاونهم المحافظة على سرية المعلومات التي عهدت إليهم في إطار تعاطي أنشطتهم باستثناء تلك التي رخص صاحب الشهادة كتابيا أو إلكترونيا في نشرها أو الإعلام بها أو في الحالات المنصوص عليها في التشريع الجاري به العمل، والترخيص بإفشاء هذه المعلومات أو البيانات قد يكون تنفيذا لأمر قانوني، كما لو صدر حكم قضائي بذلك أو إذا صرح صاحب الشأن نفسه لمزود الخدمة بأنه لا حرج عليه إن أفضى بهذه البيانات أو المعلومات وقام بإفشاءها، ففي هذه الحالة يتمتعون بسبب إباحة يرفع عنهم المساءلة، وقد عاقب القانون التونسي جنائيا على عملية إفشاء الأسرار وذلك لأنها تشكل جريمة جنائية¹، ونصت المادة 37 من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني بمعاقبة أي جهة تمارس أعمال توثيق المستندات بغرامة لا تقل عن 50 ألف دينار، إذا أفشت أسرار أحد عملائها أو خالفت الأنظمة والتعليمات.²

ثانيا. مسؤولية مزود خدمات التصديق:

يمكن الحديث عن مسؤولية مقدم خدمة التصديق، عندما يخل القائم بهذه الخدمة بأحد الالتزامات المفروضة عليه، هذه المسؤولية تكون في غاية الأهمية عندما يوجد خطأ في الشهادة³، وتتمثل في:

*في حالة حدوث أضرار، فإن مقدم خدمات التوثيق يعتبر مسؤولا في مواجهة كل شخص أولى ثقته في التوقيع الإلكتروني، بناء على الثقة المشروعة في الشهادات الصادرة عنه، وبصفة خاصة:

1. بشأن صحة البيانات الواردة في الشهادة من تاريخ تسليمها.
2. بشأن ارتباط التوقيع بشخص صاحبه، في الحالات التي يستخدم فيها مفتاح مزدوج للتوقيع، وتحفظ الهيئة المشرفة بإحدى نسخه.

¹ عبد الفتاح حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 159..162.

² عباس عيودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، المرجع السابق، ص 209.

³ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حقيقته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 92.

3. بشأن اغفال تسجيل ونشر القرار الخاص بإلغاء شهادة التوقيع أو إبطالها على قائمة يمكن الاطلاع عليها هاتفياً¹.

لكي يضمن صحة المعلومات التي تحتويها الشهادة، فيمكن أن يطلب مقدم الخدمة عند تسجيلها ضرورة وجود ما يفيد صحتها وبشكل خاص ما يتعلق بتحديد هوية الموقع سواء كان إثبات شخصية أو أية ايصالات يتحقق بها من ذلك، وعند حدوث أي تزوير من صاحب الشأن سواء كان تزويراً مادياً أو معنوياً، فلا يكون مقدم خدمة التصديق مسؤولاً عن البيانات المسجلة في الشهادة، لذا يجب على صاحب الشهادة المعتمدة أن يخطر مقدم خدمة التصديق بكل تغيير يتعلق بأي من البيانات التي تحتويها الشهادة وإلا كان هو المسؤول عن صحتها، وحيث أن المسؤولية عن صحة هذه البيانات تحدد بوقت معين، فيجب أن يتم وبشكل دقيق تحديد تاريخ وساعة وضع البيان².

نصت المادة 22 من القانون التونسي على أنه: "يكون مزود خدمات المصادقة الإلكترونية مسؤولاً عن كل ضرر حصل لكل شخص وثق عن حسن نية في الضمانات المنصوص عليها بالفصل 18 من هذا القانون"، وهذا النص يضع أساس المسؤولية المدنية بالتعويض قبل -مزود خدمات المصادقة الإلكترونية- والذي يخل بأحد الالتزامات العقدية المفروضة على عاتقه.

كما نصت المادة 4/24 من قانون إمارة دبي على أنه: "إذا حدثت أية أضرار نتيجة لعدم صحة الشهادة أو نتيجة لأي عيب فيها يكون -مزود خدمات التصديق- مسؤولاً عن الخسائر التي يتكبدها: -كل طرف تعاقد مع مزود خدمات التصديق حول تقديم الشهادة.

-أي شخص اعتمد بصورة معقولة على الشهادة التي أصدرها مزود خدمات التصديق"³.

¹ ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، المرجع السابق، ص 165.

² سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حقيقته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 95.

³ عبد الفتاح حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 188-217.

تجدر الإشارة إلى أن مشروع الاتحاد السويسري المتعلق بالتوقيع الإلكتروني، أقر بأنه لكي تقع المسؤولية على عاتق القائمين على هذه الخدمة يجب أن يقوم الموقع صاحب المفتاح الخاص بإثبات أن مقدم خدمة التصديق قد استعمل مفتاحه الخاص بدون رضائه مع إثباته في الوقت نفسه أنه قد بذل العناية اللازمة للحفاظ على عدم معرفة أي شخص من الغير لمفتاحه الخاص، ووفقا للمذكرة الشارحة والمرفقة مع المشروع، فإن مقدم خدمة التصديق يكون مسؤولاً أيضاً في حالة تأخيرته إلغاء أو تعديل في الشهادة عندما يطلب هذا الوقف أو التعديل الموقع صاحب المفتاح الخاص¹.

الفرع الرابع: إجراءات تصديق التوقيع الإلكتروني.

يتم تصديق التوقيع الإلكتروني لدى الجهات المختصة بناءً على طلب العملاء، إذ يجب على الجهة أو الشخص الراغب بتوثيق توقيعه الإلكتروني التوجه إلى جهة التصديق المرخص لها، لكي تصدر له شهادة تصديق مقابل دفع مبلغ معين من المال كرسوم، ويكون الطلب مرفقاً بالأوراق والمستندات الثبوتية المتعلقة بهوية الشخصية للموقع والنواحي المالية...إلخ.

يمكن أن يقوم الشخص الراغب في تصديق توقيعه بإرسال الطلب والأوراق عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني إلى جهة التوثيق إن سمحت بذلك، وتقوم جهة التصديق بمراجعة ومطابقة الأوراق مع جواز السفر والهوية الشخصية، التي تؤكد هويته، حيث تتولى مهمة التأكد من صحة هذه البيانات المقدمة إليها عبر ممارستها عناية معقولة لضمان صحة كل ما سيتم ذكره من بيانات جوهرية خاصة بالموقع في شهادة التصديق الإلكتروني².

¹ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حقيقته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 96-97.

² أحمد عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، المرجع السابق، ص 121.

تبدأ إجراءات إصدار التوقيع الرقمي بتقديم البيانات اللازمة من طالب توثيق التوقيع إلى جهة التصديق مع بيان الأشخاص المخولين بالتوقيع ليصدر لكل منهم مفتاح خاص، وبعد إصدار المفتاح الخاص يتم تثبيت نصف هذا المفتاح بجهاز الحاسب الآلي لطالب توثيق التوقيع، أما النصف الآخر من المفتاح، فيتم تثبيته ببطاقة إلكترونية ذكية، لذلك فإن المفتاح الخاص الذي يستخدم في التوقيع لا يمكن استخدامه إلا من جهاز حاسب آلي واحد فقط، حتى يمكن التأكد من أن التوقيع الرقمي صادر بالفعل من صاحبه، ويحتفظ الموقع بالمفتاح الخاص لديه، ولا يطلع عليه أحد بل يكون سرى، أما المفتاح العام والذي تحتفظ به عادة جهة التوثيق وتقوم بإرساله عن طريق البريد الإلكتروني إلى كل من رغب في التعامل مع صاحب التوقيع¹.

خلال هذه المرحلة يقوم كاتب العدل أو الموظف العام، أو الشخص المكلف بالخدمة العامة أو الموثق، حسب رأي بعض التشريعات العربية والأجنبية باستخدام مفتاحه الخاص أو ما يسمى المفتاح الشفري الجذري، لكي يتأكد من أن جميع عمليات التوقيع والتوثيق تمت بسلام وفي ظل ظروف إلكترونية آمنة يقوم حينها بوضع توقيعه على السند مؤكدا بهذا التوقيع صحة المعلومات الواردة فيه، أو في رسالة المعلومات ومضفيا عليه في نفس الوقت الصبغة الرسمية من أجل الاحتجاج به أمام القضاء، فيقوم بوضع توقيعه، ومن ثم ضغط وتشفير السند أو رسالة المعلومات، وإرساله إلى كاتب العدل في الجهة المقابلة، الذي يكون له الدور التكميلي من أجل إتمام عملية المصادقة على صحة مضمون السند أو رسالة المعلومات، بحيث يعمل على فك التشفير من خلال مفتاحه الشفري الخاص وبعدها وضع توقيعه على السند أو رسالة المعلومات، وبتوقيع كاتب العدل يحوز السند أو رسالة المعلومات المصادق عليها، والموقعة من قبلهم الحجية القانونية كسند رسمي إلكتروني².

¹ ماجد راغب الحلو، رحيمة الصغير، العقد الإلكتروني، المرجع السابق، ص 88-89.

² أحمد عزمي الحروب، السندات الرسمية الإلكترونية، المرجع السابق، ص 86-87.

تستخدم التوقيعات الرقمية ما يسمى الترميز بالمفتاح العمومي الذي كثيرا ما ينهض على استخدام دوال خوارزمية لإنتاج مفاتيح مختلفين ولكنهما مرتبطين رياضيا والمفاتيح هي أعداد ضخمة يحصل عليها باستخدام سلسلة من الصيغ الرياضية المطبقة على أعداد أولية ويستخدم أحد هذين المفاتيح في إنشاء توقيع رقمي أو في تحويل بيانات لأي صيغة غير مفهومة في ظاهرها، ويستخدم المفتاح الثاني للتحقق من صحة توقيع رقمي أو إعادة رسالة بيانات إلى صيغتها الأصلية وكثيرا ما يشار إلى أجهزة وبرمجيات الحاسب التي تستخدم مثل هذين المفاتيح بعبارة جامعة هي **نظم الترميز** أو بعبارة أكثر تحديدا هي **نظم ترميز غير متناظرة**.

يحصل المتلقي من سلطة التصديق (أو عن طريق منشئ الرسالة) على شهادة تؤكد صحة التوقيع الرقمي الوارد على رسالة المرسل وتحتوي على المفتاح العمومي واسم المرسل (وربما أيضا على معلومات إضافية) موقعا عليها من جانب سلطة التصديق¹.

آخر مرحلة هي حفظ السند الرسمي الإلكتروني المصادق عليه من طرف كاتب العدل في سجلات كاتب العدل أو موظف التصديق للمحافظة عليها من التلف، وعدم مساسها أو العبث بها حتى لا تكون عرضة للتزوير، والمقصود بذلك الإبقاء على السند والتوقيع بنفس الصورة التي صدر فيها من مصدرها حتى وصوله إلى المرسل إليه²، وذلك حتى يكون لذلك السند الرسمي حجية في الإثبات ليكون دليلا كاملا فيه، فالحفاظ على صحة السند والتوقيع الإلكتروني من الناحية الفنية يتم من خلال استخدام أسلوب الضغط الإلكتروني condence أو hash، وتعني ضغط البيانات الإلكترونية بحيث تأخذ مساحة أقل من مساحتها العادية، وتتم بواسطة استخدام برنامج معين مخصص لذلك، هذا البرنامج يقوم بتحويل البيانات الإلكترونية إلى مجموعة من الأرقام أو الحروف تختلف في شكلها عن البيانات الأصلية المضغوطة، لكنها تحتوي على نفس هذه البيانات بحيث إذا أعيدت عملية فك الضغط

¹ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، المرجع السابق، ص ص 139...154.

² أحمد عزمي الحروب، السندات الرسمية الإلكترونية، المرجع السابق، ص 92.

الإلكتروني عادت البيانات الأصلية إلى نفس شكلها السابقة قبل عملية الضغط، ويقوم المرسل بعملية الضغط الإلكتروني للحفاظ على صحة التوقيع بواسطة مفتاحه الخاص، أما عملية فك الضغط الإلكتروني فتتم بواسطة المفتاح العام للمرسل¹.

الفرع الخامس: شهادة التوثيق (شهادة التصديق الإلكتروني).

يتمثل الالتزام الرئيسي للقائم بخدمة التصديق الإلكتروني في تقديمه لصاحب الشأن شهادة تصديق إلكترونية تحقق الغرض من وظيفته وهو التصديق على التوقيع الإلكتروني المستخدم في صفقة معينة بما يجعل هذا التصديق إقراراً بمضمون الصفقة، إذ تعتبر شهادة التوثيق جوهر عمل جهات التصديق الإلكتروني لكونها عطي الثقة والأمان لاستكمال المعاملات الإلكترونية²، ولقد عرفت التوجيهات الشهادة بأنها: "شهادة إلكترونية توصل إلى معطيات متعلقة بالتحقق من الموقع وتؤكد هوية هذا الشخص"³، كما عرفت أيضاً بأنها: "الشهادة التي تصدر من الجهة المرخص لها بالتصديق وتثبت الارتباط بين الموقع وبيانات إنشاء التوقيع والمحرر الإلكتروني"، وعرفها قانون التوجيه الأوروبي في المادة الخامسة والسادسة منه، بأنها: "شهادة تصدرها الجهة المصرح لها من قبل الجهة المسؤولة في الدولة ويوضح فيها، إنه عند مراجعة السندات الإلكترونية، يحدد شخصية مصدره ويستوفي الشروط اللازمة للثقة فيه وأدائه لوظيفته"، كما عرفت الفقرة ج من المادة الثانية من القانون الموحد للتوقيعات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة لعام 2001 بأنها: "رسالة بيانات أو سجل آخر يؤكد الارتباط بين الموقع وبيانات إنشاء التوقيع"⁴.

¹ أحمد عزمي الحروب، السندات الرسمية الإلكترونية، المرجع السابق، ص 95.

² قارة مولود، التوثيق الإلكتروني، شكله وإجراءاته، المرجع السابق، ص 1554.

³ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 90.

⁴ عباس العبودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، المرجع السابق، ص 219.

كما عرفها المشرع الجزائري في القانون 15-04¹ المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين في المادة الثانية الفقرة السابعة منه بأنها: "وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع".

لكي يكون للشهادة قيمة قانونية وحجية في الإثبات يجب أن تشمل على البيانات التالية:

1- تحديد اسم وبيانات الجهة المصدرة للوثيقة الإلكترونية بشكل واضح، ويهدف هذا الشرط إلى التأكد من مشروعية جهة التوثيق، وهل أن هذه الجهة، التزمت بمبدأ الحياد التقني لكاتب العدل الإلكتروني الذي اعتمدته التشريعات التي أخذت بهذه الوثيقة؟ بوصفها جهة موثوق بها ويتم ضبط مواصفاتها التقنية استنادا إلى الجهة التي أصدرت الترخيص إليها².

2- هوية صاحب الشهادة، وذلك ببيان اسمه ولقبه وصناعته ومحل إقامته والبيانات الأخرى التي تشير إلى أنه صاحب هذه الشهادة.

3- يجب أن تشمل على عنوان صاحب التوقيع وبيان وضعه المالي وذلك لتوضيح ما يتعلق بوجود أحكام أو دعاوى قضائية، بشأن إفساره أو إفلاسه فضلا عن ذكر رقم إضرابه الضريبية.

4- عناصر التدقيق في إمضاء صاحب الشهادة، يقصد بها العناصر التي تتضمن بالرجوع إليها، التأكد من ضمان صحة التوقيع الإلكتروني لصاحب الشهادة³.

5- مجالات استعمال الشهادة، ويقصد بها الغرض الذي لأجله صدرت هذه الشهادة، سواء كانت تصديقا على منظومة إحداث توقيع إلكتروني، أو تصديقا على صحة هذا التوقيع، فالشهادات الصادرة

¹ القانون 05-04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد 06.

² عباس العبودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، المرجع السابق، ص 219.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 170.

عن مزود الخدمة كثيرة ومتنوعة حسب أغراضها، ولا بد لها من نظام فني يحكم شروط إصدارها، وهو منظم بالفعل بقرار من الوزير المخول له ذلك¹، أي تحديد مدى مسؤولية مزود خدمة التصديق وحدودها.

6- يجب ترقيم شهادة التوثيق، ترقيما كوديا خاصا، وذلك عن طريق وضع رقم² خاص معتمد من قبل الكاتب العدل الإلكتروني، الذي يتولى إصدار المفتاح الخاص والذي لا يمكن لغير صاحبه من أن يعدل صيغة السند الإلكتروني.

7- يجب أيضا أن تتضمن على توقيع مزود خدمة التصديق الإلكتروني (جهة التصديق) التي أصدرت الشهادة، للتأكيد على موافقته ومصادقته على صحة البيانات ومحتوى السند الإلكتروني.

8- يجب أن تتضمن شهادة التوثيق على مدة صلاحيتها في الحالات التي يلزم ذلك فيها، وذلك لتأمين صحة هذه السندات ضد أي تعديل غير مصرح به من صاحب التوقيع خلال مدة الصلاحية، مما يتضمن عدم استخدام هذه السندات ضد مصالح الأشخاص الذين أصدروها والمتعاملين بها³، وهي غالبا ما تتراوح بين سنة وستين.

يلاحظ بالنسبة لهذه البيانات أن بعضها يكون إجباريا لا غنى عنه في أية شهادة تصديق مثل المفتاح العام للموقع، اسمه، التوقيع الإلكتروني من قبل الموقع، التوقيع الإلكتروني لمقدم خدمة التصديق، وأخيرا مدة صلاحية الشهادة، أما باقي البيانات فهي اختيارية ولا يترتب على إغفال أي منها بطلان الشهادة وعدم صلاحيتها للغرض الذي سلمت من أجله⁴.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، المرجع السابق، ص 171.

² المقصود بالترقيم أي تحديد المفتاح العام الذي يمكن من خلاله الوصول إلى المفتاح الخاص للموقع الذي يخضع للرقابة في الأخير

³ عباس العبودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، المرجع السابق، ص 220-221.

⁴ سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني-ماهيته-صوره-حجيته في الإثبات بين التداول والاقتباس، المرجع السابق، ص 91.

المبحث الثالث: التحكيم الإلكتروني ووسائل فض المنازعات.

نجم عن التعاملات الخاصة بالتجارة الدولية القائمة من خلال شبكة الأنترنت زيادة التعاقدات الإلكترونية ما نتج عنه عدد هائل من المنازعات والخلافات ما بين المتعاقدين ذات الطبيعة الإلكترونية، ونظرا لما يثار من جانب الاختصاص القضائي المتعلق بالقضايا واختيار المنبر الذي ستجرى من خلاله تسوية المنازعات وغيرها من الأمور الكثيرة التي تثير إشكالات للفصل فيها، ما دفع الباحثين والمهتمين للبحث وإيجاد طرق بديلة عن التقاضي العادي ملائمة لفض المنازعات وتتماشى مع طبيعتها الإلكترونية، مع الحرص على توفير الأمان والسرية لحماية حقوق المتنازعين، تتم عبر الوسائل الإلكترونية وتحقق الحل بطريقة أسرع وأكثر فاعلية حيث تتم بطريقة إلكترونية باستخدام الوسائل التكنولوجية في تبادل المعلومات والاتصالات، أهم هذه الوسائل هي التحكيم الإلكتروني الذي أصبح اليوم بديلا عن التقاضي الإلكتروني في المنازعات الدولية، وكذا الوساطة الإلكترونية والمفاوضات المباشرة التي يلجأ إليها أطراف النزاع لإيجاد حلول دون الحاجة للجوء لا للتحكيم أو القضاء.

لذا ستمحور دراستنا في هذا المبحث حول التحكيم الإلكتروني كأهم صورة للتقاضي الإلكتروني الدولي في المطلب الأول، ثم بيان الوسائل البديلة للفصل في المنازعات في المطلب الثاني.

المطلب الأول: التحكيم الإلكتروني كأهم صورة للتقاضي الإلكتروني الدولي.

يشير استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية في إنجاز العقود الدولية عدة مسائل مرتبطة بالاختصاص القضائي بمنازعاتها من حيث تحديد منبر تسوية النزاع وأيضا تحديد معايير تحديد المحكمة المختصة، ومن الغني عن البيان أن إنجاز العقود الدولية عبر شبكة الأنترنت يفترض اختراقها الحواجز الإقليمية بين الدول، الأمر الذي يجعلها مجالا خصبا لتنازع الاختصاص القضائي بمنازعاتها، لذلك اتجه الفكر نحو إيجاد آليات حديثة أيضا تكون بديلة للتقليدية لتسوية تلك المنازعات تفاديا للاصطدام بالطابع

الإقليمي والمادي لمعايير فض النزاع القضائي، وأحدث هذه الآليات وأهمها تطوراً هو التحكيم الإلكتروني.

لقد كانت الفكرة في إنشاء مركز متخصص لفضل المنازعات بواسطة الإنترنت في عام 1996، عندما قام مركز تحكيم cybersettle، بتأسيس موقع إلكتروني لهذه الغايات، حيث قام المركز بتضمين الموقع الإلكتروني بسائر ما يحتاجه المحكمون من أدوات لإحالة نزاعهم للتحكيم مع تبادل الطلبات والوثائق وعقد الجلسات على الخط On Line، وقد لاقى هذا المشروع إقبالا هائلا وخصوصا من قبل متنازعي التجارة الإلكترونية، لما لمسوه من تحقيق للغايات التي ينشدهونها من توفير وسيلة لفضل النزاع تماثل الوسيلة التي نجم عنها الخلاف وهي شبكة الإنترنت، لتحذو مراكز أخرى نفس الحذو في عرض خدمات فض النزاعات إلكترونيا¹.

لذا تم التطرق في هذا المطلب لماهية التحكيم الإلكتروني في الفرع الأول، ثم إبرام اتفاق التحكيم الإلكتروني في الفرع الثاني، أما الفرع الثالث فقد تناول إجراءات التحكيم الإلكتروني، في حين شمل الفرع الرابع تنفيذ حكم التحكيم، أما الفرع الخامس فقد تطرق للنظام القانوني للتحكيم الإلكتروني.

الفرع الأول: ماهية التحكيم الإلكتروني.

أمام عجز القضاء عن اللحاق بالطفرة الإلكترونية وتوفير وسائل سريعة لفض المنازعات الإلكترونية، غدت الحاجة ملحة للبحث عن سبل أكثر فاعلية لحل هذا النوع من النزاعات، ولثقة المتنازعين بالتحكيم سعت مراكز التحكيم لتوفير وسيلة أكثر نجاعة لفض المنازعات الناتجة عن التعاملات الإلكترونية مع المحافظة على متطلباتها السرعة والثقة والائتمان، فكان نتيجة هذه الجهود التحكيم الإلكتروني.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات-الوساطة والتوفيق-التحكيم-المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 47-48.

أولاً. تعريف التحكيم الإلكتروني:

لا يختلف تعريف التحكيم الإلكتروني عن التحكيم التقليدي، إلا من خلال الوسيلة التي تتم فيها إجراءات التحكيم في العالم الافتراضي، فلا وجود للورق والكتابة التقليدية أو الحضور المادي للأشخاص حتى أن الأحكام قد يحصل عليها الأطراف موقعة وجاهزة بطريق إلكتروني باستخدام التوقيع الإلكتروني¹.

يمكن تعريف التحكيم الإلكتروني بأنه التحكيم الذي تتم إجراءاته عبر شبكة الأنترنت، وفق قواعد خاصة دون الحاجة إلى التقاء أطراف النزاع والمحكمين في مكان واحد²، كما يمكن تعريفه أيضاً بأنه التحكيم الذي تتم إجراءاته عبر شبكة اتصالات دولية بطريقة سمعية بصرية ودون الحاجة إلى التواجد المادي لأطراف النزاع والمحكمين في مكان معين.

كما عرفه البعض بأنه ذلك التحكيم الذي يتفق بموجبه الأطراف على إخضاع منازعاتهم الناشئة عن صفقات أبرمت غالباً، بوسائل إلكترونية، إلى شخص ثالث ليفصل فيها بموجب سلطة مستندة من اتفاق أطراف النزاع، وباستخدام وسائل اتصال حديثة تختلف عن الوسائل التقليدية المستخدمة في التحكيم التقليدي³.

لقد عنيت التشريعات الدولية بهذا النوع من التحكيم، وأشارت إليه في العديد من النصوص والتوصيات أهمها نص المادة الأولى من التوجيه الأوروبي رقم 2000/31 في شأن بعض المظاهر القانونية لخدمة مجتمع المعلومات والتجارة الإلكترونية على أنه: "تسمح الدول الأعضاء لموردي خدمات

¹ بن حليلة ليلي، عاشور سليم، خصوصية التحكيم الإلكتروني في حل منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 01، السنة 2019، ص 182.

² عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، ماهيته، إجراءاته، وآلياته في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009، ص 42.

³ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 248-249.

المعلومات والمتعاملين معهم بتسوية منازعاتهم بعيدا عن أروقة المحاكم، وباستخدام الوسائل التكنولوجية المعروضة في العالم الإلكتروني وفي مجتمع المعلومات لفض المنازعات¹.

ثانيا. أنواع التحكيم الإلكتروني:

توجد ثلاثة أنواع للتحكيم الإلكتروني وهي:

1- التحكيم غير الملزم Non binding arbitration، وهو الذي لا تتمتع فيه القرارات التحكيمية بقوة ملزمة، على عكس القرارات التحكيمية الصادرة في خصومة تحكيم تجري بطريقة تقليدية.

2- التحكيم الملزم المشروط، وهو التحكيم الذي يتمتع فيه أحد الطرفين أو كلاهما بحرية قبول القرار التحكيمي الصادر أو رفضه خلال فترة محددة، يصبح الحكم بعدها ملزما إذا لم يتم رفضه من قبل أحد الأطراف أو إذا أعلن الطرفان قبولهما له.

3- التحكيم غير الملزم بطبيعته، وهو التحكيم الذي لا يستهدف إصدار حكم تحكيمي يلزم الطرفين على غرار الحكم الصادر من المحاكم الوطنية².

ثالثا. مزايا ومعوقات التحكيم الإلكتروني:

يترتب على الأخذ بنظام التحكيم الإلكتروني واعتماده لفض المنازعات جملة من المزايا، وكذا جملة من السلبيات التي تترتب عن الأخذ به، نتطرق إليها على التوالي:

1- مميزات التحكيم الإلكتروني: مميزات هذا النوع من التحكيم كثيرة ومرتبطة بالعقود الإلكترونية بطريقة تميزه عن اللجوء إلى المحاكم الوطنية وحتى عن التحكيم التقليدي، ومن هذه المميزات:

¹ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 43.

² سامح عبد الباقي أبو صالح، التحكيم التجاري الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، 2004، ص 37.

أ- اللجوء إلى التحكيم الإلكتروني يجنب أطراف العقد عدم مسايرة القانون والقضاء للعقود الإلكترونية سواء قانونيا أو قضائيا، حيث أنه يجنبهم عدم الاعتراف القانوني بهذه العقود أو صعوبة تحديد القانون الواجب التطبيق، وتحديد المحكمة المختصة، وهذا الأمر ليس بالأمر اليسير وفقا للقضاء العادي عند إحالة النزاع إليه.

ب- إن أهم ميزة للتحكيم الإلكتروني هو سرعة الفصل في النزاع، وهذه الميزة تفوق كثيرا ما يجري به تداول هذه المنازعات في أروقة المحاكم الوطنية من بطء وتكديس للقضايا خاصة مع ازدياد عقود التجارة الإلكترونية، حتى أنه يفوق كثيرا سرعة الفصل في المنازعات عند اللجوء للتحكيم التجاري العادي الذي يتطلب مدة أطول بكثير مما يتطلبه التحكيم الإلكتروني¹.

ج- كما يتميز بالسرية، ويجنب الأطراف سلبيات طرح نزاعاتهم أمام الجمهور على عكس المحاكم العادية التي تخضع لمبدأ علانية المحاكمة.

د- عدم التزام الأطراف بالانتقال من بلد إلى آخر من أجل حضور الجلسات وتبادل الوثائق والمستندات بحيث يتم تبادل المستندات في التحكيم إلكترونيا بطريقة فورية وآنية على شبكة المعلومات أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى، الأمر الذي يتلاءم مع كون الوقت عنصرا جوهريا في المعاملات الاقتصادية.

هـ- سرعة إصدار الأحكام نظرا لسهولة الإجراءات حيث يتم تقديم المستندات والأوراق بالبريد الإلكتروني، ويمكن الاتصال المباشر بالخبراء أو تبادل الحديث معهم عبر الأنترنت²، وذلك من خلال الواجهة الخاصة التي صممت من قبل المحكم أو مركز التحكيم الإلكتروني لتقديم البيانات والحصول على الأحكام موقعة من المحكمين.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 250.

² عبد الفتاح مطر عصام، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 54.

و-وجود اتفاقية دولية بشأن الاعتراف وتنفيذ أحكام المحكمين، وهي اتفاقية نيويورك الخاصة بالاعتراف بأحكام المحكمين وتنفيذها لعام 1958¹.

ي-قلة التكلفة وذلك بما يتناسب مع حجم العقود الإلكترونية المبرمة التي لا تكون في الغالب الأعم كبيرة بل متواضعة، وتستخدم أحيانا نظم الوسائط المتعددة التي تتيح استخدام الوسائل السمعية والبصرية في عقد جلسات التحكيم على الخط المباشر للأطراف والخبراء، وهذا ما يقلل من نفقات السفر والانتقال. ن-يهدف المحكم إلى تحقيق مصالح وأهداف المجتمع الدولي والوسائل التي يمكن له استعمالها لاحترام وحماية مصالح الطرف الضعيف أو المستهلكين تكون أكثر من تلك الممنوحة للقاضي الوطني، حيث يمكن للمحكم أن يختار ضمن عدة قوانين ليحدد القانون الذي يحقق الأهداف الحمائية للطرف الضعيف أو المستهلك².

2- معوقات التحكيم الإلكتروني: على الرغم من المزايا المتعددة للتحكيم الإلكتروني، إلا أنه توجد بعض المشكلات والمعوقات التي تعترضه، تتمثل في الآتي:

أ- المعوقات القانونية والتقنية:

أ.أ- تتصل العوائق الفنية، وبالأخص في مجال إجراءات التقاضي المتخصصة، بدرجة توافق الأنظمة، واختلاف الأمان والسرية في الاتصالات الإلكترونية، وتداول الوثائق، وتنظيم جلسات الاستماع عبر الأنترنت، وصحة البيانات والتوثيق، ذلك أنه من الأمور التي تعوق تقدم التحكيم الإلكتروني اختراق السرية لعملية التحكيم عبر الأنترنت من قبل القراصنة Hackers أو المخربين Crackers وهو ما يهدد ضمان سرية العملية التحكيمية³.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 253.

² عبد الفتاح مطر عصام، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 54-55.

³ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص ص 253-254.

أ.ب- أما المعوقات القانونية تقسم إلى ثلاثة فئات، الأولى المعوقات المصاحبة لاتفاقات التحكيم من حيث وجود النزاع وتوثيقه وخضوعه للتحكيم، والثانية هي المعوقات ذات الصلة بالإطار الإجرائي من حيث الالتزام والموثوقية ومكان التحكيم، والثالثة هي المعوقات ذات الصلة بقرارات التحكيم من حيث المتطلبات الرسمية والطبيعية الإلزامية والسياسة العامة وسياسة الإنفاذ¹.

ب- عدم مواكبة النظم القانونية الحالية للتطور السريع الحاصل في مجال التجارة الإلكترونية: حيث يلاحظ أن النظم القانونية لا تشرع هذه المعاملات والتجارة الإلكترونية في قوانينها، إضافة إلى جمود القواعد القانونية الموجودة في كثير من دول العالم المتعلقة بإجراءات التحكيم بالوسائل الإلكترونية، وعدم تعديل التشريع الموجود للاعتراف بأحكام التحكيم الإلكترونية، وهنا ثار التساؤل عن مدى صحة إجراءات التسوية بالوسائل الإلكترونية، ومدى الاعتراف بالحكم التحكيمي الإلكتروني، كذلك هناك مسألة هامة تتعلق بتحديد مكان التحكيم، والذي يترتب عليه آثار كثيرة ومهمة، فما هو المكان الذي يعتبر أنه مكان التحكيم، هل هو مكان المحكم الفرد أو مكان المورد؟، ولا شك أن كل هذه المسائل جميعها تتطلب تدخلا تشريعيا من جانب الدولة إضافة إلى الاتفاقيات الدولية².

الفرع الثاني: إبرام اتفاق التحكيم الإلكتروني.

نظرا للأهمية العملية التي يقوم عليها التحكيم الإلكتروني لفض منازعات التجارة والأعمال الدولية الإلكترونية، فإنه يجب أن يساير نظامه القانوني المتطلبات المفروضة في الاتفاقيات والمعاهدات الدولية الخاصة به وتنفيذ الأحكام الأجنبية، وهذه المتطلبات تتمثل في الشكل والموضوع الخاص بالتحكيم الافتراضي في كل منازعة يتم النظر إليها ابتداء من اتفاق التحكيم إلى غاية تنفيذ حكم التحكيم.

¹ محمد عبد الوهاب، مجتمع المعلومات العالمي وفض المنازعات عبر الأنترنت، فجر جديد لعمليات فض المنازعات، جريدة التحكيم التجاري، 2004، ص 153.

² عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 58.

نقطة الاختلاف بين التحكيم الإلكتروني والتحكيم العادي في مجال اتفاق التحكيم، تتمثل في مشروعية اتفاق التحكيم المبرم إلكترونيا خاصة وأن معظم القوانين تتطلب الكتابة في اتفاق التحكيم وهذا غير موجود لاسيما في عقود خدمات المعلومات الإلكترونية التي تتم بشكل كامل في نطاق العالم الإلكتروني وليس فيها أي كتابة على دعامة مادية بل تكون بشكل إلكتروني فقط¹.

أولا. تعريف اتفاق التحكيم الإلكتروني:

يعرف اتفاق التحكيم بأنه: " هو ذلك الاتفاق الذي بمقتضاه يتعهد الأطراف بأن يتم الفصل في المنازعات الناشئة بينهم أو المحتمل نشوؤها من خلال التحكيم، ويكون اتفاق التحكيم دوليا إذا كانت المنازعات تتعلق بمصالح التجارة الدولية"².

كما أشارت المادة 17 من قانون الأمم المتحدة التجاري الدولي لعام 1985 إلى أن اتفاق التحكيم هو اتفاق بين الطرفين على أن يحيلوا إلى التحكيم جميع أو بعض المنازعات التي نشأت أو قد تنشأ بينهما بشأن علاقة قانونية محددة تعاقدية كانت أو غير تعاقدية.

أما المشرع الجزائري فقد عرف اتفاق التحكيم في قانون الإجراءات المدنية والإدارية في المادة 1011 على أنه: " اتفاق التحكيم هو الاتفاق الذي يقبل الأطراف بموجبه عرض نزاع سبق نشوؤه على التحكيم"³.

لاتفاق التحكيم صورتان هما شرط التحكيم ومشارطة التحكيم، حيث يعرف شرط التحكيم clause compromissoire بأنه: " الشرط الذي يرد في العقد بإحالة المنازعات المستقبلية حول ذلك العقد إلى التحكيم"، أما مشارطة التحكيم compromis، فيقصد بها: " الاتفاق الذي يبرمه طرفا العقد الأصلي بعد

¹ عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطور العقد، المرجع السابق، ص 556.

² خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 274.

³ القانون رقم 09 /08 المؤرخ في 18 صفر 1429 الموافق ل 25 /02 /2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 21، الصادرة في 17 ربيع الثاني 1429 الموافق ل 23 أبريل 2008.

وقوع النزاع الخاص بذلك العقد ويحيلان بموجبه نزاعهما إلى التحكيم¹، فالفرق بين شرط التحكيم ومشاركة التحكيم إذن هو أن الأول يتعلق بنزاع مستقبلي محتمل، في حين تتعلق المشاركة بنزاع أكيد وقع فعلا ويفترض في الحالة الأخيرة أن يتضمن الاتفاق ماهية النزاع الذي سيعرض على هيئة التحكيم².

يعرف اتفاق التحكيم الإلكتروني بأنه اتفاق يتفق بموجبه الأطراف على إحالة النزاع بشكل اختياري إلى طرف ثالث محايد (مقدم خدمة التسوية الإلكترونية) لتعيين شخص أو عدة أشخاص (هيئة التحكيم الإلكتروني) لتسوية النزاع باستخدام وسائل الاتصال الحديثة وفقا لقواعد تنظيمية ملائمة لموضوع النزاع وأسلوب التسوية، وذلك لإصدار حكم ملزم للأطراف، أما في حالة التحكيم المؤسسي، فيكون عقد التحكيم بين مركز التحكيم من جهة وبين أطراف النزاع من جهة ثانية، وبالتالي فإن المحكمين ليسوا طرفا في عقد التحكيم في هذه الحالة، وذلك لتنظيم عملية التحكيم من خلال قواعد وتعليمات المركز وحسب عقد اتفاق المحكمين³.

بالتالي فإن التحكيم الإلكتروني تنطبق عليه نفس القواعد المخصصة للتحكيم التقليدي إنما الاختلاف في الوسيلة التي استحدثت مع التطور التكنولوجي فقط، كما أن صورتَي التحكيم المتمثلتين في شرط التحكيم ومشاركة التحكيم لا تثيران مشكلة في مجال التحكيم الإلكتروني لإمكان إجرائها بين الأطراف إلكترونيا بالشكل المتعارف عليه في كثير من دول العالم سواء في شكل شرط بالعقد الذي أثير النزاع بشأنه أو باتفاق لاحق عن طريق شكل عقد⁴.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 275-276.

² عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 74.

³ عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطور العقد، المرجع السابق، ص 555.

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص 81.

الفرع الثالث: النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني.

إن النجاح الذي حققه التحكيم الإلكتروني على الساحة الدولية، كان ثمرته لما لمسها المتنازعون من تحقيق سريع للغايات المرغوبة، خاصة بتوفير وسيلة لفض النزاع تماثل الوسيلة التي نجم عنها هذا الخلاف، وحتى يقوم التحكيم الإلكتروني ويحقق الغرض المرجو منه، فهو يحتاج إلى جملة من الشروط تلزم لصحة اتفاق التحكيم وهي الشروط الموضوعية والشكلية، ونستعرضها على النحو التالي:

أولاً. الشروط الموضوعية المتعلقة بالتحكيم الإلكتروني: إن اتفاق التحكيم هو عقد، وهو كأي عقد لا بد أن ينشأ التزامات على عاتق أطرافه، ولذلك لا بد أن تتوفر فيه الشروط الموضوعية اللازمة لصحة هذه الالتزامات، والمتمثلة في التراضي والأهلية والمحل والسبب والتي سنتناولها على التوالي:

1- التراضي: هو تطابق الإيجاب والقبول كتعبيرين عن إرادتي طرفي العقد، أي قبول الأطراف لجعل التحكيم طريقاً لتسوية أي نزاع ينشأ بينهم، ويلزم لتوافر الرضا إلكترونياً أن توجد الإرادة في كل من الطرفين وأن تتجه إلى إحداث الأثر القانوني، ويشترط أن تكون الإرادة جدية وحقيقية غير صورية أي إرادة جادة وغير هائلة، بيد أن القانون لا يعتد بها إذا كانت داخل النفس، فلا بد أن تخرج الإرادة التي قصدت قبول التحكيم طريقاً لتسوية النزاع من صاحبها إلى العالم الخارجي، ويكون ذلك من خلال المظاهر المادية الدالة على الكلام أو كتابة أو إشارة أو غيرها¹.

يتميز الإيجاب الإلكتروني عن التقليدي في أنه يتم باستخدام وسيط إلكتروني ومن خلال شبكة الإنترنت، وهذه الميزة جعلته يتمتع بخصوصية تثير جملة من المشكلات النوعية بسبب خطورة الآثار المترتبة عليه، إذ أن مجرد النقرة click على الفأرة بقبول مطابق يعني موافقة القابل على إبرام العقد الإلكتروني، وهذه الخصوصية التي يتميز بها الإيجاب الإلكتروني قد أصابت القبول أيضاً حيث أصبح يتم في البيئة الإلكترونية، فقد أصبح مجرد الضغط على زر القبول الموجود على لوحة المفاتيح، أو

¹ رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 40.

الضغط على خانة القبول Accept الموجودة على شاشة الكمبيوتر، يعني موافقة العميل وقبوله بشروط العقد¹.

فالأصل في التعبير أنه لا يخضع لشكل معين، فللمتعاقد أن يفصح عن إرادته بالطريقة التي يريدها بشرط أن يكون لها نفس المدلول عند الطرف الآخر، فكل ما يدل على وجود الإرادة يصلح قانوناً للتعبير عنها، وقد أقرت اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقد البيع الدولي للبضائع التعاقد عن طريق وسائل الاتصال الفوري، فأجازت الإيجاب والقبول بالهاتف أو التلكس، وأضافت الاتفاقية العبارة الأخيرة لتشتمل كل ما قد تأتي به التكنولوجيا الحديثة للاتصال منها الاتصال عن طريق الشبكة الإلكترونية، ويمكن أن ندرج أهم الطرق الإلكترونية للتعبير عن الإرادة والمستخدم في اتفاق التحكيم وهي البريد الإلكتروني E-mail، موقع الشبكة Web، وسائل التحدث والمشاركة عبر الإنترنت Video-conference، التعبير عن الإرادة عبر التنزيل عن بعد Downloading².

كما يجب أيضاً أن تكون إرادة الأطراف سليمة خالية من عيوب الرضا (الغلط والتدليس والإكراه والاستغلال)، فسلامة رضا الطرفين مطلب ضروري لقيام اتفاق التحكيم، والتحقق من وجود الرضا وعدم وجوده وما يتعلق بصحته أو فسادة إنما هي أمور تخضع للقانون الذي يحكم اتفاق التحكيم ذاته، والذي تجدر الإشارة إليه هنا في هذا النطاق أن هناك مبدأ يقضي باستقلال شرط التحكيم عن العقد الأصلي، أي أن إبطال العقد الأصلي لعيوب الإرادة لا يعني ذلك إبطال شرط التحكيم المحتوي عليه العقد بناءً على ذلك العيب، كما أن إبطال شرط التحكيم لعيوب الإرادة لا يعني ذلك إبطال العقد الأصلي المحتوي على ذلك الشرط بناءً على هذا العيب³.

¹ خالد إبراهيم ممدوح، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 71-72.

² رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 40-41.

³ خالد إبراهيم ممدوح، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص ص 292-293.

2- محل اتفاق التحكيم وقابليته للتحكيم: يتعين أن يكون محل النزاع قابلاً للتسوية بطريقة التحكيم، حيث أن التحكيم هو استثناء من الأصل العام مؤداه اختصاص قضاء الدولة بالفصل في كافة المنازعات باعتبارها صاحب الولاية العامة في تحقيق الحماية للحقوق والمراكز القانونية، فالتحكيم يتحدد نطاقه بمنازعات معينة لا يتعداها، وهي تلك التي يجوز فيها الصلح فقط¹.

فلا يجوز التحكيم سواء العادي أو الإلكتروني في المسائل التي لا يجوز فيها الصلح ومعظمها مسائل متعلقة بالنظام العام لكونها ذات صلة بالنظام الاجتماعي وأساسه القانونية والاقتصادية والاجتماعية والأسرية والدينية، وعلى ذلك لا يمكن إجراء التحكيم في المسائل الآتية:

أ-المسائل الجنائية.

ب-مسائل الأحوال الشخصية.

ج-المسائل المتعلقة بالحقوق السياسية².

أما المشرع الجزائري نص في المادة 442 من قانون الإجراءات المدنية الإدارية³ على أنه: " لا يجوز التحكيم في الالتزام بالنفقة في حقوق الإرث، والحقوق المتعلقة بالسكن والملبس، ولا في المسائل المتعلقة بالنظام العام أو حالة الأشخاص وأهليتهم"، وبالتالي المشرع حصر وحدد المسائل التي لا يجوز التحكيم فيها بموجب القانون.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 90.

² رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 49.

³ القانون رقم 09/08، المرجع السابق.

أما الحالات التي يمكن إجراء التحكيم فيها:

* يجوز إجراء التحكيم سواء كانت العلاقة بين الطرفين تعاقدية أو غير تعاقدية، فإذا كانت العلاقة تعاقدية وضع شرط التحكيم في العقد أو في اتفاق مستقل عن العقد حسب رغبة الأطراف.

* يجوز إجراء التحكيم بين الأفراد، وبين الشركات، وبين الأفراد مع الشركات، وبين أشخاص مع أشخاص القانون الخاص (أفراد طبيعيين أو أشخاص معنويين).

* يجوز التحكيم في المسائل التجارية بصفة أساسية، ويجوز كذلك في المسائل المدنية التي لا يحول النظام العام دون النظر فيها¹.

بصفة عامة يجوز التحكيم في العلاقات الاقتصادية بالمعنى الواسع سواء في مجالات الصناعة أو التجارة أو الزراعة أو السياحة أو الخدمات، سواء تعلق الأمر بالمشروعات الاستراتيجية أو بمشروعات تقوم على تداول الثروات، سواء تعلق الأمر بقاعدة القانون التجاري أو القوانين المدنية المعروفة وغيرها².

3- الأهلية: نصت المادة 11 من القانون 27 لسنة 1994 على أنه: "لا يجوز الاتفاق على التحكيم إلا للشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يملك التصرف في حقوقه..". ويستفاد من هذا النص أن الأهلية المطلوبة لصحة اتفاق التحكيم هي أهلية التصرف بالنسبة للحق المتفق على التحكيم فيه وليس أهلية اختصام³.

كما نصت المادة 103 من قانون المرافعات الفرنسي على اشتراط تحقق الأهلية في أطراف اتفاق التحكيم حيث نصت على أنه: "يجوز لكل شخص الاتفاق على التحكيم بشأن الحقوق التي يملك التصرف فيها"، فلا يكفي أن تكون للشخص أهلية للتعاقد بل لابد أن يكون أهلاً للتصرف في الحق

¹ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 91.

² رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 49-50.

³ خالد إبراهيم ممدوح، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 291.

موضوع النزاع، ويرى البعض إن بحث الأهلية لا ضرورة له إذ تتم العملية التحكيمية عن طريق الإنترنت بواسطة مراكز كبرى تحرص على الدقة في شتى الجوانب وخصوصا الأمور الأساسية فيها ويبقى مجال البحث في الأهلية القانونية لفريقي النزاع¹.

لقد انقسم الفقه حول طبيعة البطلان المترتب عن نقص الأهلية، فذهب اتجاه إلا أنه رضي بالتحكيم فمن لا يملك التصرف فإن عقد التحكيم يكون باطلا مطلقا، وتكون إجراءات التحكيم باطلة بطلانا مطلقا يتعلق بالنظام العام، بينما ذهب رأي آخر إلى أن البطلان الناشئ عن نقص الأهلية هو بطلان نسبي لا يتعلق بالنظام العام.

لم تتعرض اتفاقية نيويورك بشأن الاعتراف وتنفيذ أحكام المحكمين الأجنبية إلى مسألة القانون الواجب التطبيق على الأهلية بل تركت محاكم الدول المختلفة تطبق قواعد التنازع المعمول بها في كل دولة، ولعل السبب في عدم وضع قواعد موحدة بخصوص أهلية أطراف التحكيم تكمن في خوف واضعي الاتفاقية من الدخول في مسألة تنازع التكييف، ونظرا لتعذر وضع نصوص موحدة ولاختلاف قواعد الإسناد لذا فقد أثروا ترك تقدير أهلية أطراف اتفاق التحكيم للقانون الذي تشير إليه قاعدة التنازع في قانون الدولة المطلوب إليها تنفيذه².

4- السبب: إن الاتفاق على التحكيم الإلكتروني يجد سببه في إرادة الأطراف واستبعاد طرح النزاع على القضاء وتفويض الأمر للمحكمين وهذا هو سبب مشروع دائما، ولا يتصور عدم مشروعيته إلا إذا ثبت أن المقصود بالتحكيم التهرب من أحكام القانون الذي سيتعين تطبيقه لو طرح النزاع على القضاء، نظرا لما يتضمنه القانون من التزامات يراد التحلل منها، وهو ما يمثل حالة من حالات الغش نحو القانون

¹ رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 46-47.

² خالد إبراهيم ممدوح، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 291-292.

فيكون التحكيم وسيلة غير مشروعة يراد بها الاستفادة من حرية الأطراف أو حرية المحكمين في تحديد القانون الواجب التطبيق، ولا يختلط السبب الغير المشروع بالمحل غير الممكن أو غير المشروع¹.

ثانياً. وثيقة التحكيم الإلكتروني:

تتشرط معظم القوانين الوطنية والاتفاقات الدولية أن يكون اتفاق التحكيم مكتوباً حتى يكون صحيحاً، وأبعد من ذلك يشترط أحياناً أن يكون موثقاً ومشهراً في السجلات الرسمية، إلا أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة كالفاكس والبريد الإلكتروني في إبرام العقود والاتفاقيات يثير التساؤل عن معنى الكتابة المطلوبة في تحرير بنود اتفاق التحكيم عندما يستخدم الأطراف تلك الوسائل، أو عندما يستخدم الطرفان وسائل الاتصال الإلكترونية في إجراءات التحكيم².

استناداً لما سلف فلا وجود لما يمنع من أن تكون الكتابة محررة على دعامة إلكترونية طالما تحقق نفس الهدف، فالمهم هو أن يتم حفظ البيانات المتداولة إلكترونياً بحيث يمكن الاحتفاظ بها والرجوع إليها عند الخلاف دون أن يطرأ عليها أي تعديل أو تحريف، ولذلك نص قانون الأونيسترال النموذجي للتحكيم التجاري الدولي لعام 1985 على أن: "شرط الكتابة يتحقق في أي وثيقة موقعة من الطرفين أو في تبادل الرسائل أو التلكسات أو البرقيات أو غيرها من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية ما دامت توفر تدويناً أو تسجيلاً للاتفاق (مثل الأسطوانات المدمجة والشرائط الممغنطة)، فالنص بهذه الصياغة أتاح إمكانية تحقق شرط الكتابة في تبادل البيانات الإلكترونية أو في البريد الإلكتروني³.

قانون المرافعات المدنية الفرنسي الصادر في 1981/5/12 والمتعلق بالتحكيم الدولي لا يتطلب أية شروط شكلية في اتفاق التحكيم، ومن ثم فيجوز أن يأخذ اتفاق التحكيم شكل الكتابة العادية أو الكتابة الإلكترونية، ويؤكد ذلك ما ورد بالتقنين المدني الفرنسي المعدل سنة 2000، فقد نصت المادة

¹ رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 50.

² عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 98.

³ خالد إبراهيم ممدوح، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 294-295.

3/1316 على أنه: "يعتد بالكتابة المتخذة في الشكل الإلكتروني كدليل شأنها شأن الكتابة على دعامة ورقية بشرط أن يكون في الإمكان بالضرورة تعيين الشخص الذي صدرت منه وأن تعد وتحفظ في ظروف من طبيعتها ضمان سلامتها"¹.

هذا ما دفع المنظمات الدولية إلى محاولة إصدار اتفاقات التي تأخذ بالتفسير الموسع للكتابة، ومنها مشروع تطوير قانون التحكيم التجاري الدولي، الجاري إعداده من قبل لجنة الأونسترول بالأمم المتحدة والذي نص على أنه: "يتعين أن يكون اتفاق التحكيم كتابيا وتشمل الكتابة أي شكل يوفر سجلا ملموسا للاتفاق أو يكون في المتناول على نحو آخر بصفته رسالة بيانات بحيث يمكن استعماله في إشارة لاحقة"، وهو ما يدل على أن اتفاقات التحكيم يمكن أن تبرم بوسيلة أخرى ليس لها شكل المستندات الورقية كالاتصالات الإلكترونية مثلا.

ثانيا. القانون الواجب التطبيق:

تعتبر مسألة تحديد القانون الواجب التطبيق على اتفاق التحكيم الإلكتروني من المسائل الهامة لأن هذا القانون هو الذي يحكم وجود اتفاق التحكيم وصحته ونفاذه وآثاره وتحديد ما يترتب من حقوق والتزامات لأطراف الاتفاق، ونفرق في هذا الصدد بين حالة اتفاق الأطراف على تحديد القانون الواجب التطبيق، وحالة عدم الاتفاق على ذلك²، على النحو التالي:

1- حالة اتفاق الأطراف على تحديد القانون الواجب التطبيق: يسلم البعض من الفقه أن أطراف اتفاق التحكيم يتمتعون بالحرية الكاملة في تحديد القانون الواجب التطبيق على موضوع النزاع محل التحكيم وهو ما يسمى بقانون الإرادة³، وهو ما أكدت عليه المادة 1/5 من اتفاقية نيويورك لتحديد القانون

¹ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 98.

² خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 296-297-298.

³ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص 447.

الواجب التطبيق على اتفاق التحكيم، التي قضت في هذا الشأن بتطبيق قانون الإرادة الذي تخضع له سائر العقود الدولية فإذا تخلفت الإرادة طبق قانون محل صدور حكم التحكيم.¹

2- حالة عدم اتفاق الأطراف على تحديد القانون الواجب التطبيق: يثور الإشكال في حالة عدم اتفاق الأطراف على القانون الواجب التطبيق على اتفاق التحكيم، حيث يوجد جانب يرجح إعطاء المحكم وهيئة التحكيم سلطة تحديد القانون الواجب التطبيق.

أما جانب آخر يرى أن قواعد القانون الموضوعي الإلكتروني الدولي للمعاملات عبر الإنترنت هي القواعد الواجبة التطبيق على موضوع التحكيم الإلكتروني²، وذلك تبعاً لما تقتضيه قابلية تطبيقه على موضوع النزاع، ويجوز لهيئة التحكيم، إذا اتفق طرفا التحكيم صراحة على تفويض الصلح، أن تفصل في موضوع النزاع على مقتضى قواعد العدالة والانصاف³.

3- الفرق بين القانون الواجب التطبيق على الإجراءات والقانون الواجب التطبيق على موضوع التحكيم:

أ- القانون الواجب التطبيق على الإجراءات: تبدو أهمية اختيار القانون أو لائحة التحكيم الواجب التطبيق على الإجراءات في الأثر المترتب على ذلك الاختيار من حيث تحديد نظام أدلة الإثبات، والوسائل الفنية التي تسمح بتأكيد احترام مبادئ السرية والمواجهة بين الخصومة وحقوق الدفاع، ولا تتور أي مشكلة في ظل وجود لوائح تحكيم تنص على اتباع إجراءات إلكترونية من ذلك لائحة تحكيم المحكمة الإلكترونية، ولائحة تحكيم المنظمة العالمية للملكية الفكرية لحل المنازعات الخاصة بأسماء الدومين، وكذلك ما قرره هيئة التحكيم الأمريكية من إجراءات تحكيمية لحل المنازعات التي تقع بين مشغلي الأنظمة ومستخدمي الخدمات الإلكترونية⁴.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 300.

² عصام مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 447.

³ عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطور العقد، المرجع السابق، ص 565.

⁴ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص 314.

يتم الاستناد إلى القواعد الإجرائية المنصوص عليها في اللوائح والأنظمة الداخلية لهيئات التحكيم المنتظم، في حالة انعدام اختيار الأطراف القانون الواجب التطبيق على إجراءات التحكيم، ولو لم تر هيئة التحكيم ملائمة تطبيق قانون مكان إجراء التحكيم، أو القانون الواجب التطبيق على الموضوع أو أي قانون آخر قد تكون له القابلية للتطبيق¹.

ب- القانون الواجب التطبيق على موضوع التحكيم: في إطار التحكيم الإلكتروني نجد أن نظام المحكمة الإلكترونية ينص على أنه إذا لم يتفق أطراف النزاع على تحديد القانون المطبق على موضوع النزاع تقوم المحكمة باختيار القانون الذي يرتبط به النزاع بأوثق صلة، وذلك في المادة 1/17 من نظامها باستثناء الحالة التي يكون أحد أطرافها مستهلكا، ففي هذه الحالة يجري تطبيق قانونه الوطني وهذا ما نصت عليه المادة 3/17 من نظام المحكمة، على أنه يجب على المحكمة وفقا لنص المادة 2/17 أن تضع في اعتبارها شروط العقد والأعراف السائدة في الأنترنت، وإن كان مازال الوقت مبكرا على القول بوجود عادات وأعراف سائدة تحكم عالم الأنترنت والفضاء الإلكتروني².

الفرع الرابع: إجراءات التحكيم الإلكتروني.

يتم في التحكيم الإلكتروني إتباع إجراءات التحكيم العادية، ويضاف إليها باتفاق الأطراف قواعد إضافية خاصة بالتحكيم الإلكتروني، لعل أبرزها كيفية التواصل بين المتخصصين والمحكمين عن بعد عبر شبكة الأنترنت، وكيفية تقديم المستندات إلكترونيا وأهمية الحفاظ على سرية المعلومات التجارية الصناعية التي تهم الأطراف موضوع النزاع على أنه يجوز للأطراف تحديد إجراءات التحكيم الإلكتروني ضمن اتفاق التحكيم.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 436.

² خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 316.

أولاً. تعيين واختيار المحكمين في التحكيم الإلكتروني:

من المسلم به أن إرادة الأطراف في اتفاق التحكيم هي المرجع الأساسي في شأن اختيار وتشكيل هيئة التحكيم، بحيث إذا اتفق الأطراف على طريقة معينة لاختيار المحكمين فإنه يتعين الالتزام بهذا الاتفاق ويعبر عن ذلك بمبدأ "سمو اتفاق التحكيم"، وذهب بعض الفقه إلى أنه يمكن تشكيل المحكمة التحكيمية المختصة أو تسمية المحكمين بأحد الأساليب الثلاثة بيانهم كآلاتي:

1- تسمية المحكمين باتفاق الأطراف، حيث تعتبر إرادة الأطراف هي المرجع في شأن اختيار هيئة التحكيم.

2- تسمية المحكمين من قبل الغير برضاء الأطراف، وذلك كقبول الأطراف تعيين المحكمين بالرجوع إلى لوائح هيئة من هيئات التحكيم.

3- قيام كل طرف بتسمية محكم على أن يقوم المحكمان المختاران من قبل الطرفين باختيار محكم ثالث، ويعد هذا الأسلوب هو الأكثر شيوعاً في التحكيم¹.

المحكم في هيئة التحكيم الإلكترونية، نجد بأن قواعد تعيينه لا تختلف عن القواعد التقليدية سواء من حيث الكفاءة، التخصص، الحيادية والاستقلالية التي يتمتع بها المحكم التقليدي، فيجب توافرها أيضاً في المحكم في هيئة التحكيم الإلكترونية، إلا أن الأمر يختلف في نوعية التخصص بحكم ما استجد من معاملات إلكترونية، حيث أن المحكم الإلكتروني في الغالب يقوم بتسوية منازعات خاصة ومتعلقة بالتجارة الإلكترونية، لذلك يتطلب أن يكون على درجة من الخبرة العالية في المجالات المعلوماتية والإلكترونية.

¹ حسام الدين فتحي ناصف، التحكيم الإلكتروني في منازعات التجارة الدولية، دراسة في ضوء الاتفاقيات الدولية ولوائح هيئات التحكيم الدولية والقوانين المقارنة، دار النهضة العربية، 2005، ص 42.

فوجد مكتب BBB On Line يضع على موقعه عبر الإنترنت قائمة من المحكمين المتخصصين، والتي يتم اختيارهم من قبل الأطراف حسب طبيعة النزاع -من ضمنها المنازعات الناشئة عن المعاملات الإلكترونية-، وهذه القوائم تتضمن أسماء المحكمين ومؤهلاتهم، ونوع خبراتهم وتخصصاتهم، والتي يتم على أساسها الاختيار تبعا لطبيعة النزاع¹.

ثانيا. سير إجراءات التحكيم الإلكتروني:

تمر الخصومة التحكيمية بعدة مراحل وإجراءات هي:

1- تقديم طلب التحكيم: يتم افتتاح إجراءات التحكيم بتقديم طلب التحكيم وفي هذا الصدد نجد أن المادة 1/4 من لائحة غرفة التجارة الدولية بباريس المعدلة سنة 1988 تنص على أنه: "طلب التحكيم يوجهه المدعي إلى الأمانة العامة، السكرتارية، التي تتولى بدورها إخطار كل من المدعي والمدعى عليه باستلام الطلب في تاريخه"²، وتستلزم المواثيق الدولية والوطنية عدة شروط في هذا الطلب:

أ- الشرط الأول أن يكون مكتوبا وذلك بصرف النظر عن الصورة التي يأخذها كإعلان على يد المحضر، أو إعلان بالبريد للحضور أمام المحكم.

ب- الشرط الثاني يتمثل في تقديم الطلب خلال الميعاد المتفق عليه بين الطرفين.

ج- أما الشرط الثالث فيتعلق بالبيانات الواجب توافرها في الطلب، حيث يتضمن الطلب نوعين من البيانات، الأولى تتعلق بطرفي الدعوى من حيث الاسم والعنوان للمدعي والمدعى عليه، والثانية تتعلق بموضوع الدعوى وشمل وقائعها والمسائل المختلف عليها بين الطرفين وطلبات المدعي بالإضافة إلى غير ذلك من البيانات التي يكون اتفاق التحكيم قد أوجب ذكرها في هذا البيان³.

¹صفاء فتوح جمعة، العقد الإداري الإلكتروني، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، 2014، الطبعة الأولى، ص 272.

²خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 309.

³عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 439-440.

2- الإعلانات والتبليغات والإخطارات: تنص المادة 2/3 من لائحة غرفة التجارة الدولية بباريس أن هذا الإخطار يجوز أن يتم عبر الإنترنت On Line حيث جاء نص المادة على أنه: "الإخطار أو الإعلان يمكن أن يتم من خلال التسليم بالإيصال، أو بخطاب موصى عليه، أو فاكس، أو التلكس، أو برقية، أو بأي وسيلة أخرى للاتصال تسمح بتقديم دليل على إرساله"¹.

تقرر لائحة المحكمة الإلكترونية أن يرسل الطلب إلى الأمانة العامة على نموذج وهو ما يعني دعامة مستندية إلكترونية خاصة، وترسل الأمانة العامة -خلال يومين- إفادة بالاستلام والإخطار للمدعى عليه بوجود الدعوى² إلكترونياً أيضاً.

3- إدارة جلسات التحكيم الإلكتروني: قد يثور التساؤل حول إذا كان من المقبول إدارة جلسات التحكيم في الشكل الإلكتروني، ومما لا شك فيه أن الوسائل التكنولوجية المتاحة في هذا المجال، عبر شبكة الأنترنت، تسمح بتبادل النصوص textes والصور image والأصوات بشكل فوري ولحظي بين الأطراف، كما أن تقنية البريد الإلكتروني تسمح بنقل المستندات والبيانات عبر الأنترنت³، بالإضافة إلى أن المؤتمرات المرئية تعد -بلا شك- إجراء يتعلق بالجلسة حيث يتواجد الأطراف بماديته، وهذه التقنية تسمح بنقل الصوت والصورة والفيديو بطريقة فورية وكفي لاستخدامها أن يكون الكمبيوتر مزوداً بميكروفون وكاميرا فيديو، كما يمكنك كذلك أن تلجأ للمؤتمرات الإلكترونية انطلاقاً من موقع يخصص لتلك المهمة، وهذا ما يمكن أن يتحقق في إطار مؤسسة تحكيم مع نقل الصورة أو دون نقلها، كما أن إتمام إجراءات التحكيم في الشكل الإلكتروني لا يخل بالمبادئ الأساسية للتحكيم ومنها مبدأ احترام

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 309.

² عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 442.

³ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، نفس المرجع، ص ص 312-313.

حقوق الدفاع ومبدأ المواجهة، ذلك أن المداولة المرئية باستخدام تقنية video-conference تلبي مقتضيات احترام حقوق الدفاع واحترام مبدأ الواجهة بين أطراف الخصومة¹.

4- تبادل الأدلة بين أطراف النزاع: حيث أن المحكمة الإلكترونية تقبل الأدلة الإلكترونية، وقد نصت المادة 2/4 من لائحة المحكمة الإلكترونية على أنه: "يتعين على أطراف العملية التحكيمية والسكرتارية ومحكمة التحكيم، إرسال كل البلاغات المكتوبة والإخطارات بالبريد الإلكتروني على الموقع الإلكتروني الخاص بالقضية"، وكذلك نرى نفس النهج في لائحة التحكيم المستعجلة التي أقرتها المنظمة العالمية لحماية الملكية الفكرية W.I.P.O حيث جاءت في المادة 4/أ على أنه: "كل إخطار أو أي بلاغ يمكن أو يجب أن يتم طبقاً للائحة الحالية أو يرسل بالفاكس أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة للإبلاغ يسمح بإقامة الدليل عليه"².

كما تضمنت لائحة تحكيم القاضي الافتراضي أنه بقبول المدعى عليه للخصومة ينعقد الاختصاص للمحكم الافتراضي للفصل في النزاع، ويلتزم المحكم بالرد على طلبات الخصوم خلال 72 ساعة من تاريخ إيداع الشكوى.

يستفاد مما سبق أنه عقب تقديم المدعي لطلب التحكيم مرفقاً به كافة المستندات والأدلة على صحة ادعائه يخطر بها المدعى عليه، فإذا قبل التحكيم فإن من حقه أن يرد على ادعاءات المدعي ونفيها، وتقديم الأدلة والمستندات التي تفيد عدم صحة ادعاءات المدعي³.

5- إنشاء موقع إلكتروني: خاص بكل قضية، ولتسهيل إجراءات التحكيم، تجمع أغلب الأنظمة القائمة في مجال حل المنازعات بطرق إلكترونية على ضرورة إنشاء موقع إلكتروني خاص بكل نزاع، ويتميز هذا الموقع بعدم استطاعة أي أحد الدخول إليه إلا أطراف اتفاق التحكيم أو وكلائهم ومحكمة التحكيم،

¹ حسام الدين فتحي ناصف، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 55..59.

² رضوان هاشم حمدون الشريفي، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 73.

³ عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 446-447.

وذلك بموجب أرقام سرية، وتجمع في داخل هذا الموقع طلب التحكيم والمستندات والإعلانات الخاصة بالنزاع محل اتفاق التحكيم¹.

إن الهدف من إنشاء هذا الموقع الإلكتروني، تسهيل مهمة إجراء التحكيم وتمكين أطراف خصومة التحكيم من إيداع وتقديم الطلبات والمستندات تحت بصر هيئة التحكيم التي تتولى النظر في النزاع كما يوفر هذا النظام إمكانية استلام المستندات في أي وقت يومياً حتى في أيام العطل والإجازات الرسمية طوال 24 ساعة ومن أي مكان بالعالم عبر شبكة الأنترنت².

ثالثاً. حكم التحكيم وآثاره:

يصدر حكم التحكيم بعد شهرين من فض المحاكمة وانتهاء الإجراءات ما لم تطرأ ظروف استثنائية تحول دون ذلك مع توضيحها للأفراد، ويشترط أن يصدر كتابة وتكفي الأغلبية لصدوره مع التوقيع عليه من الرئيس والأعضاء، وذكر رأي العضو المخالف إن لم يكن الحكم بالإجماع³، كل هذا يكون بعد انتهاء هيئة التحكيم من سماع الادعاء والدفاع والشهود، مع فحص وسائل الإثبات المقدمة من طرف الأطراف وإغلاق الجلسات.

يمكن تعريف حكم التحكيم بأنه: "كل القرارات الصادرة عن المحكم والتي تصدر بشكل قطعي في المنازعة المعروضة على هيئة التحكيم، سواء كانت قرارات كلية تفصل في موضوع المنازعة ككل، أو قرارات جزئية تفصل في شق منها، سواء تعلقت هذه القرارات بموضوع المنازعة أو بموضوع الاختصاص أو بمسألة تتعلق بالإجراءات طالما أدت بالمحكم إلى الحكم بإنهاء الخصومة".

لا يختلف تعريف حكم التحكيم الإلكتروني عن حكم التحكيم عموماً، إلا في مسألة أن حكم التحكيم الإلكتروني يتم عبر شبكة الأنترنت وهذا الوسيط محدد باتفاقيات وبروتوكولات دولية لتبادل المستندات

¹ خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2011، ص 76.

² رضوان هاشم حمدون الشريفي، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 75.

³ عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 480.

والمعلومات، ولذلك فحكم التحكيم الإلكتروني يعني كافة القرارات الصادرة عن هيئة التحكيم عبر شبكات الاتصال كالإنترنت، سواء كانت قرارات نهائية أو قرارات مؤقتة تمهيدية أو جزئية¹.

تقتضي طبيعة الأمر أن يبذل المحكم عنايته لكي يأتي الحكم مطابقاً للمهمة التحكيمية -فالمطلوب إذاً هو معاملة الطرفين على قدم المساواة، وإتاحة الفرصة لهم لعرض قضاياهم، وألا يتجاوز المهمة التحكيمية فيعرضها للإبطال لذلك يجب ألا يظهر ميلاً لأي طرف، ويجب أن يراعى في حكمه قانون مكان التحكيم بأحكامه الإلزامية، حتى لا يعرض حكمه التحكيمي لعيب يفضي إلى إبطاله في بلد التحكيم²، ويتضمن قرار التحكيم بالإضافة للحكم:

1- تاريخ ومكان صدور الحكم.

2- أجور المحكمين والخبراء وأية نفقات أخرى استلزمها عملية التحكيم.

3- تسبب القرار ما لم يتفق الأطراف على عدم التسبب.

4- وتقوم هيئة التحكيم بتزويد المركز بالقرار ليتم تسليمه للأطراف ويعتبر الحكم ملزماً لهم بمجرد الاستلام³.

فيما يتعلق بتوقيع حكم التحكيم الإلكتروني، فإنه من البديهي أن التوقيع اليدوي سيكون غير ملائم كوسيلة لتوقيع الحكم، ولذلك فإن حكم التحكيم الإلكتروني يتم توقيعه باستخدام التوقيع الإلكتروني، وهذا ما أقرته المادة 54 من لائحة المنظمة العالمية للملكية الفكرية، حيث نصت على أن الحكم يجب أن يمهز بالتوقيع الإلكتروني للمحكم أو هيئة التحكيم.

¹ رضوان هاشم حمدون الشريفي، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 87-88.

² سمير دنون، العقود الإلكترونية في إطار تنظيم التجارة الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، الطبعة الأولى، 2012، ص 209.

³ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 480.

بعد صدور الحكم وتوقيعه باستخدام التوقيع الإلكتروني، يتم إبلاغه إلى أطراف الخصومة، وفي هذا الصدد تنص المادة 4/25 من لائحة المحكمة الإلكترونية على أنه: "تتولى السكرتارية نشر الحكم على موقع القضية au site de l'affaire، وتبليغه للأطراف بكل وسيلة ممكنة"، ولما كان هذا النص قد جاء مطلقاً، فإنه من المتصور أن يتم إبلاغ الحكم بأي وسيلة إلكترونية والتي منها البريد الإلكتروني¹.

أما إمكانية المحكم بالحكم بعقوبة جزائية، أو حتى بالحبس، فإن منطق الأمور القول بأنه إذا كان العقد التحكيمي قد أجازها والطرفان أعطوا المحكم هذه السلطة يصبح القانون هو الذي يعطي السلطة، لأن العقد شريعة المتعاقدين، فيصبح العقد جائزاً ومن سلطة المحكمين إنزال مثل هذه العقوبات التي لها طابع جزائي، كما يمكنه أيضاً أن يحكم بالتنفيذ العيني وإعادة الحال إلى ما كانت عليه، وقد يصدر حكم لا يلزم أي طرف بأي تعويض بل يكتفي بإعلان رأي المحكمين في النزاع، لأن الطرف المدعى عليه والمدعي لم يطالبا بذلك، كمثال قد ورد في حكم أرامكو الشهير الذي اكتفى ببيان رأي المحكمين في النزاع الناشب بين المملكة العربية السعودية وشركة أوناسيس ووقف عند هذا الحد².

إن علم الأطراف بصدور حكم التحكيم يبدأ من تاريخ قبولهم لذلك الحكم لكي يكون هذا التاريخ هو تاريخ تقديم طلبات التصحيح، وطلبات تفسير الحكم وكذلك تاريخ طلب الطعن بالبطلان على الحكم، فإمكانية تقديم مثل تلك الطلبات هي السبب الذي من أجله تحدد بوضوح الطريقة التي يتم فيها إبلاغ الحكم للأطراف في النصوص الخاصة بالتحكيم الدولي، ويجب توفير آليات تحول دون العبث بحكم التحكيم أو تحريفه أثناء نقله إلكترونياً، كي يضمن وصول التحكيم إلى الأطراف كما صدر حرفياً عن الهيئة، حيث يتعين العمل على توفير وسائل فنية تمنع من إمكانية إطلاع من ليس له الحق على الحكم، وذلك لأن المساس بهذه الضمانات يهدد سلامة نظام التحكيم الإلكتروني.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 317.

² سمير دنون، العقود الإلكترونية في إطار تنظيم التجارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 209-210.

بالنسبة إلى حجية حكم التحكيم على مستوى التحكيم الإلكتروني توجد بعض الأحكام التحكيمية التي لا تتمتع بحجية الأمر المقضي به ومثال ذلك التحكيم الذي يجري وفقا للائحة موحدة لمنظمة الايكان، والتي تقرر تعليق تنفيذ حكم التحكيم على عدم قيام أحد الطرفين بالرجوع إلى المحاكم الوطنية خلال العشرة أيام التالية لإعلانهم بحكم التحكيم الأمر الذي يعني عدم تمتع القرار التحكيمي بقوة إلزامية في مواجهة أطراف الخصومة ويأخذ بهذا التوجه القضاء الأمريكي الذي يجيز للأطراف ليس فقط تحديد نطاق القوة الملزمة لحكم التحكيم بل استبعادها كليا¹.

من المتعارف عليه أن لصدور القرار التحكيمي أثران هما:

1- أولهما رفع يد المحكم عن الدعوى أي انتهاء مهمة الهيئة التحكيمية.

2- وثانيهما أي الأثر الثاني للقرار أو الحكم التحكيمي، هو تمتعه بقوة القضية المقضية، أي أنه بمجرد صدوره لا يمكن أن تعرض المسألة التي فصل فيها أمام القضاء، ولا أمام أي هيئة تحكيمية أخرى للفصل فيها ثانية.

هذا ما يطلق عليه الآثار القانونية للقرار التحكيمي².

الفرع الخامس: تنفيذ حكم التحكيم.

إن الثمرة الحقيقية للتحكيم تتمثل في الحكم الذي يصل إليه المحكمون، هذا الحكم لن يكون له أي قيمة قانونية أو عملية إذا ظل مجرد عبارات مكتوبة غير قابلة للتنفيذ، فتنفيذ حكم التحكيم يمثل أساس ومحور نظام التحكيم نفسه، وتتحدد به مدى فاعليته كأسلوب لفض وتسوية المنازعات، ولعل هذا ما

¹هاشم رضوان حمدون الشريفي، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 94..96.

²عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 211.

يدفعنا إلى التساؤل حول مدى إمكانية تنفيذ حكم التحكيم الإلكتروني الصادر عن محكمة تحكيم إلكترونية في ظل قواعد وضعت أصلاً لتتطبق على حكم التحكيم التقليدي؟

تجدر الإشارة إلى أنه في مجال التجارة الدولية لا يوجد جانب عملي في التحكيم تفوق أهميته أهمية النفاذ الدولي لأحكام التحكيم، فالثقة في أحكام التحكيم والاطمئنان إلى نفاذها يؤثر بلا شك من الناحية العملية على التجارة الدولية، وذلك أن انعدام الثقة يؤدي إلى تزايد المخاطر مما يكون له أثر سلبي على نظام التحكيم ذاته، وانعكاسات سيئة على حركة التجارة الدولية¹، لأن الودية التي يلتزم بها أطراف التحكيم تدفع الأطراف للجوء إلى التحكيم الإلكتروني دائماً باعتباره أسلوباً متطوراً لفض المنازعات، وتنفيذ أحكامه طوعية أو اختياراً.

الأصل أن تنفيذ حكم التحكيم يتم بالتراضي بين أطراف خصومة التحكيم الذين ارتضوا حكم هيئة التحكيم دون اللجوء إلى القضاء العادي، وهو ما تأكده لائحة غرفة التجارة الدولية في باريس في المادة 6/28 منها التي تقرر أن كل حكم تحكيم ملزم لأطرافه ويتعهد الأطراف بتنفيذ الحكم الصادر دون تأخير ويعتبروا أنهم تنازلوا عن كافة طرق الطعن الممنوحة لهم قانوناً، ومع ذلك فإنه يمكن الخروج على الأصل السابق إذا أبدى أحد الطرفين عدم رضاه بتنفيذ حكم التحكيم الصادر فالطرف المستفيد من ذلك الحكم يمكنه اللجوء إلى قضاء دولة التنفيذ طالبا الأمر بالتنفيذ الجبري للحكم²، وفي ما يتعلق بالحصول على أمر بتنفيذ الحكم التحكيمي، فإن اتفاقية نيويورك الخاصة بتنفيذ أحكام التحكيم الأجنبية والاعتراف بها لعام 1958 تنص على أن: "على من يطلب الاعتراف والتنفيذ أن يقدم مع الطلب:

-أصل الحكم الرسمي أو صورة من الأصل تجمع الشروط المطلوبة الرسمية للسند.

-أصل الاتفاق المنصوص عليه في المادة الثانية، أو صورة تجمع الشروط الرسمية للسند³.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص ص 486-487.

² رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 98.

³ خالد إبراهيم ممدوح، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 457.

فإذا كان ذلك المقتضى لا يثير أية مشكلات في التحكيم العادي فإن الأمر لا يسير على نفس المنوال في مجال التحكيم الإلكتروني وذلك لسببين:

* يرجع إلى نظام المعلوماتية التي لا تميز بين الأصل والصورة.

* يرجع إلى الصعوبات التي تثيرها رسمية المستند الإلكتروني¹.

لقد أكد جانب من الاتجاهات في هذا الصدد أنه يمكن أن تماثل الوثيقة الإلكترونية الأصل، ويتم التنفيذ بمقتضاها إذا توافر شرطان هما:

* يتعين وجود ضمان إمكان التشغيل فيما يخص كمال المعلومة.

* يتعين أن تكون المعلومة يمكن الكشف عنها للشخص المقدمة إليه.

كما يقرر أن اقتضاء كمال المعلومة يتم استفاؤه بمجرد بقاء المعلومة كاملة دون إتلاف أو تشويه، وأن مستوى إمكانية التشغيل يتم تقديره بالنظر إلى موضوع المعلومة².

إذا فإن التنفيذ الطوعي لأحكام التحكيم الإلكتروني أمر مرغوب فيه، إذ أن أهم أهدافه هي تعزيز الثقة في التجارة الإلكترونية، وبالأخص ثقة المستهلك، فالطرف القوي الذي يصدر حكم التحكيم ضده ولصالح مستهلك قد يقوم بتنفيذ الحكم على الرغم من عدم رضائه، وذلك لأنه يسعى أن يبقى شخصا موثوقا به في سوق التجارة الإلكترونية، ولكن في حالة عدم التنفيذ الطوعي يتعين على التنظيم الذاتي للتحكيم الإلكتروني، أن يوفر للمحتكمين آلية إجبار على التنفيذ تقوم مقام سلطات التنفيذ في التحكيم الدولي، أو أن يوفر حوافز خاصة للمحكوم عليه تدفعه نحو التنفيذ الطوعي لحكم التحكيم.

¹ رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 99.

² عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 489.

تتعدد آليات التنفيذ الجبرية التي يمكن لمجتمع التجارة الإلكترونية أن يوفرها لضمان تنفيذ أحكام التحكيم الإلكتروني، وتشمل هذه الآليات، خدمات التعهد بالتنفيذ، وصناديق تمويل الأحكام، وربط مراكز التحكيم الإلكتروني بمصدري بطاقات الائتمان، تنفيذ الحكم عن طريق المسجل (جهة التنفيذ)¹.

أولاً. حفظ حكم التحكيم الإلكتروني: يتميز حفظ حكم التحكيم التقليدي ببقاء المعلومات المحفوظة على دعائم ورقية لفترة طويلة من الزمن، لذا أصبح التحكيم التقليدية يأخذ مكانة مرموقة كدعامة لحفظ الحكم لدى قلم كتابة المحكمة متى تمت مراعاة الاشتراطات الخاصة بالحفظ²، لكن السؤال المطروح هو كيف يتم حفظ أحكام التحكيم الإلكتروني؟

نصت المادة الثالثة من اتفاقية نيويورك والمادة 35 من القانون النموذجي على أن النسخة الصالحة للتنفيذ هي النسخة الأصلية أو النسخة الرسمية، وكذلك نصت لائحة تحكيم المحكمة الإلكترونية في المادة 4/25 منها: "يكون الحكم منشورا على موقع القضية.."، وقد علق البعض على هذا النص بتقريره أن مضمون هذا النص لا يواجه مشكلة حفظ أو تخزين الحكم على المدى الطويل وأنه يمكن التغلب على هذه المشكلة بالرجوع إلى قواعد القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية لعام 1996، حيث نصت المادة 10 من هذا القانون على الآتي: "عندما يقضي القانون بالاحتفاظ بالمستندات أو السجلات أو المعلومات بعينها يتحقق الوفاء بهذا المقتضى إذا تم الاحتفاظ برسائل البيانات شريطة مراعاة الشروط التالية:

- 1- تيسير الاطلاع على المعلومات الواردة على نحو استخدامها في الرجوع إليها لاحقا.
- 2- الاحتفاظ برسائل البيانات بالشكل الذي أنشئت أو أرسلت أو استلمت به، أو بشكل يمكن إثبات أنه يمثل بدقة المعلومات التي أنشئت أو أرسلت أو استلمت.

¹ حسام الدين فتحي ناصف، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 68.

² رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 100.

3- الاحتفاظ بالمعلومات، إن وجدت، والتي تمكن من معرفة منشئ رسالة البيانات وجهة وصولها، وتاريخ ووقت إرسالها واستلامها.

4- لا ينسحب الالتزام بالاحتفاظ بالمستندات أو السجلات أو المعلومات وفقاً للفقرة 1 على أية معلومات يكون الغرض الوحيد منها هو التمكين من إرسال الرسالة أو استلامها¹، وهو ما عملت به معظم الدول العربية وأخذت به المادة 5 من نظام التعاملات الإلكترونية في السعودية لعام 2007، والمادة 4 من قانون المبادلات الإلكترونية التونسي رقم 83 سنة 2000، والمادة 8 من قانون إمارة دبي رقم 2 لسنة 2002.

ولا شك أن مراعاة كل تلك المقتضيات مرجعه لأجهزة التحكيم باعتبار أن إحدى مهامها حفظ الحكم وضمان كماله، ومن هنا تبدو أهمية اختيار أطراف التحكيم لمؤسسة التحكيم باعتبارهم أصحاب المصلحة في تفضيل مؤسسة هامة ذات خبرة تملك أفضل الوسائل لحفظ الحكم وتأكيد سرية وإقامة الدليل على محتواه دون منازعة كلما كان ذلك ممكناً².

ثانياً. رسوم التحكيم الإلكتروني:

أوضحتها لائحة مركز التحكيم ووسائل الويبو التي يلتزم بها المحكمون بداية من تقديم طلب التحكيم ونهاية بالحصول على حكم التحكيم الإلكتروني، وتتنوع هذه الرسوم بين رسوم التسجيل، والرسوم الإدارية، ورسوم المحكمين.

1- ففيما يتعلق برسوم التسجيل، يتم تقديرها بحسب المبلغ المتنازع عليه، فإذا لم يكن المبلغ محدداً، يتعين دفع مبلغ 1000 دولار مع طلب التحكيم ويتم دفع نفس المبلغ إذا كان موضوع النزاع ليس مالياً.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 494.

² رضوان هاشم حمدون، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 102.

2- وفيما يتعلق بالرسوم الإدارية، فيلتزم بها المدعي، وتستحق هذه الرسوم خلال 30 يوما من تاريخ إرسال طلب التحكيم، وإذا قام المدعى عليه أو المحكم ضدّه بتقديم ادعاء مقابل، أو طلب زيادة مبلغ النزاع المرفوع أمام هيئة التحكيم، فإنه يلتزم بأداء الرسوم الإدارية على هذا الادعاء المقابل، وفي حالة التأخير عن أداء الرسوم الإدارية يمنح من تأخر عن أدائها مدة 15 يوما من تاريخ الإخطار الكتابي لأدائها، وإلا اعتبر راجعا عن ادعاءه أو ادعائه المقابل أو عن الزيادة فيها¹.

3- وفيما يتعلق برسوم المحكمين، فإنها تحتسب على أساس مجموع مبلغ النزاع، وإذا كان هناك ادعاء مقابل فإنه يضاف لمجموع مبلغ النزاع، وتشمل تلك الرسوم والأتعاب والنفقات التي تطلبها النزاع والتعقيدات التي واجهت ذلك بعد قيام المركز باستشارة المحكمين وفريق النزاع بمقدار الرسوم والتي تكون ضمن حدي الرسوم الأدنى والأقصى وفقا لجدول الرسوم المطبق وقت بدء التحكيم مالم يتفق المحكمون وأطراف النزاع على خلاف ذلك².

المطلب الثاني: وسائل بديلة للفصل في المنازعات.

إن الوسائل البديلة لتسوية المنازعات يتم اللجوء إليها من طرف الأفراد تفاديا من بطء إجراءات المحاكم وخوفا من ضياع الحقوق، أيضا محاولة لحل النزاع بطرق ودية بعيدا عن أروقة المحاكم، والطرق الإلكترونية لفض المنازعات لا تختلف عن الوسائل التقليدية سوى أنها تتم باستخدام وسيلة من وسائل الاتصال الإلكترونية عن بعد وبرضا الأطراف دون الحاجة للتنقل أو الالتزام بالمواعيد.

شملت دراسة هذا المطلب الوساطة الإلكترونية في الفرع الأول، ثم المفاوضات المباشرة في الفرع

الثاني.

¹ عبد الصبور عبد القوي علي مصري، التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، 2013، الرياض، ص 155.

² عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، المرجع السابق، ص 496.

الفرع الأول: الوساطة الإلكترونية.

تعد الوساطة من الوسائل الودية لفض المنازعات، حيث يقوم أطراف النزاع بالعمل مع الوسيط (Mediator)، وهو الذي يقدم النصح والإرشاد، مع طرح الاحتمالات التي قد يترتب طرفا النزاع قبولها دون أي ضغط أو إكراه من الوسيط لفض النزاع القائم بينهما¹.

أولاً. تعريف الوساطة الإلكترونية:

عرفت الفقرة الثالثة من المادة الأولى من قانون الأونيسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي الوساطة بأنها: أية عملية، سواء أشير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل، يطلب فيها الطرفان إلى شخص آخر أو أشخاص آخرين (الموفق أو الموفقين)، مساعدتهما في سعيهما للتوصل إلى تسوية ودية لنزاعهما الناشئ، عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصل بتلك العلاقة، ولا يكون للموفق الصلاحية لفرض حل النزاع على الطرفين.

كما عرفت المادة الأولى من نظام المركز العربي لتسوية المنازعات بأنها: الوسيلة التي يتم بموجبها السعي لفض النزاع دون أية سلطة للوسيط أو الموفق لفرض قراره في النزاع، وذلك عن طريق تقريب وجهات النظر وإبداء الآراء الاستشارية التي تتيح الوصول للحل بهذه الوسيلة².

بينما عرفها محمد إبراهيم أبو الهيجاء بأنها: عبارة عن عملية تطوعية يوافق طرفا النزاع من خلالها على العمل مع شخص محايد لحل النزاع القائم بينهما، مع منح كامل السلطة للمتازعين في قبول الوساطة أو رفضها، وانصراف عمل الوسيط وبذل جهوده صوب نقاط الخلاف واقتراح سبل الحل³.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، الوساطة والتوفيق، التحكيم، المفاوضات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2010، ص 26.

² محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، نحو إيجاد منظومة للقواعد الموضوعية الموحدة، دراسة مقارنة، المنهل، 2013، ص 217.

³ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، نفس المرجع، ص 26.

ونظرا لأن الوساطة محل الدراسة هي وساطة تتم عن بعد، فإنه يمكن تعريفها بأنها: عملية تتم بشكل فوري ومباشر على شبكة الإنترنت، وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين الأطراف المتنازعة، للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع.

بالتالي فالوساطة الإلكترونية آلية لحل المنازعات، بمقتضاها يحاول الأطراف إدارة حل المنازعة التي تنشأ بينهم من خلال تدخل شخص ثالث محايد ونزيه لا يتمتع بسلطة قضائية، بواسطة استخدام وسائل الاتصال الحديثة وعلى رأسها شبكة الأنترنت، حيث يقوم أطراف النزاع بالعمل مع الوسيط الذي يقدم النصائح والإرشاد مع طرح احتمالات التي قد يتقبلها أطراف النزاع، والذي يقود الأطراف إلى اتفاق يحل المنازعة¹.

لا تختلف الوساطة الإلكترونية عن الوساطة التقليدية في شيء سوى أنها تتم من خلال استخدام وسيلة من الوسائل الإلكترونية، حيث يكون الوسيط والأطراف المتنازعة متواجدون عادة في دول مختلفة يجتمعون ويتحاورون عن بعد باستخدام وسيلة الاتصال الحديثة والتي غالبا ما تكون شبكة الأنترنت بخلاف ما يجري عليه العمل في الوساطة التقليدية، حيث يجتمع كل من الوسيط والأطراف المتنازعة وجها لوجه وفي إقليم دولة واحدة².

ثانيا. خصائص الوساطة الإلكترونية:

سعيًا وراء منح الثقة للمتنازعين للجوء إلى الوساطة كطريق بديل عن القضاء لفض المنازعات، أن دأبت مراكز الوساطة الإلكترونية على العمل صوب توفير مرتكزات الثقة والأمان مع السرعة في فض المنازعات المحالة إليها من قبل المتنازعين، وقد حققت الوساطة الإلكترونية كوسيلة لفض المنازعات عن بعد نجاحا هائلا لما تمتاز به من خصائص ومزايا عديدة ومن أبرزها:

¹ بن حليمة ليلى، عاشور سليم، خصوصية التحكيم الإلكتروني في حل منازعات التجارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 184.

² محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 218-219.

- 1- فعالية الأدوات المستخدمة في الوساطة الإلكترونية، والتي تصاحب سير النزاع منذ لحظة إحالته لحين الفصل فيه، وضمان تسجيل المناقشات التي تجري بين طرفي النزاع في برامج مستقلة على شبكة الأنترنت وفي كل مراحلها¹.
- 2- توفير قنوات اتصال آمنة خلال سير الوساطة الممتدة منذ الاتفاق عليها حتى توقيع اتفاق التسوية الملزم Binding Settlement Agreement.
- 3- توفير قاعدة بيانات متكاملة تشمل سير عملية الوساطة وكيفية الإثبات وتقديم الطلبات، إلى جانب أمثلة متعددة لأنواع القضايا.
- 4- توفير قائمة بأسماء الوسطاء والدورات التي تلقوها والتي تؤهلهم لنظر النزاع، مع ترك حرية الاختيار للمتازعين.
- 5- تمتاز بالمرونة وعدم التقيد بإجراءات مرسومة، واستغلال الوقت، والحصول على الحلول السريعة².
- 6- إرسال رسائل إلكترونية E-mail لطرفي النزاع لإخطارهم بالأوقات ومواعيد جلسات الوساطة.
- 7- سرية البيانات المقدمة للوسيط من قبل المتازعين وحفظها دون إفشاء.
- 8- المرونة في القواعد الإجرائية المتبعة خلال عملية الوساطة، حيث يترك للأطراف اختيار القواعد التي تناسبهم والقائمة على الحيادية والشفافية واحترام القانون.
- 9- حفظ كامل المستندات، والوثائق والطلبات وتخزينها text file، مع إلغاء ما تم تخزينه إذا ما رغب فريقا النزاع عن الاستمرار قدما في عملية الوساطة.

¹ فراس كريم وهند فايز أحمد، الوساطة في المنازعات الإلكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد: 03، السنة السادسة، مجلة جامعة بابل، العراق، ص 258.

² محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص 222.

10- العمل على تزويد المحكمة بنسخة من الاتفاق الموقع عليه من قبل المتنازعين إذا ما رفض أي طرف تنفيذ ما تم الاتفاق عليه.¹

ثالثا. الشروط التي يجب توافرها عند اختيار الوسيط:

إلى جانب المزايا التي تنفرد بها الوساطة عن غيرها من وسائل فض المنازعات وما توفره من مقومات الثقة لدى المتنازعين، فإن مراكز الوساطة لم تكتف بما سبق بيانه، حيث أنها وضعت شروطا ومعايير لا بد من توافرها مجتمعة في شخص الوسيط أثناء الوساطة وهي:

1- الحيادة Impartiality: تعد الحيادة عنوانا للوساطة، وعليه يتعين على الوسيط أن يقوم بقيادة وتحريك عملية الوساطة بحيدة تامة، فإن لم يتمكن من تحقيق ذلك فإن عليه الانسحاب في أي مرحلة تسبق صدور القرار النهائي من مراحل الوساطة، وقد أكدت على هذا الشرط العديد من القوانين المنظمة لعملية الوساطة، كالمادة السابعة من قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة الدولية للملكية الفكرية (الويبو)، التي نصت على:

The mediator shall be neutral impartial and independent

وأكدت عليها أيضا الفقرة الخامسة من المادة الخامسة من قانون الأونيسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي.

2- الإختصاص Expert: يجب أن يكون الوسيط متخصصا ومؤهلا تماما، مع تدريبه تدريباً جيداً يعينه على قيادة عملية الوساطة والتي يقتنع من خلالها طرفا النزاع بجدارته، وفي حال أن لم يكن أهلا لذلك، فعليه الاعتذار عن قبول نظر النزاع أو عن الاستمرار فيه.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص 30-31.

هذا ويعد الاختصاص من المزايا التي انفردت بها الوساطة عن القضاء، فالقاضي لا يشترط أن يكون متخصصا في موضوع النزاع الذي ينظر فيه، وبذلك يقترب الوسيط من الخبير الذي تعينه المحكمة لتقدير قيمة التعويضات مثلا، إلا أن رأي الخبير لا يعد ملزما للمحكمة بينما قرار الوسيط عندما يصدر يكون ملزما للأطراف وللمحكمة¹.

3- القدرة على تسوية النزاع: يتعين على الوسيط أن يدرك تماما بأن كل نزاع لا بد وأن تكون له نهاية، وأن الادعاء بأن الطريق مسدود أمام طرفي النزاع ليس سوى وهم وخيال لا يمكن التسليم به، فكل نزاع لا بد أن تكون له حلول مرضية تمثل بداية مرحلة جديدة بين أطرافه، يستطيع الوسيط التوصل إليها بفضل ما يملكه من براعة وخبرة ومعرفة في المجال القانوني الأكاديمي والعملي، تمكنه من قيادة عملية الوساطة وتحقيق الغاية المرجوة منها بجدارة وكفاءة عالية.

4- الخبرة القانونية: غالبا ما يكون الوسيط الذي تم اختياره من طرفي النزاع على درجة عالية من الخبرة والمعرفة القانونية، لما لذلك من أثر كبير في تحقيق راحة الأطراف وثقتهم بجدارة الوسيط للتوصل إلى حل مرضي لهما ينتهي به النزاع².

5- السرية (Confidentiality): انطلاقا من صيانة خصوصيات المتنازعين فإنه يتعين على الوسيط المحافظة على مجريات الوساطة وما تم خلالها من تبادل للوثائق والطلبات سرا، ما لم يسمح له طرفا النزاع صراحة بالنشر، أو أن يقوم بذلك تنفيذا للقانون، هذا وقد جرى العرف عند النشر على استخدام أسماء غير حقيقية، إلى جانب إجراء تعديل في موضوع النزاع.

6- الشفافية (Transparency): إلى جانب ما تقدم من شروط يتعين توافرها في الوسيط حتى يكون صالحا لنظر الوساطة هنالك شرط آخر يلخص كامل الشروط وهو شرط الشفافية، وما ينطوي عليه

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص 32.

² محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 229-230.

من وضوح في شخص الوسيط وقيادته لعملية الوساطة مع توضيحه لهذه المراحل جميعا حتى الرسوم، المصاريف، النفقات، الخبرة الفنية والصعوبات التي واجهت -أو قد تواجه- سير عملية الوساطة، واضعا بذلك طرفي النزاع أمام الصورة الحقيقية للعملية التي أقدم عليها لفض النزاع الناشب بينهما، من خلال شبكة الإنترنت¹.

رابعاً. آلية الوساطة الإلكترونية Process:

تجري آلية الوساطة الإلكترونية من خلال مجموعة من الإجراءات التي تتم بطرق إلكترونية على الموقع الشبكي التابع للمركز، وقد قامت مراكز الوساطة والتوفيق (Conciliation) الإلكترونية بتحديد إجراءات رفع ونظر النزاع عن طريق قنواتها المعدة لذلك، فبمجرد الدخول لموقع المركز الرئيسي -المنتهي عادة ب (com، org)، يجد الشخص نفسه أمام الخدمات التي يقدمها المركز وآلية تقديم كل خدمة، دون حاجة لمهارات أو مؤهلات خاصة لذلك، وعليه حتى يتمكن من توضيح آلية الوساطة الإلكترونية لابد من التطرق إلى النقاط التالية:

1- تقديم طلب لتسوية النزاع إلى مركز الوساطة: وفقا لحكم المادة الثالثة من قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة الدولية للملكية الفكرية (الويبو)، فإن على كل من يرغب من طرفي النزاع بتسوية نزاعه عن طريق اللجوء للوساطة الإلكترونية، أن يقوم بتعبئة طلب الوساطة المعد مسبقا من قبل المركز والمنشور على الموقع الإلكتروني التابع للمركز، والذي يجب أن يتضمن البيانات التالية:

أ-أسماء طرفي النزاع وعناوينهم، الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني، أو أية وسائل اتصال أخرى ذات صلة بطرفي النزاع، أو من يمثل الطرف مقدم طلب الوساطة.

ب-نسخة من اتفاق اللجوء للوساطة، في حالة اتفاق الطرفين على تسوية النزاع عن طريق الوساطة.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص ص 32-34.

ج- بيان ملخص عن موضوع النزاع وطبيعته¹.

باستلام المركز للطلب وقبوله بعد القيام بدراسته، يتم إرسال تأكيد لمقدم الطلب يخطر به بأنه قد تم استلام الطلب وقبول النزاع، ثم يقوم المركز بعدها بالاتصال بالطرف الآخر وتزويده بنسخة من طلب الوساطة المقدم، بالإضافة لنموذج جواب بعد السؤال عن الرغبة في فض النزاع من خلال الوساطة، إذا كان الجواب بالرفض تنتهي إجراءات الوساطة بعد أن يبذل المركز جهوده في إقناع المجاوب بجدوى الوساطة في فض النزاع، أما إذا كان الجواب بالقبول فعليه بعد إرسال موافقته للمركز بتعبئة النموذج الذي تم تزويده به وإرساله للمركز مع دفع رسوم الوساطة لتبدأ بذلك عملية الوساطة فعليا، حيث يقوم المركز بتزويد فريق النزاع بقائمة بأسماء الوسطاء ومؤهلات كل منهم ليقوما باختيار الوسيط الذي سيوضح لهما آلية سير النزاع وسؤالهما عن الطريقة التي يفضلانها لعقد جلسات الوساطة - البريد الإلكتروني E-Mail أو المخاطبة من خلال غرفة الاجتماعات chat conference room، أو المؤتمر المصور video conferencing ورسائل الدعوى Instant Message - وعما إذا كانت لهم أية اعتراضات على الوسيط².

¹ المادة الثالثة من قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة الدولية للملكية الفكرية على الموقع <http://www.wipo.int> التي نصت على ما يلي:

(a) Une partie à une convention de médiation qui souhaite introduire une procédure de médiation soumet par écrit au Centre une demande de médiation. Elle en adresse simultanément copie à l'autre partie.

(b) Doivent figurer dans la demande de médiation ou y être joints

(i) les noms, adresses et numéros de téléphone et de télécopie et les adresses électroniques des parties au litige et du représentant de la partie qui soumet la demande de médiation, ou toute autre indication permettant de communiquer avec eux;

(ii) une copie de la convention de médiation; et

(iii) une brève description de la nature du litige.

² محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص 35-36.

لقد حددت المادة الرابعة الفقرة الثانية¹ من قانون الأونيسترال النموذجي للتوفيق التجاري الإلكتروني مدة انتظار قبول الطرف الآخر للوساطة بـ 30 يوما تبدأ من اليوم الذي أرسلت فيه الدعوة للجوء إلى عملية الوساطة لتسوية النزاع، مالم تتضمن الدعوة مدة أقل أو أكثر من ذلك².

فإذا كانت هذه هي الإجراءات التي يتبعها المركز عند تقديم طلب الوساطة من قبل أحد طرفي النزاع، فإن الوضع يكون مختلفا حتما عند قيام طرفي النزاع بإرسال طلب اللجوء للوساطة معا، والذي يجب أن يتضمن البيانات الشخصية السابقة الذكر، حيث سيكتفي المركز في هذه الحالة عند استلامه للطلب بإرسال تأكيد إلى طرفي النزاع يخطرهما من خلاله باستلام طلب الوساطة والتاريخ المحدد لبداية عملية الوساطة³.

2- دفع الرسوم: إن أهم ميزة للوساطة أنها عملية مدفوعة الأجر، حيث أنها تتم مقابل دفع رسوم معينة يتحملها طرفي النزاع لقاء قبول المركز النظر في النزاع من خلال الوساطة، وأن عدم دفع الرسوم يكون سببا في رفض الوساطة وعدم إتمام المركز لها.

أما أتعاب الوسيط، فهي تتراوح ما بين ثلاث مئة إلى ستة مئة دولار في الساعة، أو ألف وخمس مئة إلى ثلاثة آلاف وخمس مئة دولار في اليوم، ويتم تحديدها من قبل المركز بعد التشاور مع الوسيط وطرفي النزاع، على أن يراعي عند احتسابها قيمة النزاع موضوع الوساطة ومدى تعقده، وأية ظروف أخرى ذات صلة بالنزاع، هذا ما لم يتفق الوسيط والمتنازعان على خلاف ذلك، وهناك عدة أنواع من المراكز للوساطة كل والقيمة التي يحددها ومنها:

¹ المادة 4 من قانون الأونيسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 على الموقع:

http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

² الموقع الرسمي لمركز الوساطة trade square: <http://www.squaretrade.com/cnt/jspnp/odr.jsp;jsessionid>

³ محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص ص 231-232.

أ- مركز الوساطة (Square trade) : تقدم رسوم الوساطة، لدى المركز بقيمة المبلغ المتنازع عليه، حيث يستوفي المركز أربعين دولار إذا كان المبلغ المتنازع عليه لا تزيد قيمته عن ألف دولار، أما إذا زادت قيمته عن الحد المذكور، فإن الرسوم التي يتقاضاها المركز في هذه الحالة هي 40*5 % من قيمة النزاع، على أن لا يتجاوز الرسم أكثر من ألفين وخمسة مائة دولار، هذه هي أهم القواعد المتبعة لتحديد رسوم الوساطة أمام مركزي الوساطة (الويبو)، و(Square trade)¹.

ب- أما مركز بيع Elance فيستوفي المركز مبلغ 20 دولارا كرسوم للوساطة إذا كان مبلغ النزاع لا يتجاوز 1000 دولارا، ويضيف 1% كرسوم إضافي إذا تجاوز المبلغ المذكور مبلغ 2500 دولار، مع إعفاء مقدم الطلب من دفع رسم التسجيل البالغ 20 دولارا.

ج- أما مركز Sony لبيع الإلكترونيات فقد تم إعفاء المتنازعين مع هذا المركز من أداء الرسوم، حيث يؤدي مركز البيع الرسوم لاحقا².

3- إجراء الوساطة: بعد موافقة فريق النزاع على الوسيط والإجراءات، يتم الانتقال للمرحلة التالية من الوساطة، وهي مناقشة موضوع النزاع وإثارة نقاط الخلاف الجوهرية، وذلك بعد أن يقوم الوسيط بإرسال بريد إلكتروني لكل من طرفي النزاع، يتضمن كلمة المرور password الخاص بكل منهما، والذي يخول لهما الدخول لصفحة النزاع المعدة على موقع المركز، بالإضافة لتحديد ميعاد جلسات الوساطة، ليتم الانتقال للمرحلة ما قبل الأخيرة من الوساطة بعقد جلسات الوساطة وبحث المدى الذي يمكن أن يذهب إليه المتنازعان في طلباتهم سعيا وراء التوصل لحل مرض للطرفين، ليقوم الوسيط بعدها بصياغة

¹الموقع الرسمي لمركز الوساطة square trade : <http://www.squaretrade.com/cnt/jspnp/odr.jsp;jsessionid>

² محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص 40.

اتفاق التسوية النهائي والملزم Binding settlement Agreement وعرضه على المتنازعين للتوقيع عليه¹.

ويجوز لأي من الطرفين أن يقرر في أي وقت الانسحاب من إجراءات الوساطة، ويترتب على هذا الانسحاب إغلاق ملف القضية مع إمكانية إعادة فتحه مجدداً، لكن يتعين الإشارة أن الإجراء المتبع لإعادة فتح ملف القضية يختلف باختلاف سبب إغلاقها².

4- آثار الوساطة الإلكترونية: تنتهي الوساطة الإلكترونية بإحدى الحالات الآتية:

أ- الوصول إلى فض النزاع ودياً: فإذا توصل الوسيط إلى تسوية سلمية للنزاع وتمت المصادقة على اتفاق التسوية من قبل طرفي النزاع تنتهي عملية الوساطة في لحظة المصادقة على اتفاق التسوية، بحيث يعتبر هذا الاتفاق بعد المصادقة عليه ملزماً وواجب النفاذ قانونياً وبمثابة حكم قطعي لا يخضع لأي طريق من طرق الطعن.

ب- عدم التوصل إلى حل النزاع ودياً: وهي حالة عدم التوصل لتسوية ودية للنزاع لأسباب عديدة منها ما ورد في المادة 11 من قانون الأونسنترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي كالاتي³:

ب.أ- إصدار الموفق بعد التشاور مع طرفي النزاع إعلاناً يبين فيه أنه لا يوجد ما يسوغ القيام بمزيد من جهود التوفيق في تاريخ صدور الإعلان.

¹ سعاد صقيعة، الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد التاسع، الإصدار الثاني لسنة 2020، العدد الثامن عشر، ديسمبر 2020، ص ص 24-25.

² محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص 237.

³ سعاد قصعة، الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 27.

ب.ب- إصدار طرفي النزاع إعلاناً موجهاً إلى الطرف الآخر أو الأطراف الأخرى وإلى الموفق في حالة تعيينه يفيد بانتهاء إجراءات التوفيق في تاريخ صدور الإعلان.¹

عند انتهاء عملية الوساطة يجب على الوسيط بغض النظر عن النتيجة التي آلت إليها الوساطة إيجابية كانت أم سلبية، أن يرسل فوراً إخطاراً مكتوباً إلى المركز يبلغه فيه بواقعة انتهاء الوساطة والتاريخ الذي انتهت فيه، وأن يرسل نسخة من ذلك الإخطار معنونة باسم المركز إلى طرفي النزاع، وبتلقي المركز للإخطار يتعين عليه المحافظة على ما ورد به من معلومات وأن لا يكشف لأي شخص عن وجود عملية الوساطة لديه، أو عن النتيجة التي آلت إليها ما لم يكن مفوضاً بذلك من قبل طرفي النزاع.

كما يتعين عليه أن يعيد إلى طرفي النزاع المذكرات والمستندات التي قدموها أثناء عملية الوساطة، ولا يجوز له الاحتفاظ بأي صور عنها تحت طائلة المساءلة القانونية.²

الفرع الثاني: المفاوضات المباشرة.

لاقت المفاوضات المباشرة المبتكرة من قبل مراكز الوساطة والتحكيم الإلكترونية كوسيلة لفض المنازعات عن بعد نجاحاً واسعاً واقبالاً هائلاً من قبل المتنازعين لما لمسوه من فعالية في حل منازعاتهم، مع المحافظة على علاقات العمل الودية في نفس الوقت، ويؤيد ذلك إحدى الدراسات التي قام بها أحد مراكز الوساطة الإلكترونية، والتي أعلن من خلالها أن نسبة 80% من حجم المنازعات التي تم التفاوض حولها عن طريق المركز قد تم حلها بالمفاوضات المباشرة.

¹أنظر المادة 11 من قانون الأونيسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002:

http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_conciliation.html

²فراس كريم شيعان وهند فائز، الوساطة في المنازعات الإلكترونية، المرجع السابق، ص 268.

تقوم عملية المفاوضات المباشرة على طرفي النزاع، إذ يقومان بالاتصال فيما بينهما، إما عبر الأنترنت (Telephone Conference) أو من خلال صفحة تابعة لموقع فض المنازعات الإلكترونية¹.

تلعب المفاوضات المباشرة دورا هاما في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، حيث أنها تعطي لطرفي النزاع فرصة لحل نزاعهما بأنفسهما، دونما أدنى تدخل من أي طرف ثالث أو جهة أخرى سواء كانت جهة وساطة أو تحكيم أو قضاء، على نحو يتفادى الادعاءات والإجراءات القانونية التي قد يتخذها طرفي النزاع لحل المشكلة، فضلا عما تحققه من ميزة المحافظة على سمعة الأطراف المتنازعة، زد على ذلك ما تتمتع به عملية المفاوضات المباشرة من توفير للوقت والمال، فالمراكز لا تأخذ مقابلا لتوفير أدوات التواصل اللازمة للمتفاوضين سواء تم حل النزاع من قبلهم أم فشلوا في ذلك، كل ذلك يكشف عن جدوى ومدى فاعلية هذه الوسيلة في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية².

أولا. إجراءات المفاوضات المباشرة:

يتبع المعنيان الإجراءات التالية:

1- تبدأ عملية التفاوض بإرسال طلب إلى المركز من طرفي النزاع يعلنان فيه رغبتهما في فض النزاع القائم بينهما من خلال المفاوضات ويشتمل الطلب على الاسم والعنوان ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني مع ملخص عن موضوع النزاع وأسبابه، وإذا قدم أحد الطرفين طلبا فيقوم المركز بإرسال كتاب إلى الطرف الآخر لمعرفة رغبته في التفاوض أم لا، خلال مدة معينة يحددها المركز، وفي حالة رفض الطلب أو عدم ورود جواب خلال تلك المدة تنتهي عملية المفاوضات المباشرة، أما في حالة الموافقة فتستمر عملية التفاوض.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، الوساطة والتوفيق، التحكيم، المفاوضات، المرجع السابق، ص 20.

² محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص 220.

2- يقوم مركز الوساطة الإلكترونية بتزويد كل من المتفاوضين باسم مرور Password يسمح لهما من خلاله بالدخول لصفحة النزاع والتفاوض بعدها على موضوع النزاع بغية الوصول لحل سلمي يرضيان فيه النزاع، دون تدخل من المركز¹.

3- يتقيد الطرفان بإنهاء المفاوضات خلال فترة لا تتجاوز مدة معينة يقوم المركز بتحديدتها، وبانتهاء هذه المدة يتم إغلاق صفحة التفاوض إلكترونياً مع منح طرفي النزاع مدة إضافية في حال تقديم أسباب تبرر ذلك.

4- يجوز في حالة عدم توصل الأطراف إلى حل لفض النزاع الاتفاق على إحالة النزاع إلى الوساطة الإلكترونية².

لقد أخذت أغلب المراكز بهذا النظام من المفاوضات، وفي سابقة من نوعها أقام بنك فنلندا المركزي نظاماً خاصاً لفض أي نزاع سواء مع العملاء أو مع أي من البنوك الأخرى إلكترونياً، عندما أسس SYSTEM-ESETTLE في عام 2000، حيث يجري الاتصال مع البنك من خلال شبكة الأنترنت، في حال أن وقع النزاع، والعمل على حله من خلال المفاوضات المباشرة، وهو نفس الاتجاه الذي ذهب إليه منظمة التجارة العالمية World trade Organization-WTO عندما أسست هيئة متخصصة لفض لمنازعات الناشئة بين أعضائها DSB والتي يبدأ عملها عندما تفشل المفاوضات بين المتنازعين في حل النزاع ولجوتهم للهيئة للنظر في النزاع والفصل فيه³.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص ص 21-22.

² عصت عبد الحميد بكر، دور التقنيات العلمية في تطور العقد، المرجع السابق، ص ص 597-598.

³ James Barnes, Terry Morehead Dworkin, Eric L.Richards –Dispute under the WTO System International Law –LAW for BUSINESS- New York 1990, p947.

ثانيا. نقاط الاختلاف بين المفاوضات المباشرة والوساطة الإلكترونية:

1-التوجيه (conduct): في الوساطة يتم توجيه المتنازعين من قبل الوسيط، الذي يقوم بتحريك عملية الوساطة وتناول النقاط التي يترتب أهميتها في فض النزاع، بينما تخلق المفاوضات المباشرة من أي توجيه أو تحريك للعملية من قبل أية أطراف خارجية محايدة، حيث يقوم فريقا النزاع بتحريك وتوجيه النزاع بأنفسهم.

2-الفاعلية (Activity): في الوساطة غالبا ما يكون التفاعل أكبر بين المتنازعين، لما يلعبه الوسيط من دور واسع لخلق هذا التفاعل.

3-مراقبة الإجراءات (Control): تخضع عملية الوساطة لرقابة كل من الوسيط والمركز، حيث يتم تبادل الوثائق والمستندات من خلالهما، بينما في المفاوضات المباشرة يترك المتنازعون دون رقابة من أحد.

4-الرسوم (Fee): تستوفي المراكز بدل تقديم خدمة الوساطة رسوما عند تسجيل الطلب وبدء الوساطة بالإضافة للنفقات الأخرى، بينما لا تستوفي أية رسوم على المفاوضات المباشرة، حيث إنها تقدم خدمة الاتصال من خلال مواقعها مجانا.

5-طلب المساعدة (Assistance): يمنح فريقا النزاع الحق في طلب العون من خلال الوساطة، حيث لهم طلب إجراء الخبرة الفنية، وسماع الشهود، وغيرها، مع حرمان المتنازعين من خلال المفاوضات المباشرة من هذا الحق.

6-الوقت (Time): يمنح المتنازعون من خلال الوساطة وقتا أطول لفض النزاع من الوقت الممنوح للمفاوضات المباشرة¹.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص41.

ثالثاً. نقاط التشابه بين المفاوضات المباشرة والوساطة الإلكترونية:

- 1- الانسحاب (withdraw): في كل من الوساطة والمفاوضات المباشرة يتمتع المتنازعون بحق الانسحاب من العملية دون إبداء أية أسباب وذلك قبل توقيع اتفاق التسوية النهائي والملزم.
- 2- سلطة إصدار القرارات (Authority): يتمتع المتنازعون في كل من الوساطة والمفاوضات المباشرة بالسلطة المطلقة في قبول الحل المنهي للنزاع، دون سلطة إجبار أو إلزام من أحد.
- 3- إحالة النزاع: يقوم المتنازعون في كل من الوساطة والمفاوضات المباشرة بالعمل على إحالة نزاعهم طوعية وبكامل إرادتهم الحرة دون سلطة إجبار تلزمهم بذلك¹.

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، المرجع السابق، ص 42.

الفصل الثاني:

عصرنة العدالة في الجزائر

الفصل الثاني: عصرنة العدالة في الجزائر.

إن من متطلبات المجتمع اليوم تجسيد عدالة أساسها خدمة قضائية تقوم على قواعد الشفافية، من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، من خلال عصرنة القطاع ورقمنة مستلزماته، والتي تعتبر من ضمن جوهر الأهداف التي تسعى الوزارة لتحقيقها على أرض الواقع، لتمكين المواطن من الحصول على الخدمات بسهولة ويسر، وتبسيط العمل القضائي على القاضي وموظفي العدالة ومساعدتها بالاستعانة بالوسائل التقنية الحديثة للقيام بالمهام والأعمال الإدارية والقضائية وتقديم الخدمات على أحسن وجه.

إن السعي إلى عصرنة العدالة لا تتأتى بمجرد تزويد الجهات القضائية بالأجهزة المتطورة الحديثة وشبكات الأنترنت داخل النشاط القضائي، بل تستلزم إعادة النظر في الهيكلة والتنظيم والمناهج المتبعة، وتحقيقا لذلك، تبنت الوزارة استراتيجية لتحقيق الأهداف تساير متطلبات إصلاح العدالة، بداية من التنظيم الجديد للإدارة المركزية لوزارة العدل التي تضمن استحداث مديرية عامة لعصرنة العدالة، حيث كان الهدف من استحداثها إقامة عدالة رقمية وفقا لأسس عالمية حديثة.

يحظى قطاع العدالة باهتمام كبير وخاص من قبل الدولة، من خلال وضع السياسة العامة الرامية إلى إصلاح وعصرنة جميع هياكلها ومؤسساتها، لمسايرة التحولات الكبيرة التي يعرفها المجتمع الجزائري في مختلف جوانب الحياة، ولقد تمكن قطاع العدالة، من قطع أشواط معتبرة، في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتحول نحو العالم الرقمي، إذ تم تجسيد عديد المشاريع بغية الوصول إلى عدالة عصرية بالمعايير الدولية، لاسيما في مجال تسهيل اللجوء إلى القضاء لكافة شرائح المجتمع، بتبسيط وتحسين الإجراءات القضائية، وترقية أساليب التسيير القضائي والإداري وكذا توفير وتطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضى ومساعدتي العدالة، وقد جعل رئيس الجمهورية من إصلاح العدالة أولوية وطنية بالنظر إلى الأهمية التي تضطلع بها دستوريا، لمواصلة تدعيم مسار

الإصلاحات للوصول إلى الأهداف المسطرة، مدعمة بالآليات الكفيلة لتجسيدها، ولتحقيق هذه الغاية السامية فقد ارتكزت الإصلاحات على المحاور الأساسية الآتية:

- تعزيز مصداقية القضاء وثقة المواطنين،

- ترقية الموارد البشرية،

- عصرنة العدالة،

- تدعيم الهياكل القضائية وتزويدها بوسائل العمل العصرية،

- إصلاح السجون وأنسنة ظروف الاحتباس وتثمين إعادة الإدماج.

لقد سمحت الجهود المبذولة في هذا المجال، بإنجاز وتطوير شبكة اتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة، تربط الإدارة المركزية بكافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية وكذا الهيئات تحت الوصاية بواسطة الألياف البصرية، والتي تعد بمثابة بنية تحتية وقاعدة مادية ضرورية لاستغلال مختلف الأنظمة المعلوماتية المطورة من طرف كفاءات القطاع.

من هذا المنطلق تم التطرق في هذا الفصل إلى أهم ما جاءت به وزارة العدل في مجال تكنولوجيا المعلومات وعصرنة القطاع، حيث تم تحديد المستلزمات الضرورية لإقامة نظام إلكتروني قضائي في المبحث الأول، ثم بيان الأنظمة المعلوماتية في قطاع العدالة في المبحث الثاني، وأخيرا تحديد أساليب عصرنة قطاع السجون في المبحث الثالث.

المبحث الأول: مستلزمات عصرنة العدالة.

تسهر وزارة العدل على تكريس قواعد ومبادئ المحاكمة العادلة وفقا للمعايير الدولية، وحماية حقوق الدفاع، وتحديث مراجعة التشريعات وفقا للمستجدات وتعزيز استقلالية القضاء، من أجل الوصول لتحقيق برنامج إصلاح قطاع العدالة، والذي من أهم محاوره عصرنة العدالة ورقمنة كل إجراءاتها. لضمان حقوق الأفراد وحياتهم من خلال التطبيق الفعال للقانون بما يتسق مع الأحكام الدستورية والقانونية، ولكي تقوم بهذا الدور على الوجه الأكمل فإنه يتعين أن يركز عملها على مبادئ المشروعية والمساواة والحياد، وأن يتحلى القضاة بهذه المبادئ واحترامها.

فبالرغم من الخطوات التي قطعتها وزارة العدل في مسار العصرنة لحماية الحريات الفردية والجماعية ومكافحة الجريمة بكافة أشكالها، إلا أن المسار لا يزال طويلا للوصول الى الأهداف السطرة.

يعود تاريخ بداية مسار إصلاح العدالة في الجزائر إلى شهر أكتوبر سنة 1999، أين نصبت اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة من طرف السيد رئيس الجمهورية، والتي تمثلت مهمتها في إعداد تشخيص دقيق لوضعية القطاع واقتراح التدابير والحلول المناسبة لإرساء نظام قضائي قوي ومتطور يساير الأنظمة الحديثة، وخاصة قادر على الاستجابة لمتطلبات المواطن وتحقيق خدمة عامة بيسر سعيا للمساهمة في بناء دولة القانون، وبعد سبعة أشهر من التنصيب قدمت اللجنة الوطنية النتائج والتوصيات المتوصل إليها، فعمدت الحكومة ضمن برنامجها الحكومي إلى إعداد مشروع التحول الرقمي لإصلاح العدالة مع الأخذ بالاعتبار كل التوصيات والاقتراحات المقدمة من قبل المجلس الاقتصادي لتفاديها، تحقيقا لمتطلبات المجتمع وأيضاً بهدف تسريع إدخال تكنولوجيا المعلومات للقطاع لتحقيق مشروع العصرنة الذي أساسه هو تقديم خدمة عامة سهلة والقضاء على عامل الزمان والمكان، وقد كان ذلك ببرمجة جملة من المشاريع الفنية للقطاع على المدى المتوسط والطويل، على اعتبار أن موضوع عصرنة العدالة يعتبر محورا مهما من محاور إصلاح العدالة الذي فرضته وزارة العدل.

تهدف دراستنا في هذا المبحث للتعرف على البنية القاعدية التي اعتمدتها الوزارة لإقامة إدارة إلكترونية داخل القطاع، من خلال مراجعة المنظومة التشريعية في المطلب الأول، من ثم تنمية الموارد البشرية، وتهيئة المنشآت القاعدية في المطلب الثاني، والتطرق إلى الهيئات المكلفة بعصرنة العدالة في الجزائر في المطلب الثالث.

المطلب الأول: مراجعة المنظومة التشريعية.

إن المنظومة التشريعية تعد أساس إقامة الأنظمة الحالية، فكل مشروع لإصلاح الدولة بعد أن يكون فكرة يتكفل المشرع الجزائري بإضفاء الصبغة القانونية عليه ليتم تطبيقه على أرض الواقع حتى لا يبقى مجرد حبر على ورق، وهذا بالفعل ما حصل في مجال عصرنة العدالة حيث نص المشرع الجزائري في أغلبية القوانين الوطنية على تعديلات تدفع الجزائر نحو التحول من التعامل الورقي التقليدي إلا التعاملات الإلكترونية في كافة المجالات.

تتمثل الأهداف المتوخاة في المجال القانوني، من أجل تكييف التشريع الوطني مع المقاييس العالمية وعلى الخصوص تبني المعايير الدولية في مجال حقوق الإنسان، وتكييفه مع مقتضيات التطور الاقتصادي والاجتماعي، والقانوني، ونرى أن نظرة المشرع لإصلاح العدالة خاصة من خلال تعديل المنظومة التشريعية تم بطريقة تدريجية تمثلت في إدخال الوسائل والأدوات الإلكترونية إلى تعاملات المواطنين من خلال التجارة الإلكترونية والتعليم عن بعد مع إحداث الأدوات التي تيسر فيما بعد التعاملات القضائية وأهم هذه الأدوات البريد الإلكتروني، أي أن المشرع كان متأنيا في إجراء الإصلاحات التشريعية بصورة تسمح بتكيف المواطن معها.

تناول هذا المطلب دراسة مراجعة المنظومة التشريعية، لذا تم التطرق لمراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بالحريات والحقوق في الفرع الأول، ثم مراجعة التشريع المتعلق بتكريس دولة الحق والقانون في الفرع الثاني، في حين تطرق الفرع الثالث للقوانين والمراسيم الصادرة المتعلقة بالعصرنة.

الفرع الأول: مراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بالحريات والحقوق.

إن مراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بتأطير الحريات والحقوق الأساسية واستقلالية القضاء وتحسين أداء الجهاز القضائي، بما يسمح بتقريب العدالة من المواطن وجعلها أكثر نجاعة وسرعة، وتم في هذا الإطار تعديل القوانين التالية:

***قانون رقم 19-10 المؤرخ في 18 ديسمبر 2019 يعدل و يتم الأمر 66/ 156 المؤرخ في 08 يونيو 1966 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية¹:**

مواصلة للجهود التي تبذلها الدولة لحماية المال العام، تم تعزيز وتدعيم الإطار القانوني لمكافحة الإجرام والفساد عن طريق إلغاء الأحكام ذات الآثار السلبية على تحريك الدعوى العمومية وممارستها من قبل النيابة العامة وكذا إلغاء الأحكام التي فرضت قيودا على أداء الشرطة القضائية وعملها.

ووفقا للأمر 66-156 الصادر في 8 جوان 1966 المعدل والمتمم تم إحداث المادة 394 المتضمنة تجريم الأفعال المتعلقة بالمساس بأنظمة المعالجة الآلية للبيانات.

¹قانون رقم 19-10 المؤرخ في 18 ديسمبر 2019 يعدل ويتم الأمر 66/ 155 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 08 يونيو 1966 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية (جريدة رسمية عدد 78).

*قانون رقم 16-02 المؤرخ في 22 يونيو 2016 يعدل ويتمم الأمر 66/155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 المتضمن قانون العقوبات¹.

تم إستحداث المواد 16 و 47 من الأمر 66-155 الصادر في 8 جوان 1966 المعدل المتضمنة آليات المتابعة والتحقيق في جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للبيانات.

*القانون رقم 08/09 المؤرخ في 25/02/2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية²:

تم تعديل قانون الإجراءات المدنية والإدارية بموجب القانون رقم 08-09 المؤرخ في 25 فيفري 2008، حيث بادرت وزارة العدل بإعداد وتحضير أضخم نص تشريعي، كحصيلة إيجابية للإصلاحات الجارية في العدالة، الذي يعد بحق، وبشهادة الخبراء والمختصين الوطنيين والأجانب، من أرقى القوانين الإجرائية الحديثة، هذا القانون الذي جاء بقواعد تفصيلية، إذا فقد تضمن جملة من الإصلاحات المستوحاة من القوانين المقارنة الحديثة وهي:

-تبسيط إجراءات اللجوء الى القضاء.

-تدعيم القضاء الإداري.

-تبني طرق بديلة لتسوية المنازعات³.

كما استحدثت المواد 323 مكرر إلى 327 من الأمر 75-58 الصادر في 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم⁴، وهي في القسم المتعلق بأدلة الإثبات المتضمنة الإرساء القانوني للتوقيع الإلكتروني.

¹قانون رقم 16-02 المؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق ل 22 يونيو 2016 يعدل ويتمم الأمر 66/156 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 08 يونيو 1966 المتضمن قانون العقوبات (جريدة رسمية عدد 37).

²القانون رقم 08/09 المؤرخ في 18 صفر 1429 الموافق ل 25/02/2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 21، الصادرة في 17 ربيع الثاني 1429 الموافق ل 23 أبريل 2008.

³بلعيز الطيب، الإنجاز والتحدي، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2008، ص 57.

⁴الأمر 75-58 الصادر في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر، العدد 34.

* القانون رقم 01-06 المؤرخ في 22 ماي 2001 يعدل ويتمم الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 05 أغشت سنة 1971 المتعلق بالمساعدة القضائية¹، ندرج أهم التعديلات فيما يلي:

• تجسيد مبدأ المساواة بين المواطنين في اللجوء إلى القضاء، من خلال توسيع مجال الاستفادة من المساعدة القضائية للأشخاص الذين لهم موارد غير كافية للمطالبة بحقوقهم، قصد ضمان حقهم في الدفاع المكفول في الدستور.

• تكييف الأمر السالف الذكر مع القانون رقم 08-09 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2008، المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الذي ينص على إلزامية تمثيل الخصوم أمام المجلس القضائي من طرف محام.

• توسيع مجال الاستفادة من المساعدة القضائية التي تمنح بقوة القانون إلى المعوقين وضحايا جرائم الاتجار بالأشخاص وبالأعضاء وتهريب المهاجرين والإرهاب، نظرا لخطورة هذه الجرائم و تجريمها في التشريع الوطني.

• إفادة الأجنبي المقيم بصورة قانونية على الإقليم الوطني والذي لا تسمح له موارده من المطالبة بحقوقه أمام القضاء من أحكام المساعدة القضائية، تطبيقا للاتفاقيات الدولية المصادق عليها من قبل بلادنا.

• تتكفل الدولة بدفع أتعاب المحامي أو الموثق أو المحضر القضائي المعينين في إطار المساعدة القضائية، قصد تحسين الخدمات المقدمة من قبلهم في هذا المجال².

¹ القانون رقم 01-06 المؤرخ في 22 ماي 2001 يعدل ويتمم الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 14 جمادى الثانية 1391 الموافق ل 05 أغشت سنة 1971 المتعلق بالمساعدة القضائية (جريدة رسمية عدد 29)،

² القانون رقم 01-06، نفس المرجع.

الفرع الثاني: مراجعة التشريع المتعلق بتكريس دولة الحق والقانون.

إن مراجعة التشريع تهدف أساسا إلى تكريس أهم المبادئ التي تقوم عليها دولة الحق والقانون، فدولة القانون هي الدولة التي تمكن المواطنين من معرفة حقوقهم وواجباتهم بصفة لا لبس فيها، وتسهل عليهم اللجوء إلى مرفق القضاء دون أي عائق، كلما دعت الحاجة إلى ذلك، بغية الحصول على حكم قضائي، يضع حدا لانتهاك حق يملكه، أو تمكينه من حق يطالب به، والغرض الفعلي من كل هذه الإصلاحات هي تسهيل الإجراءات القضائية على المواطن حتى لا تضيق حقوقه نظرا لبطء إجراءات الجهات القضائية التقليدية.

أولا. إعادة النظر في التنظيم القضائي:

تم إلغاء قانون التنظيم القضائي الذي يعود لسنة 1965 واستبداله بالقانون العضوي رقم 05-11 المؤرخ في 17 جويلية 2005، الذي كرس مبدأ ازدواجية القضاء المنصوص عليه دستوريا وحدد كفاءات تنظيم وسير الجهات القضائية، فالتوجهات الكبرى للتنظيم القضائي الجديد استمدت من التوصيات الأساسية للجنة الوطنية لإصلاح العدالة والتي كان أهم موضوع تمحورت حوله هو تحسين طرق اللجوء إلى القضاء.¹

ثانيا. مطابقة التشريع مع الواقع الاجتماعي والاقتصادي:

تم العمل على تعديل العديد من القوانين حتى تسير الواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع، من بينها:

¹ وزارة العدل، إصلاح العدالة الحاصلة والآفاق، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، فيفري 2005، ص 20.

*قانون رقم 07-05 المؤرخ في 13 ماي 2007 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني¹، وتتعلق أهم التعديلات بـ:

- إقرار الكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات على غرار الكتابة على الورق، وإقرار التوقيع الإلكتروني.
- آخر تعديل لهذا القانون كان سنة 2017 من خلال القانون 17-03 المعدل للقانون السابق الذكر.

*القانون رقم 05-02 المؤرخ في 6 فبراير 2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري².

أضفى هذا القانون نوعا من المرونة على التعاملات التجارية وذلك وفقا لجملة من الإصلاحات أهمها:

- مطابقة بعض أحكام القانون التجاري مع التشريع الخاص المعمول به وذلك بالنص على الوسائل الإلكترونية لمواكبة التطور الذي يعرفه النظام المالي.
- تكريس بعض طرق ووسائل الدفع الإلكترونية (التحويل والاقتطاع وبطاقة الدفع وتبيان شروط استعمالها).

الفرع الثالث: إصدار القوانين والمراسيم المتعلقة بالعصرنة.

في إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات التي شهدتها قطاع العدالة فيما يتعلق بالعصرنة، بادرت وزارة العدل بعدة مشاريع تهدف إلى ترقية أداء مرفق القضاء وتحسين الخدمات العمومية وكذا تقريب

¹قانون رقم 07-05 المؤرخ في 25 ربيع الثاني 1428 الموافق ل 13 ماي 2007 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية، العدد 44.

²القانون رقم 05-02 المؤرخ في 6 فبراير 2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري الجريدة الرسمية، العدد 11.

العدالة من المواطن وذلك باستعمال تقنيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، وفي هذا السياق تم إصدار ترسانة من القوانين والمراسيم وهي:

أولا. القوانين:

*** القانون 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2005، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بعصرنة العدالة¹.**

إن الهدف الأساسي من استصدار هذا القانون هو عصرنة طرق سير قطاع العدالة وتطوير أنظمتها للتحويل من قطاع ورقي إلى إدارة رقمية إلكترونية، وقد ركز هذا القانون خصوصا على وضع منظومة معلوماتية مركزية خاصة بالوزارة، وأيضا تجسيد التبادل الرقمي للوثائق والملفات القضائية بين الجهات القضائية مع بعضها وبينها وبين المواطن، كما نص أيضا على استخدام المحاكمات عن بعد في الإجراءات القضائية والتي تم الاعتماد عليها بصورة فعلية سنة 2020 و2021 خلال فترة جائحة كورونا.

*** القانون 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين².**

يهدف هذا القانون إلى تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، وقد حاول المشرع أولا تعريف كل منهما، ثم حدد كيفية تطبيق كل تقنية والآليات الواجب توافرها لنجاح ذلك، والسلطات المختصة بها، يعد هذا القانون هو الأساس الذي بموجبه تم وضع هذه التقنيات موضع التنفيذ فعلا.

¹ القانون 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2005، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد 06.

² القانون 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد 06.

حيث تم انشاء مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني و سلطة التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع من إظهار الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق، بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد.

***القانون 03-17 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1438 الموافق 10 يناير سنة 2017 يعدل ويتم الأمر رقم 20-70 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية¹.**

تم بموجب هذا القانون رقمنة سجل الحالة المدنية وتمكين كل الإدارات العمومية من الولوج إليه لتسهيل الأعمال والتخفيف على المواطنين من كثرة الوثائق في الملفات الإدارية.

***القانون رقم 03-16 مؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق 19 يونيو سنة 2016 يتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص².**

تم استصدار هذا القانون بهدف تكريس البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية وإجراءات التعرف على الأشخاص المفقودين أو مجهولي الهوية، وقد تم وضع منصة إلكترونية مخصصة تضم كل البصمات الوراثية الخاصة بالجانب القضائي يتم اللجوء إليها أثناء الإجراءات والتحريات القضائية.

¹ القانون 03-17 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1438 الموافق 10 يناير سنة 2017 يعدل ويتم الأمر رقم 20-70 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية.

² القانون رقم 03-16 مؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق 19 يونيو سنة 2016 يتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 37، الصادرة في 17 رمضان 1437 الموافق ل 22 يونيو 2016.

***قانون رقم 09-04 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها¹.**

تم وضع هذا القانون بهدف تحديد القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، نظرا للانتشار الواسع لها، والتي نقصد بها الجرائم التي يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية.

ثانيا. المراسيم:

***المرسوم الرئاسي رقم 19-317 المؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق ل 26 نوفمبر سنة 2019، الذي يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها.**

تم استحداث الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة سنة 2019، وقد حددت المادة 5 من هذا المرسوم أهدافها الرئيسية، بحيث تتكلف بتصميم عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة واقتراحها على الحكومة بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني، كما تتكلف بمتابعة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة، وإنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الأول وإبداء الرأي في كل إجراء تشريعي أو تنظيمي في مجال العصرنة².

¹قانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان 1430 الموافق ل 5 غشت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية، العدد 47.

²-المرسوم الرئاسي رقم 19-317 المؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق ل 26 نوفمبر سنة 2019، الذي يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 74، الصرة في 4 ربيع الثاني 1441، الموافق لأول ديسمبر 2019.

*المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق ل 25 غشت سنة 1998، يضبط الشروط وكيفيات إقامة خدمات "الأنترنات" واستغلالها¹.

عدل هذا المرسوم بموجب مرسوم تنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000، الذي جاء به المشرع الجزائري لأول مرة لتنظيم التعامل بالأنترنت في النشاطات الاقتصادية، وقد حدد فيه كيفية التعامل بالأنترنت والاعتماد على التقنيات الحديثة لرقمنة الإدارات.

*مرسوم تنفيذي رقم 20-365 مؤرخ في 8 ديسمبر 2020 يحدد شروط الإعفاء من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية².

نص مشروع هذا المرسوم على إعفاء المواطنين من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية في الملفات المودعة لدى جميع الإدارات العمومية، وبالتالي، فإن هذا الإجراء المسهل أصبح ممكنا بفضل ربط مختلف الإدارات العمومية بقواعد البيانات الخاصة بقطاع العدالة.

*المرسوم التنفيذي رقم 12-409 المؤرخ في 08 ديسمبر 2012، يتضمن إنشاء مراكز جهوية للأرشيف القضائي وتحديد كيفيات تنظيمها وسيرها³.

لقد كان الغرض من هذا المرسوم هو العمل على إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال للأرشيف القضائي من أجل رقمته، للاستغلال الأمثل للوسائل الحديثة في تنظيمه والتخلص من الأرشيف الورقي.

¹المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق ل 25 غشت سنة 1998، يضبط الشروط وكيفيات إقامة خدمات "الأنترنات" واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، المعدل بموجب مرسوم تنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000.

²المرسوم التنفيذي رقم 20-365 مؤرخ في 22 ربيع الثاني 1442، الموافق ل 8 ديسمبر 2020 يحدد شروط الإعفاء من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية، ج ر، رقم 74.

³المرسوم التنفيذي رقم 12-409 المؤرخ في 24 محرم 1434، الموافق ل 08 ديسمبر 2012، يتضمن إنشاء مراكز جهوية للأرشيف القضائي وتحديد كيفيات تنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 67، الصادر في 28 محرم 1434 الموافق ل 12 ديسمبر 2012.

***المرسوم التنفيذي رقم 17-12 المؤرخ في 22 مارس 2017، الذي يحدد الشروط وكيفيات
تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من قبل الجهات القضائية.**

أكد هذا المرسوم على أن يتولى مهمة تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية موظف من الأمانة العامة يعين بقرار من وزير العدل وتحت إشراف النيابة العامة، من خلال قاعدة المعطيات الوطنية التي تنشأ على مستوى وزارة العدل، وتوضع تحت تصرف الجهات القضائية والمصالح التابعة لوزارة المالية أي مصلحة الضرائب¹.

ثالثا. التعليمات:

***التعليمات الوزارية المشتركة المؤرخة في 12 رجب 1431 الموافق ل 24 جوان 2010، التي
تحدد الإجراءات التنظيمية الخاصة بطلب وسحب القسيمة رقم 03 من صحيفة السوابق القضائية
لدى الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج².**

تعد من اهم الخدمات العامة المقدمة لفئة الجالية المقيمة بالخارج، حيث تمكنهم من الحصول على
صحيفة السوابق القضائية عن طريق الأنترنت بطلبها من الموقع الخاص بالممثلات.

¹المرسوم التنفيذي رقم 17-12 المؤرخ في 23 جمادى الثاني عام 1438 الموافق ل 22 مارس 2017، الذي يحدد الشروط وكيفيات تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من قبل الجهات القضائية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 19، الصادرة في 27 جمادى الثاني 1438 الموافق ل 26 مارس 2017.

²التعليمات الوزارية المشتركة المؤرخة في 12 رجب 1431 الموافق ل 24 جوان 2010، التي تحدد الإجراءات التنظيمية الخاصة بطلب وسحب القسيمة رقم 03 من صحيفة السوابق القضائية لدى الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج، الجريدة الرسمية العدد 43، الصادرة في 2 شعبان 1431، الموافق ل 14 جويلية 2010.

المطلب الثاني: تنمية الموارد البشرية، وتهيئة المنشآت القاعدية.

عملت الوزارة بعد وضع التعديلات اللازمة على المنظومة التشريعية إلى إقامة إدارة إلكترونية قضائية على أرض الواقع لكن حصول ذلك يحتاج إلى كفاءات عالية في مجال الإعلام والاتصال وأيضا توفير كل الأجهزة والمستلزمات التقنية اللازمة لتهيئة المنشآت القضائية، لذا سنحاول من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على أهم ما يتعلق بتطوير العنصر البشري للوزارة وكذا البنية التحتية والتجهيزات التي تم توفيرها، حيث تطرق الفرع الأول لتنمية الموارد البشرية، أما الفرع الثاني فقد شمل تهيئة المنشآت القاعدية.

الفرع الأول: تنمية الموارد البشرية.

بالنظر للدور الهام المنوط بالعنصر البشري من قضاة وموظفين، فقد لقي الجانب البشري الأهمية اللازمة في مختلف برامج وزارة العدل سواء تعلق الأمر بالعمل القضائي والمرفقي أو من جانب التكوين لمواجهة التحديات الناتجة عن التحولات التي عرفت الجزائر على جميع الأصعدة (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، ...) وما أفرزته تكنولوجيا الإعلام من تقنيات حديثة، هذا علاوة على تطور الإجرام وظهور جرائم جديدة على رأسها الجرائم المترتبة عن تطور تقنيات الإعلام والاتصال.

إن الهدف من كل ذلك هو الوصول إلى عدالة فعالة ذات مصداقية تستجيب لتطلعات المجتمع الجزائري لتحقيق العدالة والمساواة، في العمل القضائي أو الخدمات المرفقية التي يقدمها القطاع، حيث يبلغ عدد الموظفين المسيرة حياتهم المهنية من طرف مديرية موظفي كتابة الضبط والإداريين الحالية 17519 موظفا من مختلف الأسلاك والرتب منهم 10783 امرأة، أي بنسبة 61.55%، ولمواجهة حجم النشاط المتزايد من جهة وتنفيذ برنامج تقريب العدالة من المواطن ورفع الضغط على بعض الجهات القضائية واستحداث مصالح جديدة عمدت مديرية الموظفين إلى اعتماد صيغ جديدة في التسيير

بغية ترشيد الموارد البشرية وحسن استغلالها من خلال عصرنة أساليب العمل والتسيير الإداري باستغلال الوسائل التكنولوجية الحديثة¹، نخص بالذكر ما يلي:

—رقمنة الملفات الإدارية للموظفين.

—تعميم استعمال البريد الإلكتروني دون سواه.

—تعميم استعمال التوقيع الإلكتروني.

—إنجاز البطاقة المهنية البيومترية للموظفين، والتي تمكن حاملها من الاطلاع على ملف مساره المهني واستخراج بعض الوثائق التي تخصه.

—تطبيق خاصة بخريطة توزيع الموظفين على مختلف الجهات القضائية، بغية ترشيد أداء العنصر البشري.

—استحداث تطبيق جديدة خاصة بتسيير المسار المهني للموظفين مع تمديد العمل بها على المستوى المحلي لتحسين المعلومات المتغيرة باستمرار.

—تطبيق خاصة بالإحصائيات بغية تحقيق تسيير استشرافي وتوقعي يقوم على معطيات علمية دقيقة.

أولا. تكوين القضاة:

يخضع القضاة لثلاثة أنواع من التكوين وهي التكوين القاعدي والمستمر والمتخصص، للحصول على قضاة بكفاءة عالية فعلا، ويعد التخصص الاول هو الأهم والقاعدة لبناء قضاء جيد في الدولة حيث تمت إعادة النظر في سياسة التكوين القاعدي للطلبة القضاة من خلال مراجعة شروط توظيفهم ونظام تكوينهم مع رفع مدة التكوين ومراجعة برامج التكوين القاعدي بما يكفل إلمام الطلبة القضاة بالمعارف القانونية والقضائية، وتشبعهم بأخلاقيات مهنة القضاء، تعزيز تدريس اللغات الأجنبية وتقنيات

¹ موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع 2021/07/26: <https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2>

الإعلام الآلي، التركيز على التربصات الميدانية لاكتساب المهارات العملية الكفيلة بتأهيل القاضي لممارسة المهام القضائية باقتدار، والتي تولت إعداده لجنة، تحت رئاسة السيد الأمين العام، بالاستعانة بخبراء أجانب وجزائريين، وأدرج فيه المستجدات المحتوات في المدارس والجامعات ذات الشهرة العالمية، وزيادة الحجم الساعي للغة الانجليزية، وكذا مواد مهمة كالتحكيم الدولي، الجرائم الإلكترونية، التعاون القضائي الدولي، اللجان المختصة ذات العلاقة في المجال القانوني و القضائي و الجريمة (في الأمم المتحدة) و الهيئات الدولية ذات العلاقة.

وحظيت المدارس التكوينية القطاعية (المدرسة العليا للقضاء والمدرسة الوطنية لمستخدمي أمانة الضبط) بدعم لعصرنة وتحديث أساليب التسيير الإداري والتكوين على مستواها وكذا لتحسين جانب التأطير بها¹.

كما تم وفقا لبرنامج التعاون الثنائي بين فرنسا والجزائر والذي أخذ به في 2006 و 2007 من أجل تكوين القضاة ومكوني المدارس العليا التابعة لقطاع العدالة².

ثانيا. تكوين الموظفين:

تماشيا مع المتطلبات الجديدة لمرافق القضاء، وإضافة لما تحقق في إطار التكوين القاعدي، جرى العمل على تنمية مهارات الموظفين للتحكم في أجهزة الإعلام الآلي واللغات الأجنبية³.

* **التكوين الإلزامي:** وهو التكوين المنصوص عليه في القانون الأساسي لمستخدمي أمانات الضبط أو القانون الأساسي لموظفي الأسلاك المشتركة، ويشمل عدة أنماط، أهم الأنماط التي شملتها إصلاحات العصرنة هي:

¹ موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع 2021/07/28: <https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2>

² وزارة العدل، إصلاح العدالة الحاصلة والآفاق، المرجع السابق، ص 56.

³ بلعيز الطيب، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 154.

1-التكوين المتخصص (القاعدي): استفاد منه 739 موظفا

تم الشروع في مراجعة القرارات الوزارية المشتركة المتضمنة مختلف أنماط التكوين لاسيما من حيث إعادة النظر في عدد الوحدات، الحجم الساعي، مدة التكوين، بغرض ضمان تكوين قاعدي ذو جودة وفعالية.

أ-التكوين المتخصص على أساس المسابقة الخارجية: يتابع حاليا 143 متربص تكوينا قاعديا بملحقة المدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط بالحراش، منهم: 17 أمين قسم ضبط، 81 أمين ضبط، 45 معاون أمين ضبط، لمدة سنة بالنسبة لرتبتي أمين قسم ضبط ومعاون أمين ضبط، وستين بالنسبة لرتبة أمين ضبط.

كما سيتم هذه السنة تكوين 222 متربص، منهم: 161 أمين قسم ضبط، 34 أمين ضبط، 27 معاون أمين ضبط، بعد الإعلان عن النتائج النهائية لمسابقة التوظيف الخارجي¹.

ب-التكوين المتخصص على أساس الشهادة: تثمينا للشهادات المتحصل عليها خلال المسار المهني للموظفين بعد توظيفهم يتم العمل على ترقيتهم بشرط أن يتابعوا تكوينا مسبقا للالتحاق بالرتبة الجديدة، وفي هذا الصدد تابع 100 موظف تكوين للترقية إلى رتبة أمين ضبط لمدة سنتين (دفعة 30 سبتمبر 2018) بملحقة المدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط بالحراش، كما تم برمجة خلال هذه السنة تكوين 274 موظفا لترقيتهم إلى رتبة أمين قسم ضبط لمدة سنة، يتم التكوين بشكل تناوبي (أسبوع في الشهر) ضمانا لحسن سير المرفق القضائي.

للعلم، يتم حاليا بالتنسيق مع مصالح المديرية العامة للوظيفة العمومية والاصلاح الاداري، إعداد مشروع تكييف برامج التكوين المتخصص للترقية على أساس الشهادة باعتماد نمط التكوين عن بعد.

¹موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع 2021/07/28: <https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2>

2-التكوين التكميلي قبل الترقية الاختيارية: استفاد منه 1093 موظفا

خلال هذه السنة (2021) تم اعتماد “التكوين عن بعد” وهذا في سياق عصرنة العدالة، حيث تم إنشاء أرضية إلكترونية تكوينية مخصصة لذلك تحت الإشراف البيداغوجي للمدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط، وفي هذا الصدد يتابع 248 مستخدم أمانة الضبط (57 أمين قسم ضبط و191 أمين ضبط) دفعة 6 أكتوبر 2019، تكوينهم قبل الترقية عن بعد، كما تم برمجة تكوين لفائدة 719 مستخدم أمانة الضبط.

بالإضافة إلى برمجة تكوين عن بعد لفائدة 126 موظف من الأسلاك المشتركة، لمدة تتراوح من ستة (6) أشهر إلى تسعة (9) أشهر، باستعمال أرضية إلكترونية مخصصة لذلك تحت الإشراف البيداغوجي لجامعة التكوين المتواصل¹.

ثالثا. برنامج التكوين المستمر وتحسين المستوى وتجديد المعلومات:

في هذا الإطار عمدت الوزارة المكلفة على إقامة دورات للتكوين المستمر بالمدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط، حيث جرت 10 دورات للتكوين المستمر لفائدة موظفيها في مواضيع عملية حديثة تشمل: الدفع بعدم دستورية القوانين ودور أمين الضبط، التسيير المالي والصفقات العمومية، تنظيم ورقمنة الأرشفة القضائي، تكوين المكونين في استعمال التكنولوجيات الحديثة، التكنولوجيات ذات المصدر المفتوح، مع الإشارة أن المستفيدين من هذه الدورات سيقومون بعد التكوين بتأطير زملائهم على المستوى المحلي.

كما تم إعداد برنامج تكويني على المستوى المحلي حسب احتياجات كل جهة قضائية عن طريق إلقاء محاضرات أو أيام تكوينية في شكل ورشات عمل، تحت الإشراف البيداغوجي للمدرسة.

¹ موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع 2021/07/28: <https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2>

أما التكوين في مجال التعاون الدولي فقد تم برمجة رحلتين دراسيتين لفائدة الموظفين في إطار برنامج دعم قطاع العدالة PASJA-JCI ، الأولى خلال شهر مارس 2020 إلى المدرسة الوطنية لكتابة الضبط الفرنسية بديجون فرنسا حول موضوع "التكوين عن بعد" لفائدة ثلاثة (3) موظفين، والثانية إلى مدرسة كتابة الضبط بجمهورية رومانيا لفائدة خمسة (05) موظفين¹.

الفرع الثاني: تدعيم المنشآت القضائية.

شهد قطاع العدالة قفزة نوعية في مجال المنشآت والوسائل القاعدية مباشرة بعد تصنيف العدالة كأولوية في الدولة، ويترجم ذلك من خلال الإمكانيات المالية المعتبرة والبرامج والمشاريع التي منحت للقطاع في إطار تجسيد إصلاح العدالة، من بينها تم بالتعاون مع اللجنة الأوروبية على توقيع اتفاقية تمويل مشروع دعم مسار إصلاح العدالة بتاريخ 4 أكتوبر 2004، الذي حددت مدة إنجازه بأربعة سنوات ومول من طرف اللجنة الأوروبية بمبلغ قدره 15 مليون أورو في شكل هبة، خصص لإنجاز عدة أنشطة أهمها عصرنة القطاع والذي دخل حيز التنفيذ في بداية 2005، هذا المشروع كان في بداية إصلاح العدالة في الجزائر.

توالى عمليات الإصلاح وحاولت الدولة تسخير كل الإمكانيات اللازمة مما مكن من تدعيم الهياكل القضائية الموجودة من خلال تهيئة وتوسيع المقرات الموجودة وتزويدها بوسائل العمل الحديثة الإلكترونية، كما تم تشييد بنايات جديدة أنجزت وفقا لمعايير عصرية، أين أخذت بالاعتبار الجانب الوظيفي والمؤسسي للقطاع.

¹موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع: 2021-07-28 / <https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2>

كما جرى العمل على تنفيذ عدة عمليات تهدف إلى تزويد الجهات القضائية والمصالح الإدارية التابعة لوزارة العدل بالتجهيزات الضرورية، أثاث لائق ومعدات متنوعة كأجهزة الإعلام الآلي، والأجهزة الموزعة Serveurs، ومحطات الأرشفة، وغيرها من المعدات الضرورية.

تجدر الإشارة أن الاعتمادات الخاصة ببرنامجي تنمية ولايات الجنوب والهضاب العليا تم استغلالها في عمليات تدعيم الهياكل القضائية والعقابية بهذه المناطق، من خلال إعادة تهيئة مقرات المحاكم والمؤسسات العقابية وتجهيزها، وكذا توفير وسائل حديثة للاتصال، وهو ما ساهم في إعطاء وجه لائق لمرافق العدالة، وفي حسن أداء الخدمة المطلوبة للمواطن حيثما كان.¹

إن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ليس فقط من أجل إدخال هذه الآلية في الأعمال والإجراءات والملفات القضائية، بل يفترض بالضرورة أن تصاحبها جهود منظمة لمراجعة وإعادة النظر في الهيكلة والمناهج المتبعة، وتعزيزات للتكنولوجيا الحديثة، لتحسين سير المرفق وإضفاء الشفافية على العمل القضائي، وفي إطار تطبيق هذا البرنامج تم اقتناء المعدات اللازمة لمنشآت الجهات القضائية:

-اقتناء أجهزة الإعلام الآلي لمعظم المجالس القضائية والمحاكم.

-اقتناء أجهزة الإعلام الآلي للإدارة المركزية.

-إنشاء مراكز معلوماتية للأرشفة القضائي الإلكتروني.

-تم برمجة وإنجاز وتجهيز الشبكة المعلوماتية الوطنية للوزارة.

-تنفيذ نظام الإعلام المتخصص والتداول الافتراضي.²

¹ بلعيز الطيب، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص ص 192-193.

² وزارة العدل، إصلاح العدالة الحويلة والآفاق، المرجع السابق، ص ص 47-49.

-كما تم الاعتماد على الهاتف بالكاميرا IP والذي هو عبارة عن هاتف داخلي فيه كاميرا للاتصال تستطيع من خلاله رأيت من تحدثه من أي جهة قضائية سواء كان مجلس قضائي أو محكمة أو الوزارة أو أي مصلحة من الوزارة، ويعمل هذا الهاتف عن طريق الشبكة الأنترنت وهو مجاني، أي أنه شبكة داخلية تعمل بالأنترنت وهي مؤمنة، وكان الهدف من العمل به لترشيد النفقات في العمل وتسهيلها¹.

طبق كل ذلك ضمن مساعي الوزارة من أجل توفير التجهيزات اللازمة لعصرنة القطاع، ووفقا لذلك تم إبرام جملة من الصفقات وذلك طبقا لأحكام المادة 158 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 02 ذي الحجة 1436 الموافق 16 سبتمبر 2015 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، حيث أعلنت وزارة العدل، المديرية العامة للمالية والوسائل، عن قائمة صفقات أبرمت خلال:

1- السنة المالية 2016 والتي تتضمن ما يلي:

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "اتصالات الجزائر" قصد عصرنة الشبكة القطاعية وذلك باقتناء وتركيب ووضع حيز خدمة الشبكة البصرية لتجهيز شبكة الاتصالات والتجهيزات الهاتفية IP لفائدة وزارة العدل،
- صفقة مبرمة مع مؤسسة "SPA CETIC" متعلقة باقتناء 1000 جهاز إعلام آلي مكتبي لرقمنة السجلات والأحكام القضائية وسجلات الحالة المدنية على مستوى المجالس القضائية،
- صفقة مبرمة بين مع مؤسسة "ORSIMA" متعلقة باقتناء 110 موزع لرقمنة السجلات والأحكام القضائية وسجلات الحالة المدنية على مستوى المجالس القضائية،

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "HB TECHNOLOGIE" متعلقة باقتناء وتركيب التجهيزات الخاصة ببطاقة الشريحة الإلكترونية PKI وبرامج لوضعها تحت حيز خدمة مركز التشخيص مع سلطة الضبط لوزارة العدل والإمضاء الإلكتروني،

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "اتصالات الجزائر" قصد التكفل بتسوية خدمات الخطوط الخاصة الموجهة لفائدة وزارة العدل لسنة 2016¹.

2- الصفقات المبرمة خلال السنة المالية 2017 والتي تتضمن ما يلي:

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "EURL ZED MEDIA" متعلقة باقتناء 10 مساحات ضوئية لرقمنة السجلات، الأحكام القضائية وسجلات الحالة المدنية على مستوى المجالس القضائية،

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "اتصالات الجزائر" متعلقة بتأمين شبكة WAN الخاصة بوزارة العدل،

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "SARL SAGA" متعلقة باقتناء وتركيب تجهيزات النسخ لفائدة محاكم أميزور، سيدي عيش، خراطة وتازمالت التابعة لمجلس قضاء بجاية،

3- الصفقات المبرمة خلال السنة المالية 2018 والتي تتضمن ما يلي:

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "بريد بطل الجزائر" متعلقة بالتكفل بخدمات توزيع البريد السريع داخل وخارج الوطن لفائدة وزارة العدل،

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "SGMEFRANCE" متعلقة باقتناء أساور إلكترونية ونظام التوقيع لوضع نظام للمراقبة الإلكترونية،

¹ موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع: 19-11-2021 / <https://www.mjustice.dz/ar/realisations>

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "ORSIMA" متعلقة باقتناء أجهزة معلوماتية (500 جهاز إعلام آلي مكتبي)،

- صفقة مبرمة بين وزارة العدل، المديرية العامة للمالية والوسائل ومؤسسة "اتصالات الجزائر" متعلقة بالتكفل بخدمات الهاتف والفاكس والتلكس لفائدة وزارة العدل¹،

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "ORSIMA" متعلقة باقتناء، تركيب ووضع حيز الخدمة مصفوفتي تخزين في إطار رقمنة القرارات، الأحكام وسجلات الحالة المدنية على مستوى المجالس القضائية،

- صفقة مبرمة مع مؤسسة "ORSIMA" متعلقة باقتناء تجهيزات إعلام آلي، في حصتين (500 موزع و5000 جهاز إعلام آلي مكتبي)،

4- الصفقات المبرمة خلال السنة المالية 2019 والتي تتضمن ما يلي:

- صفقة مبرمة مع "SARL PROTECH NET" متعلقة باقتناء 40 كاميرا لإنجاز مشروع المحاضرة السمعية البصرية،

- صفقة مبرمة مع "مؤسسة اتصالات الجزائر" متعلقة بالتكفل بخدمات الخطوط المخصصة على مستوى وزارة العدل لسنة 2019،

*أما بالنسبة للبرامج التقديرية للمشاريع المزمع إطلاقها فهي:

1- البرنامج التقديري المزمع إطلاقه خلال السنة المالية 2020:

- اقتناء التجهيزات التقنية الخاصة بالتأمين (كاشف المعادن، كاشف الحرائق والمولد الكهربائي)،

- اقتناء الأجهزة المعلوماتية (الموجات الكهربائية، السكاير والطابعات)،

¹ موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع: 19-11-2021 <https://www.mjustice.dz/ar/realisations>

-اقتناء الأجهزة الأمنية (المراقبة المرئية)،

-تركيب الشبكات الخاصة بالمعلوماتية،

-اقتناء لوازم مكتبية وبرنامج مضاد للفيروسات لفائدة وزارة العدل¹.

2-البرنامج التقديري للمشاريع المزمع إطلاقها خلال السنة المالية 2021:

- دراسة لإنشاء المركز الوقائي لأنظمة الإعلام الآلي بالجلفة.

-اقتناء آلات النسخ لفائدة الجهات القضائية.

-اقتناء أجهزة المراقبة المرئية لفائدة الجهات القضائية.

-إصلاحات كبرى وإعادة تأهيل لفائدة الجهات القضائية.

كما تم العمل بالدرجة الأولى على مد الألياف البصرية، والتي تعد بمثابة بنية تحتية وقاعدة مادية ضرورية لاستغلال مختلف الأنظمة المعلوماتية المطورة من طرف كفاءات القطاع².

المطلب الثالث: هيئات عصرنة العدالة في الجزائر.

مسايرة للتطورات الحاصلة على الصعيد الدولي وبعد ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال واكتساحها لكل مجالات الحياة سعيا للتخفيف على المواطنين وتوفير خدمات عامة ميسرة، وحتى يتم تطبيق هذا النظام الجديد داخل قطاع العدالة على أفضل وجه وفقا للمعايير الدولية بادرت وزارة العدالة إلى إنشاء مديرية خاصة هي مديرية العصرنة التي أسندت إليها مهمة عصرنة كل القطاع ومواكبة كل التطورات

¹موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع: 19-11-2021 / <https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2>

²موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 19-11-2021، <https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2>

المستجدة، وأوكلت مهمة مراقبة أعمالها إلى المفتشية العامة للقطاع، من هذا المنطلق تم التطرق لمديرية عصرنة العدالة في الفرع الأول، ثم التطرق للمفتشية العامة لوزارة العدل في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مديرية عصرنة العدالة.

تسهر على عصرنة القطاع وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الجهات القضائية للتحول نحو الإدارة الرقمية حيث تسمح بتسهيل العمل القضائي، وكذا تسهيل الخدمات العمومية وتقريبها من المواطنين، فهي تتولى مهمة القيام بعصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وسيره الداخلي وعلاقاته مع المحيط الوطني والدولي، وتتكلف بهذه الصفة، بما يأتي:

- اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها ومتابعة إنجاز ذلك،

- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات المستعملة في الجهات القضائية وفي الإدارة،

- ضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

تضم هذه المديرية مديريتين تساعدانها على تنفيذ المخططات التي تضعها والخاصة طبعا برقمنة القطاع وهما:

أولا. مديرية الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

تتولى هذه المديرية مهمة ترقية تنظيم قطاع العدالة وعصرنته، بإدخال الإعلام الآلي وتعميمه بالرجوع إلى المقاييس الدولية وكذا وضع شبكات عصرية لتبادل المعلومات بين مختلف هياكل القطاع، وتكلف بهذه الصفة، بما يأتي:

- ضمان ترقية استعمال المعلوماتية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في كل مستويات قطاع العدالة،

-تحديد الحاجات من التجهيزات وتطبيقات الإعلام الآلي وضمان متابعة إنجازها وصيانتها.

-متابعة تطور تكنولوجيات الإعلام،

-إدخال المعايير العصرية في مجال الهاتف والدخول للإنترنت ووضع شبكة أنترانات خاصة بقطاع العدالة،

- السهر على الاستخدام الحسن للشبكات المعلوماتية وتوسيع استعمالها،

-السهر على ترقية استعمال أحدث الوسائل المرتبطة بتكنولوجيات الاتصال الجديدة المتعلقة بنشاط العدالة¹.

تضم هذه المديرية أيضا مديريتين فرعيتين، هما:

1-المديرية الفرعية لأنظمة الإعلام الآلي: تكلف هذه المديرية بما يأتي:

-إعداد المخطط الرئيسي لإدخال الإعلام الآلي إلى قطاع العدالة،

-تقييم تكلفة عملية إدخال الإعلام الآلي إلى القطاع والوسائل المرافقة،

-تحضير دفاتر الشروط المتعلقة بالدراسات والإنجازات الواجب تحقيقها،

-إجراء تقييم للقدرة الوظيفية لأنظمة الإعلام الآلي مع أهداف القطاع،

-وضع الآليات الكفيلة بضمان الصيانة الفعالة لتجهيزات الإعلام الآلي،

-السهر على إقامة تكنولوجيات الإعلام والاتصال².

¹ موقع وزارة العدل، الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة، تاريخ الاطلاع 2021-05-15 https://www.mjustice.dz/wp-content/themes/twentytynineteen/orgchart/pdfAR/dgmj_org_5.pdf

² موقع وزارة العدل، الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة، تاريخ الاطلاع 2021-05-15 https://www.mjustice.dz/wp-content/themes/twentytynineteen/orgchart/pdfAR/dgmj_org_6.pdf

2- المديرية الفرعية لتطبيقات الإعلام الآلي: والتي تكلف بما يأتي:

- اقتناء وإعداد برامج إدخال الإعلام الآلي على المهام المرجعية،
- ترقية إدخال المعلوماتية بصفة تدريجية فيما يخص إعداد الوثائق القضائية وغير القضائية،
- توفير شروط الوصول إلى بنوك المعطيات القانونية الداخلية والخارجية،
- ضمان متابعة برامج وتطبيقات الإعلام الآلي وتنفيذها،
- المساهمة في تأسيس بنك معطيات معلوماتي لصالح القطاع،
- تنظيم شبكات جمع المعلومات ونقلها واستغلالها وتخزينها وتوزيعها¹.

ثانيا. مديرية الاستشراف والتنظيم:

- تتولى هذه المديرية إنجاز كل دراسة تتعلق بقطاع العدالة، وبتصور تنظيم النظام القضائي وكذا مناهج العمل، قصد السير الحسن لجهاز العدالة، وتكلف بهذه الصفة بما يأتي:
- القيام بتصور المخطط العام لتنظيم الجهاز القضائي حسب المعايير التي تراعي، على الخصوص تمركز السكان والدور الاقتصادي للمناطق بالرجوع إلى المقاييس الدولية،
 - إجراء التقييم المستمر للمرفق العام للعدالة ومناهج العمل القضائي والإداري،
 - تحليل المعطيات المتعلقة بسير الجهات القضائية والمؤسسات العقابية، بالتنسيق مع المصالح المعنية².

¹ موقع وزارة العدل، الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة، تاريخ الاطلاع 2021-05-15 https://www.mjustice.dz/wp-content/themes/twentyineteen/orgchart/pdfAR/dgmj_org_7.pdf

² موقع وزارة العدل، الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة، تاريخ الاطلاع 2021-05-15 https://www.mjustice.dz/wp-content/themes/twentyineteen/orgchart/pdfAR/dgmj_org_2.pdf

تضم هذه المديرية أيضا مديرتين فرعيتين هما:

1- المديرية الفرعية للاستشراف: والتي تتكلف بما يأتي:

- القيام بتصور المخطط العام لتنظيم الجهاز القضائي،
- تحديد مصادر المعلومات الواجب جمعها وتركيزها ومعالجتها ونشرها، وطبيعة هذه المعلومات ونوعيتها وحجمها،
- إبداء توصيات لرفع مستوى نجاعة الهياكل وملاءمتها ومتابعة تطبيقها،
- اقتراح كل التدابير الكفيلة بترشيد إجراءات العمل وتبسيطها وتخفيض تكلفتها والرفع من مردودية المستخدمين،
- ضبط مقاييس الإجراءات والمستندات والوثائق المستعملة في الهياكل القضائية والإدارية وضمان تنسيقها،
- تحديد المعايير في مجال الموارد البشرية والوسائل المادية والمالية المخصصة لمختلف الهياكل،
- المشاركة في تصور البطاقات التقنية للإنجازات الجديدة في إطار عصرنة قطاع العدالة والسجون¹.

2- المديرية الفرعية للتنظيم: وتتكلف بما يأتي:

- القيام بالتدقيق والدراسات حول تنظيم مصالح إدارة العدالة وهيكلها،
- القيام بكل دراسة مقارنة تسمح بتقدير نجاعة النظام القضائي بالنسبة للمقاييس الدولية،

¹ موقع وزارة العدل، الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة، تاريخ الاطلاع 2021-05-15 https://www.mjustice.dz/wp-content/themes/twentytyneteen/orgchart/pdfAR/dgmj_org_3.pdf

-مساعدة الهيئة المكلفة بتنشيط ومتابعة إصلاح العدالة في مهمتها¹.

ثالثا. التوجهات الرئيسية للمديرية:

لهذه المديرية توجهات رئيسية خاصة بها تعتبر بمثابة المحاور الرئيسية التي يقوم عليها عملها وتسعى إلى تطبيقها ووضعها موضع التنفيذ على أرض الواقع، وأهم هذه التوجهات الرئيسية هي:

1- تحسين الخدمة العمومية: إن الهدف المنشود من عصرنة قطاع العدالة هو التوجه إلى خدمة الصالح العام، من خلال ضمان استعادة أكبر عدد ممكن من المواطنين من الخدمات التي توفرها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتحفيز على تحصيل أفضل النتائج التي تمكن من تئمين خطوات العصرنة كخيار لا رجعة فيه².

2- ضمان اتصال دائم ومتطور: إن نجاح أي مشروع لا يستكمل نتائجه بمنأى عن الإعلام والتحسيس به، وبالتالي إشراك المعنيين به في بواعثه ودواعيه، وهو ما تم توحيه باللجوء إلى استعمال وسائل حديثة وعصرية للاتصال على مستوى الإدارة المركزية لوزارة العدل، وعلى مستوى الجهات القضائية وضمان تأمينها، مساهمة في تدعيم تفتح القطاع على المحيط، وترقية محيط ثقافي مناسب لأداء عصري.

3- التوجه نحو نظام إعلامي شفاف في متناول الجميع: لم تقتصر عملية الإصلاح على تحسين الآليات، وإنما شملت كذلك ما يسهم للاقتصاد في الوسائل المادية والموارد المالية، والرفع من مستوى المعرفة والكفاءة المهنية لدى العاملين بالقطاع، واختيار المناهج والتنظيم وفق مقاييس محددة، وقد اعتمدت أسلوب التدرج في إنجاز المشاريع كخيار تكميلي لها.

¹ موقع وزارة العدل، الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة، تاريخ الاطلاع 2021-05-15 https://www.mjjustice.dz/wp-content/themes/twentynteen/orgchart/pdfAR/dgmj_org_4.pdf

² بلعيز الطيب، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص172.

4- استغلال التكنولوجيا الأكثر حداثة وبطريقة آمنة: إن إدخال التكنولوجيا الحديثة واستعمالها في قطاع العدالة تم بمراعاة خصوصية وحساسية بعض المعطيات والمعلومات التي يتحكم مرفق العدالة في صلاحية حفظها أو تسليمها أو إصدارها، وهو ما تم الحرص بشأنه على استعمال وسائل تقنية حديثة، تكفل أكبر قدر من أمن المعلومات، وأعلى مستوى من الاتقان، بإدخال أنظمة معلوماتية على درجة عالية من الدقة تضمن أمن المعلومات¹.

الفرع الثاني: المفتشية العامة لوزارة العدل.

تعمل المفتشية العامة كجهاز رقابة، تابعة لوزارة العدل تحت السلطة المباشرة للسيد وزير العدل، حافظ الأختام، وقد عرفت هذه المفتشية عدة تغييرات في التنظيم والهيكلية.

بالنظر إلى مقتضيات برنامج إصلاح العدالة، وما فرضته المهام الجديدة لوزير العدل، حافظ الأختام، أعيد النظر في دور المفتشية العامة وصلاحياتها كجهاز رقابة ومتابعة لنشاط الجهات القضائية، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-322، المؤرخ في 13 سبتمبر 2005، الذي ألغى نظام المفتشيات الجهوية، وأعاد تحديث أنماط التفتيش بإقرار الرقابة الفجائية، ومركزية المفتشية العامة بإعادة هيكلتها كما يلي: مفتش عام، يساعده 24 مفتشا، مدير دراسات²، ثم تم رفع عدد المفتشين إلى 30 مفتشا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-307 المؤرخ في 05/09/2013 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 05-322.

كما تكلف المديرية بنوعين من المهام القضائية الأولى هي المهام العادية والثانية هي المهام الإلكترونية التي تتولاها المديرية لفرض الرقابة على كل أعمال الجهات القضائية الإلكترونية، وهي:

¹ بلعيز الطيب، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 173.

² موقع وزارة العدل، المفتشيات، المفتشية العامة، تاريخ الاطلاع 2021-05-24 <https://www.mjustice.dz/ar/inspections-2>

أولاً. مهام المفتشية في الرقابة على أعمال الوزارة العادية:

تعتبر جهاز رقابة ومتابعة لنشاط الجهات القضائية، إذ تتولى مهمة مراقبة سير مختلف الجهات القضائي، قصد:

-الوقاية من أي تقصير يحتمل حدوثه،

-المساهمة في تنشيط حركية العمل القضائي وضمان ديمومته،

-تفعيل الخدمات المرفقية وترقية الأداء القضائي المرفقي،

-المساهمة في توحيد مناهج العمل بصفة عامة والتحكم في تسيير الدعوى القضائية بصفة خاصة،

-رصد الاختلالات الوظيفية واقتراح الحلول المناسبة لها، وكذا مواطن الضعف في آليات أداء العمل وفي تقييمه وإزالة العراقيل،

-المساهمة في تجسيد سياسة الإصلاح الجارية في تطوير وتحديث المنظومة القانونية والقضائية.¹

ثانياً. مهام المفتشية في المجال الإلكتروني:

تعد أهم وظيفة تقوم بها المفتشية منذ إنشائها هي مراقبة الأعمال القضائية إلا أن التطور الذي حصل أضاف إلى مهامها نوعاً جديداً من الرقابة، وهي الرقابة على أمن المحررات القضائية الإلكترونية، فمراقبة صحة المحررات الإلكترونية الصادرة عن الجهات القضائية، وكذا مراقبة مدى تأمينها وسريتها، يعد من صميم صلاحيات التفتيش القضائي.

¹ عكا عبد الحكيم، دور التفتيش القضائي في الرقابة على أمن المحررات القضائية الإلكترونية، وزارة العدل، الجزائر، ص 11.

فخصوصية هذا النوع من المحررات وطبيعتها الافتراضية، تحتم الخروج عن الوسائل التقليدية للرقابة (وسائل التفتيش المعروفة)، واعتماد آليات تقنية متطورة للتأكد من صحتها ومدى تأمينها، كما يتطلب من جهة أخرى، إمام المفتش القضائي بمعارف تقنية وخضوعه لتكوين خاص في هذا المجال¹. لذا كان لزاما على وزارة العدل توفير التكوينات اللازمة لقضاة المفتشية خاصة في مجال التقنيات الإلكترونية الحديثة التي أدخلت إلى الوزارة، للقيام بمهمة الرقابة على الأعمال والمحررات الإلكترونية على أكمل وجه وذلك من خلال:

-السهر على تعميم عملية التوقيع الإلكتروني وحسن سيرها، من خلال مراقبة مدى التزام المعنيين، (قضاة، أمناء ضبط)، بتوقيع كافة المحررات الصادرة عنهم (أحكام قضائية، شهادات الجنسية،....)، كل في مجال اختصاصه،

-مراقبة مدى التزام المعنيين، باستعمال الشرائح المشخصة للتوقيع الإلكتروني، ضمن الإطار القانوني المحدد لهم، وعدم الخروج عنه، تفاديا لأي خرق أو سوء استعمال،

-المساهمة في إعداد برامج تكوين تقني للقضاة والموظفين المعنيين بعملية التوقيع الإلكتروني،

-إجراء التفتيشات الميدانية الضرورية للرقابة،

-إجراء عمليات فحص بعدية، للتوقيعات الإلكترونية، التي تم إمرار المحررات القضائية الإلكترونية بها، والتأكد من التصديق عليها².

¹ عكا عبد الحكيم، دور التفتيش القضائي في الرقابة على أمن المحررات القضائية الإلكترونية، المرجع السابق، ص 12.

² عكا عبد الحكيم، دور التفتيش القضائي في الرقابة على أمن المحررات القضائية الإلكترونية، نفس المرجع، ص 13.

تعد من بين الأهداف الأساسية للمفتشية، هو تجسيد النظرة الجديدة لتوجيهات وتعليمات السيد وزير العدل، في سياسة الإصلاح الجارية لتطوير وتحديث المنظومة القانونية والقضائية ومدها بأساليب العمل العصرية، لترجمتها إلى قيم وسلوكات إيجابية، غايتها خدمة المتقاضين والمواطن¹.

المبحث الثاني: الأنظمة المعلوماتية في قطاع العدالة.

إن الترابط الشديد بين الإصلاح والعصرنة يبرز الدور والأهمية الكبيرة لهذا الأخير داخل الاستراتيجية المركزية لقطاع العدالة، فعصرنة القطاع تعد جزءا من برنامج الإصلاح القضائي، لذلك فإن إعادة تنظيم الإدارة المركزية للتكفل كليا بإنجاز برنامج الإصلاح وتطوير وعصرنة القطاع سواءا داخليا على مستوى العمل القضائي أو خارجيا على مستوى الخدمات، أدى إلى استحداث مديرية خاصة بالعصرنة لمواكبة هذا التطوير الحاصل والإشراف عليه، أيضا العمل على عصرنة الوزارة والجهات القضائية، ويسعى هذا التوجه الاستراتيجي إلى تحقيق الأهداف الكبرى والأعمال التالية:

-يتعلق الأمر بالدرجة الأولى بمواكبة قطاع العدالة بعصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-إن إدخال هذه التكنولوجيا في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية وسرعة ومنح القاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أحسن وجه.

-إن إدخال هذه التكنولوجيا وخاصة الإعلام الآلي ليس فقط من أجل إدخالها في الأعمال والإجراءات والملفات القضائية، بل يفترض بالضرورة أن تصاحبها جهود منظمة لمراجعة وإعادة النظر في الهيكلة والمناهج الحالية، لتتمكن فعلا من إعطاء أكثر فعالية لهذه التعزيزات التكنولوجية الحديثة وتفترض وتشتترط على الخصوص في نفس الوقت بروز عقلية جديدة لتتناسب مع هذا التزاوج بين المعرفة

¹ من موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع، 31 ماي 2021، على الساعة 2:00:30 <https://www.mjustice.dz/ar/inspections-2>

<https://www.mjustice.dz/ar/inspections-2>

والإعلام والآلي وذلك في ظل الشفافية وحسن سير المرفق العام ويضاف هذا التوجه على الجهود المبذولة من قبل¹.

من خلال ما تقدم تناول هذا المبحث دراسة الأنظمة المعلوماتية لقطاع العدالة، حيث تطرق المطلب الأول للأنظمة المعلوماتية المعتمدة من قبل الوزارة العدل، فيما شمل المطلب الثاني أنظمة تسيير الإدارة، بينما تطرق المطلب الثالث لأنظمة دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي.

المطلب الأول: الأنظمة المعلوماتية المعتمدة من قبل وزارة العدل.

هي مجموع الأنظمة التي سعت مديرية العصرنة لوضعها من أجل تطوير أنظمة تسيير الإدارة ودعم اتخاذ القرارات والتخطيط الاستراتيجي، وذلك بتمديد شبكة تكنولوجيا المعلومات القطاعية وتطوير نظم المعلومات AXIS على قواعد البيانات المركزية، وقد أكدت المادة الأولى² من قانون عصرنة العدالة 03-15 في الفقرة الأولى منه على أنه: "يهدف هذا القانون إلى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال:

-وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل".

من هذا المنطلق تطرق الفرع الأول للشبكة القطاعية لوزارة العدل، أما الفرع الثاني فقد تطرق لأنظمة تكنولوجيا المعلومات AXES، بينما تناول الفرع الثالث نظام صحيفة السوابق القضائية، ليشمل الفرع الرابع دمج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، في حين تطرق الفرع الخامس للمركز الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي.

¹وزارة العدل، إصلاح العدالة الحاصيلة والآفاق، المرجع السابق، ص 29-30.

²Ministere de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, Décembre 2015.

الفرع الأول: الشبكة القطاعية لوزارة العدل.

مراعاة لخصوصية وحساسية المعطيات والمعلومات التي يتم تداولها في قطاع العدالة، قامت وزارة العدل بإنشاء شبكة قطاعية مشكلة من شبكات محلية داخلية على مستوى كل الجهات القضائية تضمن الاتصال الإلكتروني والتبادل الفوري والمؤمن للمعطيات بين مختلف مصالح القطاع وفق نظام الأنترانات¹.

تشكل الشبكة القطاعية، التي تمت برمجتها في شهر سبتمبر 2004 وشرع العمل في إنجازها في نوفمبر سنة 2005، قاعدة تحتية قابلة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تنميتها باستمرار، لاعتبارات تأخذ في نفس الوقت، النوعية والإتقان، إلى جانب الضمانات الضرورية للأمن المعلوماتي خاصة فيما يتعلق بالشبكة الداخلية (الأنترانيت - Intranet) لقطاع العدالة،² فتعتبر هذه الشبكة الداخلية بمثابة البريد الإلكتروني الداخلي للوزارة والذي هو موجه أساسا إلى الاتصال الداخلي لتسهيل العمل المشترك بين مختلف مصالح الجهات القضائية بحيث يسمح بالتعامل والتواصل الداخلي لتبادل المراسلات والملفات وكل الوثائق بين الجهات القضائية سواء الإدارة المركزية لوزارة العدل ومؤسساتها التابعة لها أو مع الجهات القضائية أو المؤسسات تحت الوصاية أو المؤسسات العقابية، إذا فهي الوسيط بين كل هذه المؤسسات أولا للتسريع من وتيرة العمل القضائي، وأيضا للتخفيف من إجراءات العمل التقليدي الورقي³.

تتشكل هذه الشبكة القطاعية من شبكات داخلية على مستوى كل المحاكم والمجالس القضائية والمحكمة العليا والمؤسسات العقابية مربوطة ببعضها البعض وهي تعمل على درجة عالية من الدقة

¹ بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 6، العدد 11، جانفي 2018، الجزائر، ص ص 210-211.

² الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 178.

³ وزارة العدل، إصلاح العدالة الحويلة والآفاق، المرجع السابق، ص 32.

والتسيير الجيد لها، والسرعة في عمليات إرسال والرد على المعلومات المستقبلية والخدمة معا، كما تعد، قاعدة لنشر وتسيير التطبيقات المعلوماتية التي أنجزت، ومنها برنامج تسيير الملف القضائي، تسيير شريحة المحبوسين، نظام الأوامر بالقبض، ونظام تسيير الأرشيف القضائي...إلخ، إذ تركز عليها كافة تطبيقات الإعلام الآلي المنجزة والتي يخطط لإنجازها، والأهداف التي تحققت من ذلك تتمثل في:

-التبادل الفوري والمؤمن للمعطيات عبر مختلف مصالح القطاع، لخدمة المواطن وتسهيل حصوله على المعلومات والخدمات في ظرف قياسي،

-الاطلاع على قواعد البيانات المنشأة من طرف قطاع العدالة،

-القضاء على العزلة ببعض الجهات القضائية والمؤسسات العقابية، وتسهيل ظروف العمل بواسطة الاطلاع على فعاليات الملتقيات المحلية والوطنية والدولية والاجتماعات والتكوين عن بعد¹.

-الاطلاع على جميع قواعد البيانات المتاحة من طرف قطاع العدالة، للحصول على خدمة أفضل وأسرع للمواطنين².

لقد شرع في وضع الشبكات المحلية على مستوى موقعين تجريبيين هما مجلس قضاء الجزائر ووهران سنة 2004 وتوسعت بعد ذلك إلى المواقع المتبقية³، لتكون معممة آن ذاك في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004 ثم توسعت بعد ذلك إلى الجهات القضائية المتبقية والمؤسسات العقابية خلال الفصل الأول من عام 2005⁴.

وفي سنة 2006 تدعمت كل الجهات القضائية وكذا المؤسسات العقابية بشبكات محلية كما تم توسيع ربط هذه الشبكات المحلية الخاصة بالمحاكم، المجالس، المحكمة العليا، مجلس الدولة بالإدارة

¹الطبيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص ص178-179.

² Modarnisation au service de la qualite de la justice ;Ministere de la justice ;décembre 2015 ; p 6-7.

³بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المرجع السابق، ص ص 210-211.

⁴وزارة العدل، إصلاح العدالة الحاصلة والآفاق، المرجع السابق، ص 32.

المركزية منذ بداية 2007، وأخيرا في إطار التعاون مع اللجنة الأوروبية تم الربط بشبكة موازية تسمى شبكة النجدة تعمل بالأقمار الصناعية بتقنية **VSAT** موازاة مع الشبكة الخطية وتسمح بالاتصال بأي شخص كان من أي موقع للإدلاء بشهادته، انتهى المشروع سنة 2009.

في إطار التحسين المستمر لمرافق القضاء وتجسيدها لأحكام القانون رقم 03/15 المؤرخ في فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة تم إعادة هيكلة شبكة الاتصال القطاعية وذلك من خلال الاعتماد وإرساء قواعد معطيات وطنية مركزية مع تعزيز الحماية لهذه القواعد وذلك بهدف تطوير الأنظمة المعلوماتية وتعميم الاستفادة من خدمات قضائية نوعية عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين ومختلف الشركاء (محامين، محضرين قضائيين، إدارات عمومية.... الخ)¹.

إذا كل مصالح وزارة العدل تتواصل مع بعضها البعض عن طريق الشبكة القطاعية التي هي عبارة عن بريد داخلي للوزارة، أو ما يسمى الأنترنت لتبادل المراسلات والإرساليات والتقارير وكل ما تحتاجه بين الإدارة المركزية التي هي وزارة العدل والجهات القضائية والمؤسسات تحت الوصاية والمؤسسات العقابية.²

الفرع الثاني: أنظمة تكنولوجيا المعلومات AXES.

عمدت وزارة العدل بالاعتماد على المهندسين التقنيين المختصين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى إقامة أنظمة إلكترونية تساعد على تسهيل الأعمال الإدارية في القطاع بوضع شبكات وطنية لتمكين التواصل بين الجهات القضائية وأيضاً إنشاء قواعد بيانات مركزية موحدة الخاصة بسحب الوثائق الثبوتية التي يحتاجها المواطن عبر الأنترنت، وأهم هذه الأنظمة:

¹ بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، نفس المرجع، ص ص 210-211.

² أ.ع، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

أولا. إنجاز منصة أنترنت ISP:

منذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الأنترنت ذات نوعية خاصة بالقطاع، تلبي الأهداف الخاصة بالإدارات والهيئات القضائية وكل مؤسسة معنية، وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة¹، وقد قام القطاع بتجهيز نفسه بمنصة تمكنه من إدارة وتأمين جميع اتصالاته وتعاملاته الإلكترونية على الويب بأمان وسرية تامة، تستضيف هذه المنصة اليوم:

1-الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة العدل الذي يمكن الوصول إليه عبر الأنترنت من خلال العنوان www.mjjustice.dz، بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية الخاصة بالمحاكم والمجالس والمحكمة العليا و مجلس الدولة وكل الجهات القضائية الأخرى التابعة لقطاع العدالة.

يهدف موقع الوزارة إلى تطوير المعلومات العامة للمواطنين، فهو يحتوي حاليا على مجموعة متنوعة من المعلومات حول التنظيم والمهام والبرامج وأنشطة القطاع وكيفية الوصول إلى تقديم الخدمات العامة²، فهو فضاء إعلامي متخصص، وقد تم إنشاء هذا الموقع في أواخر نوفمبر 2003 على أرضية ISP³.

ومن خلال موقع الويب الخاص بوزارة العدل، يمكن للمواطن:

-الاستفسار عن أموال النفقة.

-تحميل استمارة طلب الاستفادة من الإتاوات المالية من صندوق النفقة.

-الوصول إلى خدمة المصادقة على المستندات الإلكترونية المسحوبة عبر الأنترنت.

¹وزارة العدل، إصلاح العدالة الحاصلة والآفاق، المرجع السابق، ص 30.

² Modernisation au service de la qualite de la justice, P 7.

³وزارة العدل، إصلاح العدالة الحاصلة والآفاق، نفس المرجع، ص 30.

-طلب وسحب صحيفة السوابق القضائية رقم 3 عبر الأنترنت.

-طلب وسحب شهادة الجنسية الجزائرية عبر الأنترنت.

-تمكنك من مراجعة نافذة الأعمال عن طريق جهازك.

-تقديم طلب للحصول على مستخرج يثبت تواجدك في سجون الاستعمار أثناء فترة حرب التحرير عبر الأنترنت.¹

كما تم إعداد عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالقطاع على مستوى الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل وهي:

-عنوان البريد الإلكتروني infocasier@mjustice.dz الذي يتيح إمكانية الرد على أسئلة المواطنين المتعلقة بخدمة طلب وسحب صحيفة السوابق العدلية رقم 3 عبر الأنترنت.

-عنوان البريد الإلكتروني infonationalite@mjustice.dz الذي يسمح بالإجابة على تساؤلات واستفسارات المواطنين حول طلب وسحب شهادة الجنسية عبر الأنترنت.

-عنوان البريد الإلكتروني contact@mjustice.dz الذي يتيح خدمة الرد في وقت قياسي على أسئلة المواطنين.

2-كما تم إنشاء "بوابة القانون" ضمن هذا الموقع، موجهة للمحترفين من رجال القانون والقضاء، تهدف إلى تقديم معلومات قانونية، والتعريف بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي للمحكمة العليا ومجلس الدولة والاتفاقيات والمعاهدات الدولية على الصعيدين الوطني والدولي.

¹ Modernisation au service de la qualite de la justice, P 8.

في هذا الإطار، شرع العمل على تنمية وتحسين المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ سنة 1962، إذ زود بمحرك بحث تلقائي، مع إمكانية النسخ على قرص مضغوط، انطلق العمل به في شهر يونيو 2005، واكتمل إنجازها في شهر مارس 2007.¹

كما تم العمل على تخصيص المساحات لكل خدمة جديدة أو إنجاز أو موضوع وقضية موضوعية جديدة تتعلق بقطاع العدالة.²

ثانيا. تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات AXES في قواعد البيانات المركزية من أجل تعميم العمل عن بعد:

في إطار أحكام القانون 03-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة قطاع العدالة، فإن مركزية قواعد البيانات يشكل هدفا للعصرنة، وما يتعلق بتأثيرها على نوعية الخدمة العمومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين، فهي مسجلة في إطار المشاريع التي تهدف إلى تحسين الخدمة العامة للعدالة، كما أنها أيضا أداة استراتيجية لتنظيم ونشر أنظمة تكنولوجيا المعلومات القضائية، للانتقال السريع إلى العمل عن بعد، وتتمثل أهداف مركزية قواعد البيانات في:

- الوصول المباشر في الوقت الحقيقي إلى قاعدة بيانات واحدة تدمج ملفات من جميع الولايات القضائية.

- التجهيز الآلي للمعاملات على أساس مركزي واحد.

1- مركزية قواعد بيانات شهادة الجنسية:

بعد التكفل بمركزية قواعد البيانات الخاصة بشهادة الجنسية منذ 2014.01.20، تم توفير خدمات جديدة للمواطنين أهمها تمكينهم من الحصول على شهادة الجنسية من جميع الجهات القضائية بمجرد

¹ بلعيز الطيب، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 175.

² Modernisation au service de la qualite de la justice, P 7.

تقديم وثيقة الهوية الوطنية، ومع ذلك، وللمرة الأولى، يتعين على المواطن تقديم الوثائق المطلوبة لاستخراج شهادة الجنسية وهي شهادة ميلاد الأب والجد أو الأم والجد،¹ إلى أن الوزارة اليوم تسعى لتقديم الشهادات دون الحاجة إلى تقديم السندات الثبوتية وذلك بعد إدخال قاعدة البيانات الخاصة بالحالة المدنية داخل الجهات القضائية تمكنها من إيجاد وثائق الأفراد الطالبة للشهادة الجنسية دون الحاجة لطلب الوثائق الورقية.

2- مركزية قاعدة بيانات السجل العدلي:

بفضل قاعدة البيانات التي بدأت العمل بها في 2014.02.25، أصبحت الخدمات الجديدة متاحة للمواطنين، وهي:

-إصدار صحيفة السوابق القضائية رقم 3 من السجل العدلي، في وقت قياسي من أي جهة قضائية.

-المعالجة السريعة لملفات المتهمين.

-المعالجة الآلية للتأهيل الكامل.

-تغذية قاعدة بيانات الضبطية القضائية.

بالإضافة إلى ذلك، فإنه يوفر للإدارات العامة إمكانية الاطلاع الفوري والحصول على النشرة رقم 2 من السجل العدلي، من الجهات القضائية، من أجل استكمال الملفات الإدارية، هذا النهج مكن الإدارات العمومية من ارسال طلبات الحصول على الصحيفة 2 من السجل العدلي للجهات القضائية عبر البريد الإلكتروني الخاص بالوزارة.²

¹ Modarnisation au service de la qualite de la justice, P 9.

² Modarnisation au service de la qualite de la justice, P 9.

3- إنشاء قاعدة بيانات مركزية لرقمنة السجلات التاريخية:

يتكون هذا النهج من إنشاء قاعدة بيانات مركزية رقمية لسجلات الاعتقال أثناء حرب التحرير الوطنية على مستوى الإدارة المركزية لوزارة العدل، من خلال الشبكة المعلوماتية، وهي تسمح للإدارات للوصول إلى هذه القاعدة المركزية.

كما تسمح للمواطنين الراغبين بالحصول على شهادة ثبوتية لاعتقالهم خلال حرب التحرير الوطنية بالحصول على شهادة اعتقالهم من أي جهة قضائية.

4- مركزية قواعد بيانات مذكرات التوقيف واطارات الكف عن البحث:

قاعدة البيانات هذه وضعت وبدأ العمل بها منذ 25 فبراير 2014، وهي تدخل في إطار تكريس مبدأ احترام الحقوق والحريات الفردية، ولضمان النشر الأوسع لمذكرات الاعتقال واطارات وقف البحث الحالية، على مستوى الجهات القضائية وخدمات الشرطة القضائية.

بالإضافة إلى ذلك، فهي تشكل أداة إدارة فعالة يتم توفيرها لأجهزة الشرطة القضائية للسماح لهم بالاطلاع على أوامر القبض ومذكرات الكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية، بشكل مباشر في الوقت اللازم لذلك.¹

5- وضع تطبيق مخصصة للإدارة الآلية لطلبات الحصول على الجنسية الجزائرية من خلال مرسوم التجنس:

يتكون هذا التطبيق من أداة معالجة ومراقبة مركزية آلية لطلبات الحصول على الجنسية الجزائرية، كما أنه يجعل من الممكن:

-تقليص زمن معالجة الملفات.

¹ Modernisation au service de la qualite de la justice, P 9-10.

-تبسيط الإجراءات الحالية.

الحصول على احصائيات عن طلبات اكتساب الجنسية الجزائرية.¹

الفرع الثالث: نظام صحيفة السوابق القضائية.

كأول خطوة في هذا المجال شهد يوم الخامس من شهر فبراير الفين واربعة (05/02/2004) تدشين إنجاز هام لخدمة المواطن، يتمثل في وضع مشروع المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية حيز التنفيذ، وذلك قبل ثلاثة أشهر من التاريخ المحدد للاستلام، وهو يعد بمثابة رجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين، إذ أصبح بإمكان المواطن استخراج البطاقة رقم 3 من أي محكمة من المحاكم عبر التراب الوطني، وفي وقت قياسي، بغض النظر عن مكان بلدية ميلاده.

كما تعلق الأمر بالإدارات العمومية المعنية التي أصبح بإمكانها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة لتكوين الملفات التي تتعلق بنشاطاتها في آجال قصيرة، أو كان الأمر متعلقا بالجهات القضائية نفسها، إذ ساعد هذا النظام على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قضاة التحقيق أو وكلاء الجمهورية، خاصة في الحالات التي تقتضي اتخاذ قرارات فورية وحساسة، كاتخاذ قرار بالحبس المؤقت أو الإفراج.

تدعيما لهذه الأهداف، تم انجاز تطبيق جديدة وضعت حيز التنفيذ في شهر نوفمبر 2005، تسمح للجزائريين المولودين بالخارج من سحب مستخرج صحيفة السوابق القضائية الخاصة بهم من أي جهة قضائية داخل التراب الوطني.²

¹ Modernisation au service de la qualite de la justice, P 10.

² الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص ص 179-180.

لقد تم إنجاز نظام صحيفة السوابق القضائية بداية بوضع قاعدة بيانات على مستوى كل جهة قضائية لكن بعد ذلك تم توحيدها على مستوى الوزارة فأصبحت صحيفة السوابق القضائية على المستوى الوطني ممركة وموحدة أي أن أي تحيين أو تعديل أو إضافة من الجهات القضائية يكون مباشرة على المستوى المركزي¹، فعند وضع قاعدة المعطيات المركزية تم جمع كل المعطيات المتعلقة بالصحيفة القضائية، لكل الأشخاص المدينين ومن لهم سوابق أو الغير مدينين تم جمع صانفهم بصورة إلكترونية في قاعدة معطيات واحدة وطنية، أين أصبح بالإمكان الولوج إليها من أي محكمة أو جهة قضائية في التراب الوطني للمراقبة والتأكد².

كانت تلك هي الخطوة الأولى من خطوات العصرنة التي بادرت بها وزارة العدل في بداية انطلاق مشروع إصلاح العدالة إلى أن العصرنة لم تتوقف عند ذلك الحد، بل تم وضع نظام إلكتروني خاص باستصدار الصحيفة القضائية من أي مكان كنت فيه فقط عن طريق الأنترنت أي القضاء على عامل الزمن والتنقل، وقد كان إنجاز هذا النظام للمساهمة في إصلاح العدالة وتحديثها، فهو يقدم خدمة عامة متميزة، أيضا وكآليات إلكترونية جديدة أصبح من الممكن طلب استخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 3 للمواطنين المقيمين داخل الوطن أو المغتربين، من الجهات القضائية في كل أقطار الوطن³ ومن القنصليات والممثليات الدبلوماسية بالنسبة للمواطنين المغتربين.

واصلت الوزارة محاولاتها لعصرنة هذا النظام على مدار سنوات، سعيا لتمكين المواطنين من استخراج الصحيفة عبر الأنترنت من مكان الإقامة دون الحاجة للتنقل إلى الجهات القضائية، وذلك بالتوجه إلى أقرب جهة قضائية أمامك وطلب التسجيل في النظام، فيتم منحك صك فيه كلمة المرور واسم المستخدم التي تسمح لك بالولوج والحصول على الصحيفة القضائية على شكل PDF يمكنك

¹د.ب، مقابلة مع قاضية في المديرية العامة للعصرنة، بتاريخ 11-01-2021.

² الأمين العام للمديرية العامة للعصرنة. مقابلة، بتاريخ 10-01-2021.

³Ministere de la justice. Modernization au service de la qualite de la justice. Republique algerienne democratique et populaire. Ministère de la justice. Décembre 2015. P 4.

نسخها وحفظها لديك، لكن مؤخرا أصبح حتى تقديم طلب الاستفادة من استخراج صحيفة السوابق القضائية يتم إلكترونيا عبر الأنترنت فقط من مكانك دون الحاجة للتنقل أبدا بل تقدم الطلب وتملاً استمارة التسجيل، وفي نهاية التسجيل تتمكن من الحصول على صحيفتك القضائية من المنزل موقعة إلكترونياً بخاصية التوقيع الإلكتروني.

الفرع الرابع: دمج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي.

حتى تتم عملية إصدار الوثائق عبر الأنترنت بصورة صحيحة وناجعة والوثائق تكون مفعلة لا بد أن تكون موقعة إلكترونياً أي بنفس الصورة التي تصدر فيها تلك الوثائق، لذا تم التوجه نحو العمل بتقنيتي التوقيع والتصديق الإلكتروني منذ صدور القانون 04-15 الخاص بهما، والتوقيع الإلكتروني في وزارة العدل يتم عن طريق قيام القاضي أو أمين الضبط بالإمضاء عن طريق التوقيع بالقلم الإلكتروني بواسطة الجهاز الخاص بذلك ليحفظ هذا التوقيع بعد ذلك داخل شريحة ذاكرة في مخزن معلومات خاص (فلاش ديسك) والذي أطلق عليه اسم التوكن ويتم وضعه في الموزع الموجود في الجهة القضائية أي أن القاضي أو أمين الضبط يقوم بالتوقيع مرة واحدة فقط وبعد ذلك يتم الاعتماد على توقيعه الإلكتروني عند الحاجة كإصدار الوثائق الخاصة بالمواطنين مثلاً¹.

تعد وزارة العدل هي السباقة لاستخدام تقنية التوقيع الإلكتروني في الجزائر انطلاقاً من الوثائق التي تسمح بصورها إلكترونياً، كل ذلك في إطار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال القضائي، كما وضعت وزارة العدل عملية جديدة للدمج بين تقنية التوقيع والتصديق الإلكترونيين، وذلك بهدف:

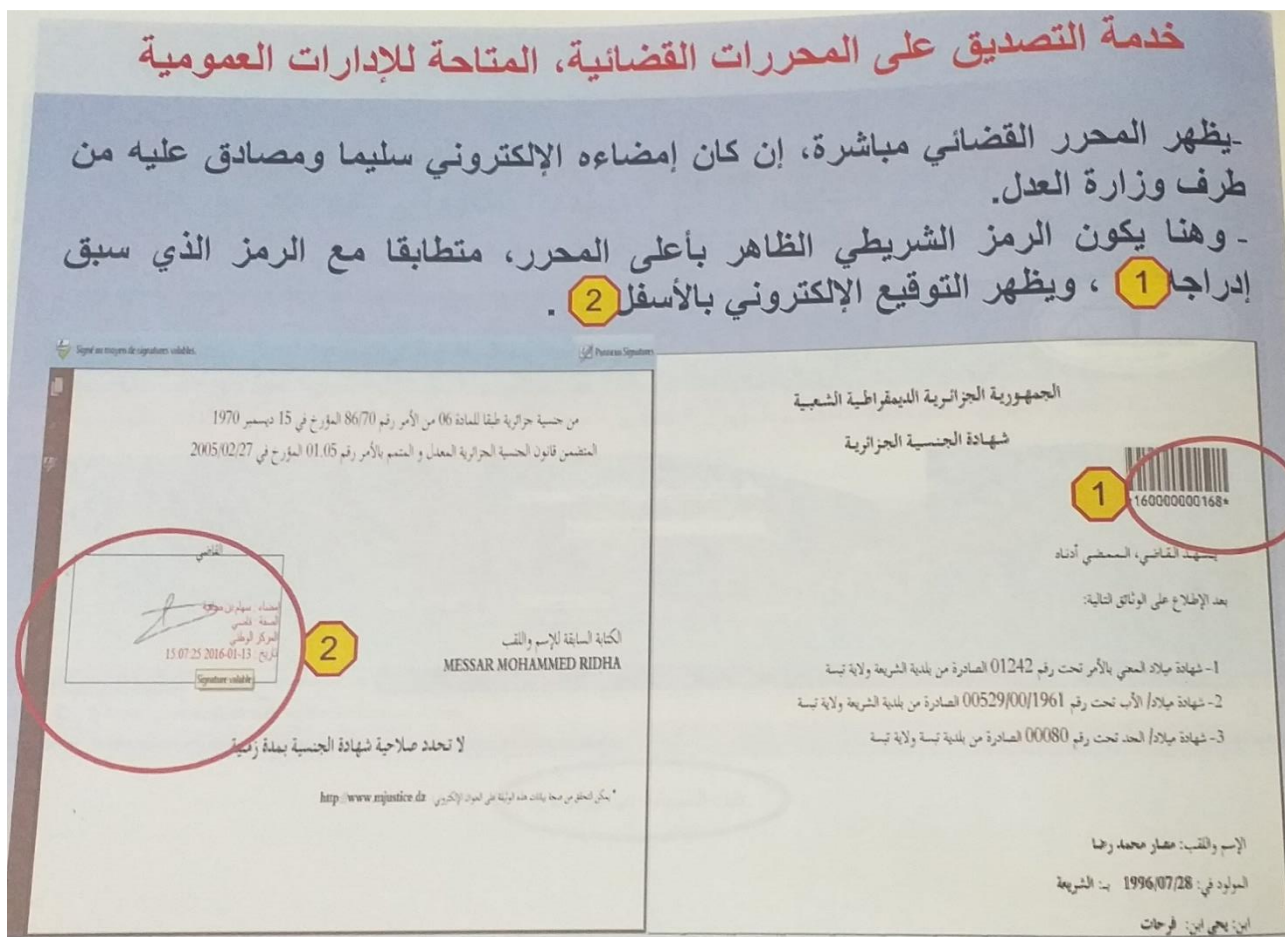
¹ ق.ك، مقابلة مع موظف في مديرية العصرنة، بتاريخ 2021/10/27.

-تقوية وتعميق عملية تحديث العدالة لتحسين أداء الخدمة العامة للقطاع.

-تعميم استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.

-تسهيل الوصول إلى الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين والشركاء (المحامين، المحضرين،.. الخ).

وهنا نموذج لكيفية التأكد من صلاحية الإمضاء الإلكتروني والمصادقة الإلكترونية عليه:



المصدر: عكا عبد الحكيم، دور التفتيش القضائي في الرقابة على أمن المحررات القضائية الإلكترونية، المرجع السابق، ص 33.

إن تطبيق تقنية التوقيع الإلكتروني على أرض الواقع استلزمت جملة من الخطوات الضرورية لذلك وهي:

أولاً. وضع مركز لتخصيص الرقاقة الخاصة بالتوقيع الإلكتروني:

هذا المركز مجهز بأحدث الأجهزة المتطورة والأمنة، وهدفه هو:

-توطيد وتعميق عملية تحديث الخدمة العامة لقطاع العدالة، من خلال الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات والاتصالات.

-السماح بإضفاء الطابع المادي على كل الإجراءات والإجراءات القانونية.

-إضفاء الطابع الشخصي على مفاتيح المتحدثين (القاضي، مسجل،.....) في النظام.

-لضمان مراقبة جودة البطاقة الإلكترونية.

-لإدارة أنظمة وقواعد البيانات الخاصة بمركز التخصيص.

-لإجراء التدريبات والإجراءات المساعدة للمستخدمين.

-لضمان تطوير وإدارة نظام الرقائيق الإلكترونية.¹

-وضع حلول تقنية لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة في الأنظمة.

-إعداد التقارير والتقييمات الخاصة بمجالات التطبيق أو النشاط.²

¹ Modernization au service de la qualite de la justice, P 10.

² Akka abdelhakim. Centre de personnalisation de la puce pour la signature électronique. Mise en place de la solution technique: PKI pour la personnalisation des puces. Republique algerienne democratique et populaire. Ministere de la justice. P8.

1- مهام مركز تخصيص الرقابة الخاصة بالتوقيع الإلكتروني:

خدمة الإنتاج: يسمح بالتخصيص الإلكتروني للرقابة.

خدمة مراقبة الجودة: تتيح التحقق الإلكتروني للشريحة والبيانات المخزنة بداخلها.

خدمة تكنولوجيا المعلومات (البحث والتطوير): تتيح الإشراف وضمان الأداء الجيد والسليم للأنظمة المختلفة لأجل تخصيص الرقابة.

خدمة الشحن: وهي المسؤولة عن شحن مفاتيح التوقيع الإلكتروني إلى جميع الجهات القضائية على المستوى الوطني.¹

2- الخصائص التقنية للرقابة:

-المعالجة الدقيقة التلامسية v2.4.2 JCOP من NXP.

-تتوافق مع معايير ISO/CEI 7816-3, 4, 8, 9.

-يتمج آلية افتراضية JAVA.

-جزء من عائلة SmartMX من المتحكمات الآمنة من NXP.

-وحدة حاصلة على شهادة FIPS 140-2 بمستوى سياسة الأمان التي تتطلبها وحدات التشفير.

-شريحة معالجة دقيقة معتمدة من EAL 5+ وفقا لنظام اعتماد المعايير المشتركة.

-معتمدة من VISA و MasterCard و EMVCo.

هذه المواصفات جعلت هذه الرقابة منصة مثالية مجهزة للتطبيقات التالية:

¹Akka abdelhakim. Consolidation de la réforme ببطاقة de la justice par l'intégration des TIC. P34.

بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية/ جواز السفر الرقمي/ البطاقة الصحية/ بطاقة التوقيع الإلكتروني/ الدفع الجزئي/ التنقل/ الوصول المادي والمنطقي/ المعاملات المتنقلة¹.

من أجل ضمان التوافق العكسي مع الاحتياجات المستقبلية للوزارة العدل، يتم توجيه الخيار التقني نحو شرائح من نوع Javacard التي يمكنها استضافة العديد من التطبيقات الصغيرة حسب الاحتياجات، فبنية النظام الأساسي المفتوح لهذا النوع من الشرائح يسمح بتواجد العديد من التطبيقات على نفس الدعامة.

كما يجب أن تحتوي هذه الرقاقة على توقيع إلكتروني فريد، ويتم توفير هذا التوقيع الخاص من خلال لوحة التوقيع البيومترية للرقاقة الإلكترونية، كما تتيح لوحة التوقيع إمكانية إدخال التوقيع مباشرة بحيث يتم تسجيله وحفظه فقط في الشريحة، مما يزيد من أمان الأخير، ويلعب الجهاز اللوحي هنا دورا هاما لأنه يقوم بمسح التوقيعات بدقة عالية، إذا فلا يمكن استنساخ أي بطاقة دون علم صاحبها، فهو الوحيد الذي يمتلك البطاقة الكاملة والتي تحتوي على المفاتيح والشهادة والتوقيع الخاص به.

3- جعل الرقاقة الشخصية من الممكن: توقيع وتسليم المستندات والأعمال القضائية إلكترونيا (السجل العدلي، شهادة الجنسية، ... إلخ) والتي يمكن قبولها كدليل بنفس حجية المستند الورقي، كما أنه يتيح تبادل المستندات الإلكترونية:

- بين الجهات القضائية: البريد، والوثائق الإجرائية، وما إلى ذلك.

- بين الجهات القضائية وخدمات الشرطة القضائية: تعليمات من النيابة العامة، والأوامر، ومقتطفات من الأحكام، وعمليات البحث غير المباشرة، ... إلخ².

¹ Akka abdelhakim. Centre de personnalisation de la puce pour la signature électronique. P22-25.

² Akka abdelhakim. Consolidation de la réforme بطاقة التعمة de la justice par l'intégration des TIC. P42-52.

ثانيا. التوقيع الإلكتروني:

بعد أن عرفت المادة 2 الفقرة الأولى من القانون 15-03 المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين بأنه "بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق"، تلتها الفقرة الثالثة من نفس المادة والتي حددت ماهية آليات إنشائه حيث نصت على أنه: "جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني".

بالتالي فإن التوقيع الإلكتروني يتم عبر مجموعة من الأدوات بواسطة Taken وهي:

-SignPDF: لتوقيع المستندات من نوع PDF.

-MJSig: لتوقيع مستندات Word مع البرامج المساعدة له.

-SignBatchPDF: التوقيع بواسطة Batch (خادم التوقيع).

-MJSigPad: تكامل التوقيع اليدوي.

يتم تخصيص نوعية التوقيع وفقا لمواصفات المستخدم¹.

1- البنية التحتية للمفتاح العام لوزارة العدل الجزائرية: لقد عرفت المادة 2 الفقرة من القانون 15-03 التشفير بالمفتاح العمومي على أنه: عبارة عن سلسلة من الأعداد تكون موضوعا في متناول الجمهور بهدف تمكينهم من الإمضاء الإلكتروني، وتدرج في شهادة التصديق الإلكتروني.

فوزارة العدل لها مفتاح تشفير خاص بها للتوقيع الإلكتروني على أساس أنها هي سلطة المصادقة عليه هنا في الجزائر نظرا لعدم وجود سلطة تصديق لحد الآن، وبالتالي تم الاعتماد على وزارة العدل

¹AKKA abdelhakim. Solution PKI de ministère de la justice. Mise en place de la solution technique: PKI pour la personnalisation des puces. Republique algerienne democratique et populaire. Ministère de la justice. P25.

لتصديق التوقيعات الرقمية خاصة المعتمدة منها في إجراءات التقاضي الإلكتروني، وكذا الوثائق الثبوتية التي أصبحت تمنح عبر الأنترنت.

تتطلب البنية التحتية للمفاتيح العمومية التابعة لوزارة العدل الجزائرية خادمين للشهادات:

*الخادم الأول وهو جذر البنية التحتية: تم اعتماده ذاتيا باستخدام HSM، نتحدث هنا عن الجذر أي المركز لأن الشهادات تدار على شكل شجرة، وهي سلطة مستقلة تماما عن مجال وشبكة الإدارة النشطة، لذا يجب وضع هذه السلطة في مكان آمن لمنع أي سرقة للمفتاح الخاص بها.

*الخادم الثاني، الموثوق به من طرف المركز، سيصدر شهادات للشبكة¹.

2- التحقق من التوقيع الإلكتروني: يخضع التوقيع الإلكتروني للتحقق من صحته في البيئة الإلكترونية، وقد أوضح المشرع الجزائري في القانون 03-15 على وجود بيانات للتحقق من صحة التوقيع الإلكتروني وهي رموز ومفاتيح التشفير العمومية أو أي بيانات أخرى، المستعملة من أجل التحقق من صحته²، كما أن آلية التحقق هي عبارة عن جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني³.

بالنسبة للمتطلبات الواجب توافرها في الآلية الموثوقة للتحقق من التوقيع الإلكتروني هي:

-أن تتوافق البيانات المستعملة للتحقق من التوقيع الإلكتروني من البيانات المعروضة عند التحقق من التوقيع الإلكتروني.

-أن يتم التحقق منه بصفة مؤكدة وأن تكون نتيجة هذا التحقق معروضة عرضا صحيحا.

¹ AKKA abdelhakim. Solution PKI de ministère de la justice. P 7.

² المادة 2 الفقرة الثالثة من القانون 04/15، المرجع السابق.

³ المادة 2 الفقرة السادسة من القانون 04/15، نفس المرجع.

-أن يكون مضمون البيانات الموقعة، إذا اقتضى الأمر، محددا بصفة مؤكدة عند التحقق من التوقيع الإلكتروني.

-أن يتم التحقق بصفة مؤكدة من موثوقية وصلاحية شهادة التصديق الإلكتروني المطلوبة عند التحقق من التوقيع الإلكتروني.

-أن يتم عرض نتيجة التحقق وهوية الموقع بطريقة واضحة وصحيحة¹.

كما أكد المشرع أن تتكفل الهيئة الوطنية المكلفة باعتماد آليات إنشاء التوقيع الإلكتروني والتحقق منه من التأكد من مطابقة الآلية المؤمنة لإنشائه مع الآلية الموثوقة للتحقق منه².

إن التحقق من التوقيع الإلكتروني يتم بصورتين:

*التحقق عبر الأنترنت: حيث يتم التحقق عبر الإنترنت بالاعتماد على البرامج والآليات التالية:

-تكامل الخوادم OCSP مع CRL في PKI Windows.

-يمكن لبرنامج Word/Acrobat التحقق من التوقيع الإلكتروني.

-أداة التحقق من التوقيع التابعة لوزارة العدل³.

*التحقق دون أنترنت: وهو التحقق خارج إطار الإنترنت ويتم بواسطة أداة MDJ للتحقق من صحة التوقيع الإلكتروني.

¹ المادة 13 من القانون 03-15، المرجع السابق.

² المادة 14 من القانون 03-15، نفس المرجع.

³ AKKA abdelhakim. Solution PKI de ministère de la justice. P23.

3- حلول ومميزات التوقيع الإلكتروني: يعد هذا التوقيع هو التوقيع الإلكتروني البيومتري للرقاقة الإلكترونية، ويجب أن تحتوي كل شريحة شخصية على توقيع فريد من نوعه لملكه ويتم تأكيد ذلك عبر " لوح التوقيع البيومتري للرقاقة الإلكترونية"، إذا تتمثل مميزات التوقيع الإلكتروني في:

-المصادقة: التأكيد على أن المستند قد أرسله الشخص المحدد،

-النزاهة: الاتساق بين البيانات المرسله والمستلمة،

-السرية: حماية ضد أي محاولة قرصنة،

-عدم المعارضة: إثبات موثوق به يثبت إرسال البيانات من قبل المرسل¹.

ثالثا. هيئة التصديق الإلكتروني:

عرفها المشرع الجزائري في المادة الثانية الفقرة 11² تحت مسمية الطرف الثالث الموثوق بأنه شخص معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة، وقد يقدم خدمات أخرى متعلقة بالتصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي، إذا فهي كيان يصدر الشهادات الإلكترونية الخاصة بصحة التوقيع الإلكتروني، ويقوم هذا الكيان ب:

-تقديم الشهادات الرقمية للتوقيعات الإلكترونية لمقدمي طلبات الحصول عليها.

-تقوم سلطة التصديق (وزارة العدل) بالتوقيع على الشهادات التي تصدرها.

-هي مسؤولة عن عملية التصديق بأكملها، من ناحية، حاملي الشهادات الذين أصدرت لهم، ومن ناحية أخرى أمام أي شخص يثق ويمنح ثقته للشهادات التي أصدرتها³.

¹ Akka abdelhakim. Consolidation de la réforme de la justice par l'intégration des TIC. P32.

² المادة 11/2 من القانون 03-15، المرجع السابق.

³ Akka abdelhakim. Centre de personnalisation de la puce pour la signature électronique. P13.

1- سلطات التصديق الإلكتروني: نص المشرع الجزائري في القانون 03-15 على وجود ثلاثة أنواع من سلطات التصديق، كما سماها هيئات التصديق الإلكتروني، وهي:

أ- السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني: تنشأ السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني من طرف الوزير الأول وهي سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي¹، تدير هذه السلطة عن طريق مجلس يتكون من 5 أعضاء يعينهم رئيس الجمهورية من ذوي الكفاءات العالية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتحدد عهدة أعضائه بـ 4 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة²، تكلف هذه السلطة بترقية استعمال التوقيع والتصديق الإلكترونيين وتطويرهما وضمان موثوقيتهما، وهي تتولى المهام التالية:

- إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني والسهر على تطبيقها، بعد الحصول على الرأي الإيجابي من قبل الهيئة المكلفة بالموافقة.

- الموافقة على سياسات التصديق الإلكتروني الصادرة عن السلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني.

- إبرام اتفاقيات الاعتراف المتبادل على المستوى الدولي.

- اقتراح مشاريع تمهيدية لنصوص تشريعية أو تنظيمية تتعلق بالتوقيع الإلكتروني أو التصديق الإلكتروني على الوزير الأول.

- القيام بعملية التدقيق عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق³.

¹ المادة 16 من القانون 03-15، المرجع السابق.

² المادة 19 من القانون 03-15، نفس المرجع.

³ المادة 18 من القانون 03-15، المرجع السابق.

ب- السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني: تنشأ هذه السلطة من طرف الوزير المكلف بالبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهي تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية¹، وتتكفل هذه السلطة بمتابعة ومراقبة نشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثالثة الموثوقة، وكذا توفير خدمات التصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي، فهي تتولى المهام التالية:

-إعداد سياستها حول التصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة للموافقة عليها والسهر على تطبيقها.

-الموافقة على سياسات التصديق الصادرة عن الأطراف الثالثة الموثوقة والسهر على تطبيقها.

-الاحتفاظ بشهادات التصديق الإلكتروني المنتهية الصلاحية، والبيانات المرتبطة بمنحها من قبل الطرف الثالث الموثوق، بغرض تسليمها إلى السلطات القضائية المختصة.

-نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة.

-إرسال كل المعلومات المتعلقة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة دوريا أو بناء على طلب منها.

-القيام بعملية التدقيق على مستوى الطرف الثالث الموثوق، عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق طبقا لسياسة التصديق².

ج- السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني: تعين هذه السلطة من طرف السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية³، وتكلف بمتابعة ومراقبة مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني الذين يقدمون خدمات التوقيع والتصديق الإلكترونيين لصالح الجمهور، كما تتولى في هذا الإطار إضافة إلى المهام الموكلة للسلطات الأخرى عدة مهام إضافية، أهمها:

¹المادة 26 من القانون 03-15، المرجع السابق.

²المادة 28 من القانون 03-15، نفس المرجع.

³المادة 29 من القانون 03-15، نفس المرجع.

- إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة الموافقة عليها والسهر على تطبيقها.
- منح التراخيص لمؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني بعد موافقة السلطة، والموافقة على سياستها والسهر على تطبيقها.
- السهر على وجود منافسة فعلية ونزيهة باتخاذ التدابير اللازمة لترقية أو استعادة المنافسة بين مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني.
- التحكيم في النزاعات القائمة بين مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني فيما بينهم أو مع المستعملين.
- إصدار التقارير والاحصائيات العمومية وكذا التقرير السنوي الذي يتضمن وصف نشاطاتها مع احترام مبدأ السرية¹.

2- الشهادة الإلكترونية (الشهادة الرقمية):

الشهادة الإلكترونية هي ملف إلكتروني يحتوي على بيانات شخصية عن حامل الشهادة، وهي وثيقة هوية إلكترونية²، فهي نموذج للثقة القائمة على التسلسل الهرمي للشهادة مع السلطة الجذرية التي تصدر شهادات التوقيع الإلكتروني للوثائق الإلكترونية، يتم إصدارها من قبل سلطة التصديق (وزارة العدل) والتي تؤكد صحة المعلومات الواردة فيها وكذلك الارتباط بين هوية صاحبها والمفتاح العام المتضمن فيها.

أكد المشرع الجزائري في القانون 03-15 على أن شهادة التصديق الإلكتروني يجب أن تتوفر فيها المتطلبات التالية:

¹ المادة 30 من القانون 03-15، المرجع السابق.

² Modernization au service de la qualite de la justice .P 11.

-أن تمنح من طرف ثالث موثوق أو من قبل مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني، طبقا لسياسة التصديق الإلكتروني الموافق عليها.

-أن تمنح للموقع دون سواه.

-كما أكدت على ضرورة تضمينها على الخصوص لـ:

*إشارة تدل على أنه تم منح هذه الشهادة على أساس أنها شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.

*تحديد هوية الطرف الثالث الموثوق أو مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني المرخص له المصدر لشهادة التصديق الإلكتروني وكذا البلد الذي يقيم فيه.

-اسم الموقع أو الاسم المستعار الذي يسمح بتحديد هويته.

-إمكانية إدراج صفة خاصة للموقع عند الاقتضاء، وذلك حسب الغرض من استعمال شهادة التصديق الإلكتروني.

*بيانات تتعلق بالتحقق من التوقيع الإلكتروني، وتكون موافقة لبيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني.

*الإشارة إلى بداية ونهاية مدة صلاحية هذه الشهادة.

*رمز تعريف التصديق الإلكتروني.

*التوقيع الإلكتروني الموصوف لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أو للطرف الثالث الموثوق الذي يمنح شهادة التصديق الإلكتروني.

*حدود استعمال شهادة التصديق الإلكتروني عند الاقتضاء.

*حدود قيمة المعاملات التي قد تستعمل من أجلها شهادة التصديق الإلكتروني، عند الاقتضاء.

*الإشارة إلى الوثيقة التي تثبت تمثيل شخص طبيعي أو معنوي آخر، عند الاقتضاء.¹

3- مميزات الشهادة الإلكترونية:

تعد الشهادة الإلكترونية هي الدليل الذي يثبت سلامة وصحة ومدى حجية التوقيع الإلكتروني وهي تتمتع بجملة من المميزات، هي:

-تعميم التوقيعات الإلكترونية في جميع الوثائق والملفات الإلكترونية.

-إضفاء الطابع المادي على الوثائق الصادرة حاليا على الورق.

-لتبادل المعلومات التي يحتمل أن تكون حساسة في سرية تامة بفضل تشفير البيانات.²

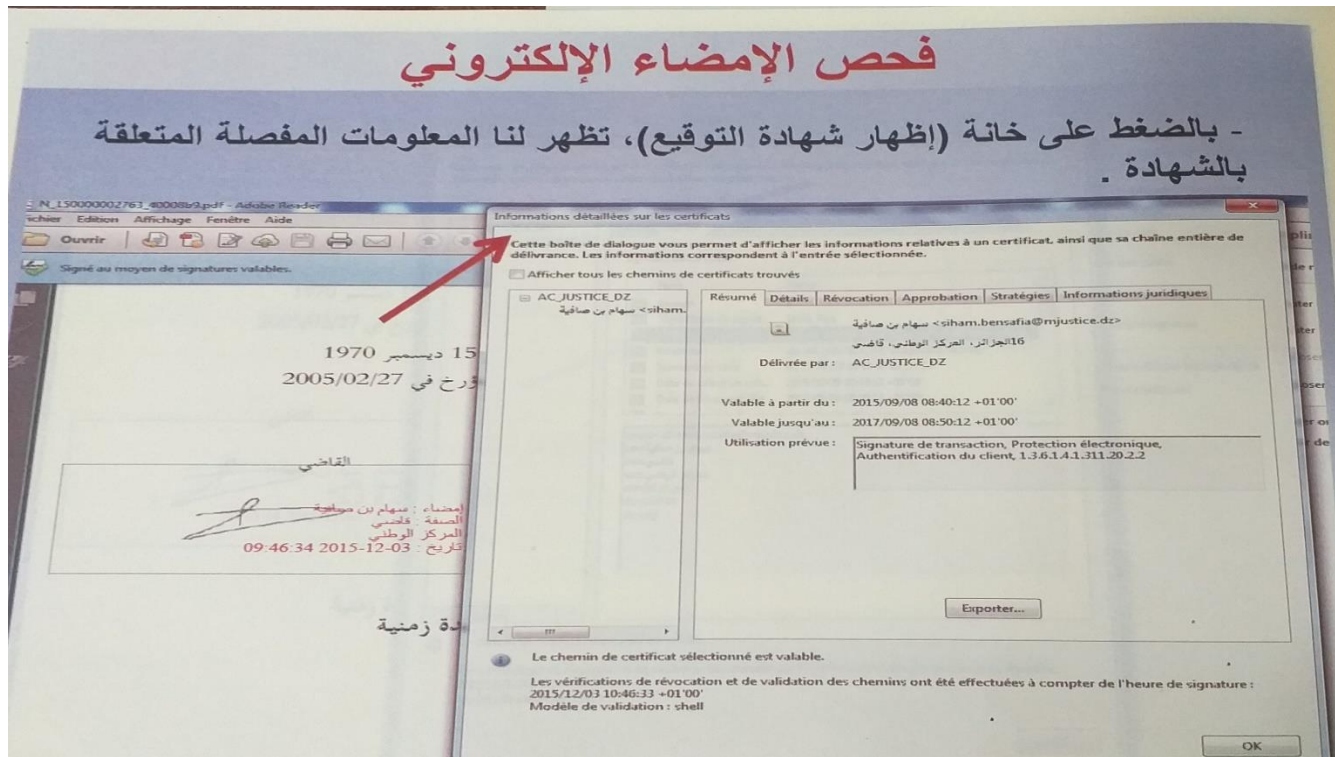
-كل شهادة اسمية وغير قابلة للتحويل فلا يمكن استعارتها أو استبدالها.³

وهذا نموذج للمعلومات التي تتضمنها الشهادة الإلكترونية عند فحص الإمضاء الإلكتروني:

¹المادة 15 من القانون 03-15، المرجع السابق.

² Modernization au service de la qualite de la justice .P 11.

³Akka abdelhakim. Consolidation de la réforme de la justice par l'intégration des TIC. P31.



المصدر: عكا عبد الحكيم، دور التفتيش القضائي في الرقابة على أمن المحررات القضائية الإلكترونية، المرجع السابق، ص 18.

رابعاً. إنشاء آلية تشريعية جديدة (تسجيل علامة وزارة العدل للتوقيع والتصديق الإلكتروني):

كجزء من التكامل بين تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين، شرعت وزارة العدل في تطوير إطار قانوني يتعلق بتحديث وعصرنة قطاع العدل وهو القانون رقم 03-15 المؤرخ في 01/02/2015 المتعلق بعصرنة العدالة، نص هذا القانون صراحة على أن المستندات الإجرائية والوثائق القضائية الصادرة من مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها والجهات القضائية، أن تكون مشتملة على التوقيع الإلكتروني¹.

¹ . Modernization au service de la qualite de la justice . P 12.

تكريسا للحماية القانونية للأنظمة الرقمية وبرامج التوقيع الإلكتروني، وفي إطار تطبيق أحكام اتفاقية باريس المؤرخة في 20 مارس 1883 لحماية الملكية الصناعية التي انضمت إليها الجزائر عام 1966، والأمر 03-05 المؤرخ في 07/19/2003 المتعلق بحق المؤلف والحقوق المجاورة له، تم تسجيل البرامج والأنظمة المعدة كجزء من حل PKI الخاص بالتوقيع الإلكتروني.

في هذا السياق شرعت وزارة العدل في الإجراءات التالية:

-تسجيل العلامة الرسمية لوزارة العدل على مستوى المعهد الوطني للملكية الفكرية INAPI المودعة على شريحة إلكترونية، بهدف حظر جميع الاستخدامات غير المشروعة.

-الحماية الدولية من خلال المعهد الوطني للملكية الصناعية INAPI، بالتعاون مع مصالح وزارة الخارجية، وفقا لاتفاقية باريس المذكورة أعلاه.

-الحماية القانونية لبرامج وأنظمة التوقيع الإلكتروني على مستوى المكتب الوطني لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة لها، وفقا لأحكام الأمر 03-05.

إن تكريس هذه الحماية القانونية عملية فريدة من نوعها بموجب اعتماد وزارة العدل على تقنية التوقيع الإلكتروني وبالتالي إلزامية استخدام العلامة الرسمية لوزارة العدل على شريحة التوقيع الإلكتروني¹.

الفرع الخامس: المركز الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي.

من أجل حماية كل الأنظمة المعمول بها والمعتمدة في وزارة العدل، سعت الوزارة إلى وضع مركز احتياطي في القليعة سمي المقر الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي الخاص بوزارة العدل والذي دخل حيز الخدمة في 3 مارس 2015، فكل قواعد البيانات المركزية وأنظمة الأرشفة وكل الأنظمة

¹ . Modernization au service de la qualite de la justice .P 13.

المعلوماتية تم وضع نسخة منها في هذا المركز الاحتياطي حماية لها في حالة وقوع حوادث أو كوارث طبيعية أو غيرها من الظروف التي يمكن أن تعرقل سير العمل القضائي، وتمس باستمرارية الخدمات العمومية المقدمة من قبل القطاع، بالتالي فإن الموقع الاحتياطي يسمح باستئناف العمل سواء داخل الوزارة أو الجهات القضائية بصورة فورية وآنية.

كما أن أي تعديل في الوزارة أو أي أنظمة جديدة يتم بدأ عمل بها وكذا أي وثائق تتم رقميتها أو أرشفتها أي كل ما يخص أعمال القطاع الجديدة يتم إرسال نسخة منها للمركز مباشرة وبصورة دورية عن طريق ال mise a jour، لكي يكون مركز البيانات الاحتياطي Backup محدث¹.

المطلب الثاني: أنظمة تسيير الإدارة.

عمدت الوزارة إلى وضع أنظمة إلكترونية خاصة بتسيير الإدارة وذلك بالاستغلال الأمثل للشبكة القطاعية والوسائل المتطورة الحديثة العصرية لمراعاة احتياجات القطاع وفق تخطيط محكم ودقيق، وقد تمثلت هذه الأنظمة في الشباك الموحد الذي تم التطرق له في الفرع الأول، و le Gad نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الذي شمله الفرع الثاني، أما أنظمة تسيير الموارد البشرية فتطرق لها الفرع الثالث، وشمل الفرع الرابع أنظمة تسيير الأوامر، وأخيرا تطرق الفرع الخامس لنظام تسيير الأرشفة التاريخي.

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، بتاريخ 11-01-2021.

الفرع الأول: الشباك الموحد.

الشباك الموحد هو التقنية التي تربط كل الخدمات الإلكترونية التي تسهل التسيير الداخلي للأعمال القضائية والخدمات المقدمة المتواجدة في كل الجهات القضائية سواء المحكمة أو المجلس القضائي، مجلس الدولة، المحكمة العليا، المحكمة الإدارية، كما أنه يربط كل الجهات القضائية مع بعضها بالتنسيق مع مديرية الإعلام والاتصال داخل وزارة العدل، يعد التسيير داخل للشباك منظما جدا حيث يكون العمل أوتوماتيكيا آليا من مصلحة إلى أخرى، فنجد أنه مقسم إلى: الطعون، متابعة مآل القضية، تسجيل القضايا الجزائية أو المدنية وغيرها...

لكل جهة قضائية تطبيقية على مستواها لفتح الشباك الموحد لكن كل العمل القضائي يتم على نفس النظام الآلي فهو عبارة عن قاعدة معطيات مركزية من المحكمة إلى القمة، كما أن هذا الشباك مقسم على شقين في كل مستوى الشق المدني والشق الجزائي.

- فنجد أن صندوق شبك المحكمة يحتوي على:

- *خانة البحث والاطلاع على القضايا المدنية، وأيضا الجزائية.
- *خانة البحث والاطلاع على القضايا المدنية والجزائية بالمجلس.
- *البحث والاطلاع على الطعون الجزائية والمدنية بالمحكمة العليا.

-كما يحتوي صندوق شبك المجلس على:

- *خانة البحث والاطلاع على قضايا المجلس،
- *الطعون الجزائية في المحكمة العليا،

*البحث والاطلاع على القضايا المدنية والجزائية بالمجلس¹.

أولا. تطبيق الملف القضائي:

انطلق العمل بهذه التطبيق سنة 2003، وقد بدأت رويدا رويدا وتم إثرائها مع الوقت، فكما نعلم أن الملف القضائي متشعب وفيه العديد من الفروع، وعدة أقسام يتم صعوده عبر درجات التقاضي للمجلس ثم المحكمة العليا، وفي الجانب المدني والجنائي والإداري، أي أنه يضم الكثير، وهو أكبر نظام حاليا. تدعيما للشفافية والموضوعية في الأداء، تم إنجاز نظام التسيير والمتابعة الآلية للملف القضائي، هذا النظام (البرنامج المعلوماتي) له بعد استراتيجي هام، سمح لقطاع العدالة بتجاوز الطرق التقليدية في تسيير العمل القضائي، والانتقال إلى طرق وأساليب حديثة تمكن من التحكم في الملف القضائي ومتابعته آليا، وقد حقق مزايا كثيرة أهمها:

-السرعة في تسيير الملفات القضائية ومتابعة مآلها².

-إيجاد السيولة أكثر في تسيير المنازعات، بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم.

-الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه، عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الإلكتروني.

-إضفاء تنوير أحسن على قرارات السياسة العامة عن طريق تقديم إحصائيات موثوقة ومنتظمة تمكن من توضيح الاتجاهات الكبرى للمنازعات وخصوصياتها في مختلف المجالات المدنية، الجنائية والإدارية³.

¹ ن.ل، مقابلة مع رئيسة مكتب في مديرية عصرنة العدالة، بتاريخ 10-01-2021.

² الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 181-182.

³ وزارة العدل، إصلاح العدالة الحويلة والآفاق، المرجع السابق، ص 32-33.

هذه كانت أول المشاريع التي بدأت بها العصرنة، فتم بناءه إلى غاية النقطة التي هو عليها حاليا، وقد كانت الانطلاقة بنظام إعلامي فقط يعلم المواطن عن مسار ملفه " مسجل، مؤجل، صدر فيه حكم"، إلى أن أصبح نظاما معلوماتيا متكاملًا ومتشعبا لتسيير الملف القضائي، ينظم كل مجالات القضية من دخولها إلى غاية الحكم فيها ورجوعها في حالة الطعن بالنقض وغيرها، كما تم إضافة نماذج للأوامر التي يقوم بها قاضي التحقيق، وتم توحيد الأحكام بمعنى أن نموذج الحكم موحد على مستوى كل الجهات القضائية، والهدف من ذلك هو توحيد العمل القضائي الإداري على مستوى الوزارة وكل الجهات القضائية التابعة لها.

بالنسبة لملف القضية فيتم تسييره إلكترونيا في كل مراحله القضائية، في حين أن الملف الورقي الخاص بتلك القضية نفسها فلا يتم رقمته أو رفعه على التطبيق عن طرق الماسح الضوئي مثلا لا، بل يبقى ورقيا لكن نتابع مساره إلكترونيا فقط في كل الدرجات القضائية.

الآن أصبح العمل بهذه التطبيقية يتم على المستوى الوطني وذلك عن طريق النظام الرقمي الداخلي الخاص بقطاع العدالة وهو الأنترانات بحيث يتم العمل بهذا النظام في الجانبين الإداري والقضائي¹.

أيضا بالنسبة للقضاء على الملفات الورقية قدمت الوزارة للجهات القضائية كل الإمكانيات والمعدات اللازمة لذلك وهي جهاز السكانير وتطبيق خاصة la Gad الخاصة بتسيير ملفات الوزارة لبدأ عملية ترقيم الأرشفة حتى يصبح إلكترونيا ككل، وقد ركز العمل على الملفات القضائية ما بعد 2007، فتمت رقمته عن طريق الماسح الضوئي ثم إدخال كل البيانات إلى النظام القضائي الإلكتروني، هذا المشروع تم البدء فيه ومازال قيد التنفيذ، وقد تم ترقيم الملفات الجديدة ويتم العمل الآن على رقمنة الأحكام القديمة التي قبل 2007، فقبل دخولنا لنظام التسيير الرقمي للوثائق كان المحامي يذهب لاستخراج الحكم بالتقدم أمام أمانة الضبط، وهي تبحث عنه في الأرشفة وتمنحه له لنسخه فقط، لكن

¹مقابلة مع الأمين العام بمديرية العصرنة، 10-01-2021.

الآن بعد رقمنة كل الأحكام والملفات الورقية عن طريق جهاز السكاير وإضافتهم إلى قاعدة البيانات أصبح بإمكان أي محام استخراجها من أي جهة قضائية إلكترونية، هذا بالنسبة للمحاكم العادية¹.

وبالمقارنة، يمكن لمستخدم القضاء في كل من الأردن والمغرب، أن يطلع انطلاقاً من محطات إلكترونية داخل المحكمة، على حالة تقدم ملفه بمجرد استعمال بعض المراجع (بيانات القضية، ورقم الملف وأسماء الأطراف، وغيرها)².

ثانياً. مزايا تطبيق الملف القضائي:

تسمح هذه التطبيقية بتسيير ومتابعة الملف القضائي بدأ من تسجيل الملف سواء في الشق المدني أو الجزائي أو الإداري إلى غاية البت النهائي فيها، كما تسمح بـ:

- 1- إطلاع المواطن على مآل قضيته عبر الشباك الموحد الموجود على مستوى كافة الجهات القضائية.
- 2- الاطلاع على الشباك الموحد الإلكتروني للمحكمة العليا ومجلس الدولة انطلاقاً من المجالس القضائية.
- 3- تسجيل الطعون بالنقض عن بعد أمام المحكمة العليا في المادة الجزائية والمدنية على مستوى المجالس القضائية.
- 4- المواطن بمجرد تسجيل قضيته في الصندوق تصدر له استمارة فيها اسم المستخدم وكلمة المرور لتمكينه من الولوج إلى الموقع والاطلاع على مآل قضيته أمام الجهات القضائية عبر الإنترنت.
- 5- الحصول على إحصائيات محينة ودقيقة حول النشاط القضائي.

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، بتاريخ 11-01-2021.

²مار آوس أورنارو، مدير مديرية الجوار، مشروع يوروميد للعدالة الثاني، الوصول إلى العدالة والمساعدة القضائية في البلدان المتوسطية الشريكة، مشروع ممول من الإتحاد الأوروبي، المديرية العامة للتنمية والتعاون، المفوضية الأوروبية، ص 54...56.

6- تسريع الوتيرة في معالجة القضايا.

7- ربح الوقت، توحيد العمل القضائي والنماذج القضائية¹.

لقد حقق هذا النظام مزايا كثيرة منها:

-السرعة في تسيير الملفات القضائية ومتابعة مآلها،

-إضفاء الشفافية والموضوعية في جدولة القضايا وتصنيفها،

-تمكين جميع الأطراف، من محامين ومتقاضين من الاطلاع على سير الدعوى وإجراءاتها ومآلها عن طريق هذا الشباك الإلكتروني الموحد المتواجد حاليا في كل محكمة ومجلس قضائي،

-الدقة في رسم سياسة قطاع العدالة بفضل الحصول على احصائيات دقيقة وموثوقة وبصفة منتظمة، مما يمكن من حصر وتوضيح منحي المنازعات وتنوعها وخصوصياتها على كل المستويات.

هذا الإنجاز الضخم انطلق العمل به كمرحلة تجريبية بمجلس قضاء وهران في شهر مايو سنة 2005، ثم مجلس قضاء الجزائر في شهر غشت من نفس السنة، وبعد نجاح التجربة وبفعالية كبيرة، تم تعميم العمل به عبر كافة الجهات القضائية من المحاكم إلى المجالس القضائية عبر كافة التراب الوطني، ثم للمحكمة العليا ومجلس الدولة وهو يعمل بانتظام في جميع مصالح هذه الجهات القضائية ومتحكم فيها بصفة كلية ودقيقة.²

¹ م.ل، مقابلة مع رئيسة مكتب الإعلام والاتصال لدى وزارة العدل، بتاريخ 11-01-2021.

² بلعيز الطيب، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 182.

الفرع الثاني: le Gad نظام التسيير الإلكتروني للوثائق.

بدأت الرقمنة على مستوى الوزارة برقمنة كل الوثائق الإدارية، كما تم رقمنة السجلات الورقية الخاصة بالقطاع¹، علما أن قطاع العدالة يستغل الورق كثيرا، إلى أنه حاليا يوجد 117 سجل على مستوى المحاكم تم رقمنة 50 % منها فأصبحت سجلات رقمية بترقيم آلي، إذا فالعصرنة غيرت كل الموازين، أيضا بالنسبة للسجلات القضائية فنجد أن السجل الورقي مثلا يتم فتحه فيكون مرقما من 1 إلى 200، بينما في السجل الإلكتروني لا، فترقيم السجل يبدأ من 1 وينتهي عند أي رقم يصل إليه السجل في نهاية السنة القضائية، أي قد يصل إلى الصفحة 100.000 أو أكثر أو أقل.

كما أن تأشيرة الملف في السجل الورقي تكون في نهاية السجل أي عدد أوراقه معروفة بينما في السجل الإلكتروني فلا، فميزة التأشيرة هنا أننا نضعها عند غلق السجل وليس فتحه، إذا ففي السجل الإلكتروني لا يتم وضعها إلا في نهاية السنة 31-12 من كل سنة².

بالتالي فإن هدف الوزارة من وضع هذا النظام قصد الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية، ويكون ذلك من خلال الإعتماد على الأدوات الحديثة لحفظ وتسيير الوثائق القضائية والإدارية، مع وجوب تصنيفها وترتيبها كأنها مأرشفة يدويا وكذا توفير أنظمة الحماية الخاصة التي تمنع تخريبها أو زوالها.

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

²مقابلة مع الأمين العام للمديرية العامة للعصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

الفرع الثالث: أنظمة تسيير الموارد البشرية.

يضمن هذا النظام الإدارة والمراقبة الآلية لمهن القضاة وموظفي العدالة (الشفافية وموضوعية الترقية) وكذلك إنتاج جميع الإحصاءات المفيدة لتخطيط تنمية الموارد البشرية في القطاع.¹

أولا. نظام تسيير الموارد البشرية:

يشكل نظام تسيير الموارد البشرية أداة لتطوير وعصرنة أساليب تسيير المسار المهني للقضاة وسائر موظفي قطاع العدالة، من أمناء ضبط وموظفي الأسلاك المشتركة، فهو يسمح بالانتقال من مرحلة الاعتماد على التوثيق والكتابة إلى مرحلة التسيير الآلي، وهو بذلك يساهم في:

-حسن سير الموارد البشرية للجهات القضائية،

-التحكم في ملفات القضاة والموظفين،

-المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المسار المهني للقضاة وموظفي قطاع العدالة،

-إعطاء إحصائيات دقيقة لاستغلالها في التخطيط وفي تطوير الموارد البشرية للقطاع.

ثانيا. نظام تسيير فئة مساعدي العدالة:

يتضمن هذا النظام قاعدة معطيات تجمع أهم المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء، بمختلف الأصناف، من خبراء، محضرين قضائيين، وموثقين، ومحامين، ومحافظي البيع بالمزايدة، ومترجمين، كما يسمح أيضا بالتحكم في التعيينات وحركة التنقلات، وأماكن ممارسة العمل، والتحكم في المتابعات التأديبية والجزائية عند الاقتضاء.²

¹ Modernisation au service de la qualite de la justice ,p 6.

² الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 185.

ثالثا. البطاقة المهنية البيومترية:

هي بطاقة تخص كل موظفي العدالة في مجال تسيير الموارد البشرية، فجميع مستخدمي قطاع العدالة قضاة أو موظفين أو مسؤولين كلهم يحملون هذه البطاقة، حيث يتم الاعتماد عليها بإدخالها إلى الحاسوب للاطلاع على المسار المهني للمعني على أساس أنها تحتوي على شريحة فيها كل المعلومات، لكن بشرط وجود تطبيق خاصة بها في حاسوبك للتمكن من إدخالها وقراءة محتواها، تمكن هذه البطاقة حاليا المستخدمين من استخراج شهادة العمل الخاصة بهم إلكترونيا، ويجري العمل على إضافة خدمة استخراج كشوف العمل عبر الأنترنت بدون الانتقال للإدارة من خلال البطاقة البيومترية فقط¹.

الفرع الرابع: أنظمة تسيير الأوامر.

عمدت وزارة العدل على وضع قواعد بيانات خاصة بالأوامر الصادرة عن قاضي الحكم أو قاضي التحقيق حتى تتمكن الجهات الأمنية (الأمن، الدرك) من متابعة العمل بعد الاطلاع عليها إلكترونيا، وهي:

أولا. نظام التسيير الآلي لأوامر القبض وخطارات الكف عن البحث:

هي الأوامر الصادرة في الجلسات من قاضي الحكم أو الأوامر بالقبض التي يصدرها قاض التحقيق، لإحضار المتهم الفار، فيتم وضع الأمر مباشرة في قاعدة البيانات البيومترية الوطنية الخاصة بأوامر القبض وخطارات الكف عن البحث بعد توقيعها إلكترونيا من طرف القاضي المختص، ليتم الاطلاع عليها من قبل الضبطية القضائية، هنا أتيح للضبطية القضائية الاطلاع عليها عن بعد.

¹س.ك، مقابلة مع قاضية في مديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

الأمر بالقبض يجب أن يخطر به حتى تبدأ عمليات البحث عن المجرمين والمشتبه بهم، حتى مصالح الأمن في المطارات لها صلاحية الاطلاع على قاعدة البيانات الخاصة بأوامر القبض لأنها صنف من الضبطية القضائية.

بعد تنفيذ الأمر بالقبض يتم الإخطار بالكف عن البحث حتى لا يتم القبض على شخص قد تم إخطار الكف عن البحث لصالحه، وهي تدخل في إطار حماية حقوق الإنسان وحياته¹.

ثانيا. نظام التسيير الآلي لأوامر المنع من مغادرة التراب الوطني:

هناك أيضا قاعدة بيانات وطنية مركزية موحدة يتم الاطلاع عليها من طرف الضبطية القضائية للتعرف على الممنوعين من السفر²، وهي أوامر تصدر عن قضاة الحكم أو قاض التحقيق ويتم وضعها في قاعدة البيانات الوطنية وإمضائها إلكترونيا.

الفرع الخامس: نظام تسيير الأرشفة التاريخي.

أنجز هذا النظام من أجل المحافظة على الذاكرة الوطنية، والتكفل بأرشفة أولئك الذين رهنوا أنفسهم إبان حرب التحرير المجيدة، من أجل استقلال الجزائر، وكانوا محل اعتقال في سجون الاستعمار.

يسمح هذا النظام بتقديم خدمة مرفقية لهذه الشريحة أو لذويها، ويضمن أيضا الحفاظ على السجلات المحفوظة بوزارة العدل من الإتلاف بفعل عاملي الزمن والاستعمال المضطرد³، أي أنه يرمي إلى

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

²د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، نفس المرجع.

³الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 184.

تحسين ظروف حفظ الأرشيف وتسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر وكذا تجعل عمليات البحث والاسترجاع تتم بسرعة وفعالية¹.

المطلب الثالث: أنظمة دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي.

إن التنظيم الأمثل لقطاع العدالة استلزم توفير أنظمة لتحديد الإحصائيات الدقيقة للنشاط القضائي والتي تساعد على اتخاذ القرارات لرسم السياسات، كما تحتاج الجهات القضائية إلى نظام يساعدها للفصل في النزاعات القائمة أمامها بطريقة إلكترونية، إذا تتمثل هذه الأنظمة في البطاقة القضائية (الفرع الأول)، الجدول التحليلي (الفرع الثاني)، والمحاكمات المرئية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: البطاقة القضائية.

يعد مشروع الخريطة القضائية الذي انطلق في سنة 2005، أداة مساعدة في عمليات إنشاء جهات قضائية جديدة، وفي عقلنة توزيع القضاة، بناء على التشخيص المقدم في الجدول التحليلي لمعطيات النشاط وحجمه، وهذه الآلية تمكن من تحقيق ما يلي:

-توزيع الموارد البشرية، من القضاة وموظفي أمانة الضبط، والأعوان المتخصصين توزيعا عقلانيا على الجهات القضائية.

-تمكين المجلس الأعلى للقضاء من إعداد مخطط الحركة السنوية للقضاة في آجال قصيرة وبموضوعية.

-تصنيف الجهات القضائية حسب معايير ومقاييس معتمدة عالميا.

¹وزارة العدل، إصلاح العدالة الحسيلة والآفاق، المرجع السابق، ص 34.

-تحديد الاحتياجات الجديدة من الموارد البشرية، وكذا التوزيع الجغرافي للهيكل القضائية حسب مقاييس علمية تضمن تغطية قضائية عادلة.

لقد استلم المشروع خلال شهر يونيو من سنة 2006، واعتمادا عليه صار بالإمكان معرفة الاحتياجات من القضاة والموظفين على مستوى الجهات القضائية¹، فهو نظام آلي يتألف من أداة لدعم التخطيط لصنع القرار وتطوير قطاع العدالة من أجل إضفاء الطابع العقلاني على سياسات التسويات الجديدة للمحاكم والمؤسسات العقابية وكذلك على سياسات تدريب القضاة وموظفي القطاع².

الفرع الثاني: الجدول التحليلي.

يعتبر أداة مساعدة على اتخاذ القرار، فهو وسيلة للتنظيم العقلاني إذ يوفر في آن واحد، مؤشرات تحليلية للتطورات الحاصلة في القطاع، وقراءة شاملة لمختلف المعطيات المتعلقة بالهيكل القضائية والوسائل المادية، ومعلومات دقيقة ومحينة حول الموارد البشرية والمالية، وحجم النشاط القضائي وطبيعة ونوعية الجرائم المقترفة، والمعطيات الإحصائية، وبذلك فهو يشكل أداة تسمح بتقييم مدى إنجاز أهداف السياسة العام للقطاع.

لقد شرع في تصميم وإنجاز الجدول التحليلي في شهر ديسمبر سنة 2003 واستكملت الطبعة الأولى منه في شهر فبراير 2004³، إذا فهو نظام يسمح بـ:

-توفير جميع الإحصاءات المتعلقة بهذا القطاع، مما ييسر وضع ميزانية عامة ووضعتها موضع استراتيجية مستقبلية.

¹الطبيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص ص 187-188.

² Modernization au service de la qualite de la justice .P 6.

³الطبيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، نفس المرجع، ص ص 186-187.

-تقديم أرقام رئيسية عن القطاع على المستوى المركزي وكذلك على مستوى الجهات القضائية والمؤسسات العقابية.

بعد وضع جدول الجرائم، تم استحداث هيكل جديد ونشره على الصعيد المحلي (محاكم-مجالس) وعلى المستوى المركزي (قاعدة بيانات مركزية) من أجل تقديم احصائيات دقيقة عن القضايا الجنائية¹.

الفرع الثالث: نظام المحاكمات المرئية.

إن الأساس القانوني لهذا الإجراء هو القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة في المواد من 14 إلى 16، وقد وضعته وزارة العدل موضع التنفيذ ليس فقط في مجال محاكمة المتهمين بل وحتى لسماع الشهود حماية لحقوق الدفاع وتطبيقا للمحاكمة العادلة.

كذلك التعديل الأخير لقانون الإجراءات الجزائية لسنة 2020 نص هو الآخر على المحاكمات عن بعد ونظمها في الحالات القصوى أي الضرورة الملحة دون أخذ رأي المتهم من أجل المصلحة العامة وضرورة الصحة العمومية مثل ما حدث خلال فترة جائحة كورونا².

لم يقدم المشرع الجزائري تعريفا واضحا للمحادثات المرئية عن بعد لكن اكتفى بذكر شروط استعمالها، ووفقا للمادة 14 من القانون 15-03 فإذا استدعى بعد المسافة ومن أجل السير الحسن للعدالة يتم سماع الشهود والأطراف عن طريق المحادثات عن بعد، وفقا للإجراءات المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية، كما يجب التأكد من سرية الوسيلة المستعملة وأمانتها، كما أكد المشرع على تسجيل كل ما تم عبر المحادثات عن بعد في دعامات ترفق مع ملف الإجراءات، أي حفظ التصريحات في دعامة إلكترونية، وأيضا كتابة كل التصريحات على محضر يوقع من طرف القاضي

¹ MODERNISATION AU SERVICE DE LA JUSTICE, P 6.

² د.ب، مقابلة مع قاضية في مديرية العصرنة، بتاريخ 2021-01-10.

المكلف بالملف وأمين الضبط، وذلك حفاظا على أمانة التحقيقات وسلامة الملفات حتى لو ضاعت الدعامة الإلكترونية توجد الورقية، وقد حدد المشرع الحالات التي يتم فيها اللجوء إلى هذه الآلية وهي:

- يمكن لقاضي التحقيق اللجوء إليها لاستجواب وسماع شخص وفي إجراء مواجهات بين عدة أشخاص.
- يمكن لجهة الحكم أن تلجأ إلى المحادثات عن بعد لسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء.
- يمكن لجهة الحكم المختصة بقضايا الجرح أن تلجأ إليها أيضا لتلقي تصريحات متهم محبوس إذا وافق هو والنيابة العامة على ذلك¹.

مع ضرورة الإشارة أن الاستماع والاستجواب والمواجهة باستعمال هذه التقنية تتم بمقر المحكمة الأقرب من مكان إقامة المعني لتلقي تصريحاته، مع وجوب حضور وكيل الجمهورية المختص إقليميا الذي بدوره يتحقق من هوية المعني ويحرر محضرا عن ذلك.

أما إذا كان الشخص المسموع إليه محبوسا فتتم المحادثة عن بعد من المؤسسة العقابية التي يوجد فيها وفقا للإجراءات المقررة قانونا².

أما بالنسبة لسماع الشاهد والذي نعني به أي طرف خبير، فهي ليست شهادة إلكترونية بل يأتي ويقف أمام القاضي للإدلاء بشهادته باعتباره طرفا في الملف بعد استدعائه من طرف المحكمة، كما يمكنه أيضا التوجه إلى أي جهة قضائية قريبة له لأنه مثلا يمكن أن يكون في وهران والاستماع يكون في الجزائر العاصمة فيتوجه إلى قاضي تحقيق محكمة وهران ويطلب شهادة عن بعد عن طريق المحاكمات الافتراضية ليتم الاستماع إلى شهادته، وهي أيضا نوع من أنواع حماية الشهود وتخفيف عبء السفر وطول المسافة عليهم³.

¹ المادة 15 من القانون 03-15، المرجع السابق.

² القانون 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة، نفس المرجع.

³ المادة 15 من القانون 03-15، نفس المرجع.

لقد تم الاعتماد على هذه التقنية الحديثة في جلسات المحاكم بتوفير العتاد اللازم من قاعات مجهزة بأحدث التقنيات اللازمة للمحادثات المرئية وأيضا تأهيل وتدريب موظفين متخصصين لهذه التقنية، ونظرا لما خلفته جائحة كورونا على كل العالم أصبح لزاما تطبيق هذه التقنية على أرض الواقع بعد توقف كل النشاطات وتعطل العمل القضائي الذي أدى إلى ضياع حقوق المتقاضين، وبذلك بدأ اللجوء إلى هذا النوع من المحاكمات بصورة لازمة للمحافظة على المحاكمة العادلة بحضور المتهمين وأطراف الخصومة، وبهذا تمت المحافظة على حقوق المواطنين من جهة ومسايرة العمل القضائي من جهة أخرى، فالأهداف المرجوة من هذا الإجراء:

-تسهيل الإجراءات القانونية لصالح المواطن.

-تنظيم التجارب عن بعد.

-تجنب نقل المعتقل أو الشاهد من بلدة إلى أخرى لسماعه أو محاكمته.

-الإدارة الجيدة لقطاع العدالة.

-يمكن للمحكمة أيضا استخدام مؤتمر الفيديو لسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء.

-تسهيل الإجراءات القانونية وتقريب العدل من المواطن.

تم وضع هذا الاجراء موضع الخدمة ابتداءا من الربع الأول لسنة 2015.¹

¹ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P35.

المبحث الثالث: الخدمات الإلكترونية الموجهة للجمهور.

تعد الخدمة النوعية المحاطة بالضمانات الضرورية الهدف الرئيسي لعصرنة القطاع لتحقيق خدمة عمومية قضائية رقمية، فكل البنى التحتية الإلكترونية من شبكة قطاعية وقواعد بيانات مركزية و... إلخ التي وضعتها الوزارة في مجال تسيير العمل القضائي تهدف بالأساس إلى تقديم خدمات إلكترونية عن بعد تخدم الصالح العام على قدر من المساواة والشفافية والموضوعية.

سعت وزارة العدل إلى وضع مواقع ومنصات إلكترونية تمكن المواطنين من الحصول على الخدمات دون الحاجة للتنقل إلى مقر الجهات القضائية، ويجب الإشارة أن أهم الخدمات الإلكترونية تقدم من قبل المحاكم والمجالس القضائية، أما الوزارة والقنصليات فانفردت كل واحدة باستصدار وتقديم نوع أو نوعين من الخدمات والشهادات فقط.

إن أهم الخدمات الإلكترونية لوزارة العدل تقدمها المحاكم والمجالس القضائية باعتبارها الجهات القضائية الأكثر تعاملًا مع المواطنين وهي التي تطرق لها المطلب الأول، أما الخدمات الممنوح إختصاص تقديمها لجهات معينة أي التي تنفرد بها جهات قضائية دون أخرى تم التطرق لها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية المشتركة بين المحاكم والمجالس القضائية.

يعد إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لقطاع العدالة وسيلة للوصول إلى عدالة في متناول الجميع بسرعة ودرجة عالية من الفاعلية، على هذا الأساس تم وضع جملة من الخدمات الإلكترونية عبر الأنترنت أغلبها خدمات مشتركة بين المحاكم والمجالس القضائية لتلبية احتياجات المواطنين، أي يمكن الحصول عليها بالتسجيل في الموقع الإلكتروني للمحكمة أو المجلس القضائي الموجودين داخل الإقليم الجغرافي لولاية إقامتك، دون إغفال الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الوزارة والقنصليات.

تجدر الإشارة أن الخدمات المقدمة من طرف الوزارة والجهات القضائية التابعة لها تستلزم أن يتوجه المواطن للجهة القضائية الأقرب إليه لتسجيل نفسه فيها حتى يتمكن من الولوج إلى المنصة الخاصة بالوزارة والاستفادة من الخدمات الإلكترونية كما أشرنا مسبقاً¹.

بعد التسجيل الأول للمواطن أي بعد تقديمه رقم الهاتف الشخصي وملاً الاستمارة المقدمة له يتحصل على رقم سري أولي للدخول إلى الأرضية الإلكترونية، أما الرقم الثاني الذي يمكنه من الدخول إلى الباب التالي للحصول على الخدمات الإلكترونية مباشرة الموجودة في الموقع (الجنسية، التجنس، صحيفة القضائية، وغيرها) فيتم إرساله له عبر رسالة نصية تحمل الرقم السري واسم المستخدم، فالتأمين هنا يكون مزدوج لهذا تم وضع رقمين سريين الأول يمنحه له موظف الجهة القضائية بمجرد تسجيله والآخر يصله عبر الهاتف عن طريق الـ sms²، وبالتالي تتمثل الخدمات المقدمة والتي تم التطرق لها في هذا المطلب:

النيابة الإلكترونية في الفرع الأول، وصحيفة السوابق القضائية في الفرع الثاني، ونسخ من عقود المحاكم الشرعية في الفرع الثالث، ونسخة من مرسوم التجنس في الفرع الرابع، وسحب الأحكام من طرف المحامين في الفرع الخامس، وآخرها التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية في الفرع السادس.

الفرع الأول: النيابة الإلكترونية.

النيابة الإلكترونية هي عبارة عن واجهة للتعامل مع النيابة ووسيط بين المواطن والنيابة³، تسمى بالشكوى عبر الأنترنت، فعوض التنقل إلى المحكمة نقوم برفع الشكوى إلكترونياً عن طريق تطبيق

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

²س.ك، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

³مقابلة مع الأمين العام لمديرية العصرنة، المرجع السابق.

النيابة الإلكترونية التي أتاحها وزارة العدل عبر موقعها الخاص، ونراقب مآلها، فنحدد المحكمة ونرسل الشكوى، ثم يقوم وكيل الجمهورية بدراستها وفقا للسلطة التقديرية المخولة له، ومن خلال الواجهة الخاصة به (كل وكيل جمهورية على مستوى المجلس له واجهة خاصة به)، ليقرر ما يجب القيام به إما أن يعطي تعليمات أو يأمر الضبطية القضائية بسماع شخص أو يرسل للمعني استدعاء أو إخطارا لسماعه، أي على حسب السلطة التقديرية للنيابة، كما يرسل له ويمكنه من الاطلاع على مآل شكواه أيضا إلكترونيا¹، أو يطلب من المعنى الوثائق الثبوتية لتدعيم شكواه، أي أنه يأخذ كل الإجراءات المناسبة قبل مرحلة جدولة القضية وتحديد معاد للجلسة، ووكيل الجمهورية هنا يواجه المعنى هل هي قضية تستدعي تدخل النيابة أم هو نزاع مدني فقط، أو يوجهك إلى القسم العقاري، وفي حالة عدم تدخل النيابة يتم حفظ الشكوى وتبليغه بمقرر الحفظ، أي يتم فرز الملفات.

الشكوى يمكن أن تكون من أي ولاية فهي لا تستدعي الحضور الشخصي لأنها إلكترونية، وبعد النظر فيها يتم الرد عليه أحيانا أنه يجب الحضور الشخصي لتأكيد الشكوى، لأن هناك أمور تستلزم الحضور الشخصي، أو يتم مباشرة قبول الشكوى ويتم إرسالها إلى الضبطية القضائية لسماع X و Y المقدمة الشكوى ضدهم، وإذا تمت جدولة القضية وتحديد الجلسة يتم موافاتك لاحقا بالاستدعاء، لكن الحضور المادي ضروري في الجلسات.²

بالنسبة للخطوات المتبعة لرفع شكوى عن طريق النيابة الإلكترونية فهي:

يمكن لكل شخص طبيعي أو معنوي (الإدارات والمؤسسات، الشركات الخاصة والجمعيات، ...) تقديم شكوى أو عريضة أمام النيابة إلكترونيا، باتباع الخطوات التالية:

¹د.ب، مقابلة مع قاضية في مديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

²مقابلة مع الأمين العام لمديرية عصرنة العدالة، المرجع السابق.

- يتم الولوج إلى أرضية النيابة الإلكترونية المخصصة لهذا الغرض، والمتاحة عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل، ثم النقر على خانة "تسجيل شكوى أو عريضة".

- بعدها يتوجب ملء استمارة "تسجيل شكوى/عريضة عن بعد"، بإدخال البيانات الشخصية الخاصة بهويته كاملة، وعنوان إقامته، ورقم هاتفه المحمول، وكذا عنوان بريده الإلكتروني، إن وجد، والنقر على الزر "OK"، الذي يظهر في نافذة تأكيد المعلومات المدخلة فتظهر مباشرة، نافذة تبيين إرسال رمز التأكيد، الذي يصله في هاتفه المحمول، وكذا عبر بريده الإلكتروني.

- فور تلقيه رمز التأكيد المذكور، يصبح بإمكانه إدراج البيانات المتعلقة بالشكوى، وذلك باتباعه الآتي:
- بعد إدراج رمز التأكيد المرسل إليه ثم النقر على زر "التالي"، لإدخال البيانات الخاصة بالشكوى/العريضة، والمتمثلة في: اختيار الجهة القضائية الموجه إليها الشكوى/العريضة، تحديد نوع الشكوى/العريضة وإدخال مضمونها، تحميل المرفقات، أي وثائق الإثبات المدعمة للشكوى/العريضة، إن وجدت، وأخيرا النقر على الزر تسجيل.

-فيتم تحويل هذه الشكوى/العريضة، بصفة آلية إلى ممثل نيابة الجهة القضائية الموجه إليها الشكوى/العريضة (وكيل الجمهورية بالمحكمة أو النائب العام بالمجلس القضائي) لاتخاذ الإجراء المناسب والتصرف فيها، بعد ذلك، تظهر للمعني نافذة تؤكد تسجيل الشكوى بنجاح، ويظهر له وصل التسجيل يحتوي على اسم المستخدم وكلمة المرور، قابلة للطباعة، ويتعين على مقدم الشكوى الاحتفاظ به للولوج بعد ذلك، وفي أي وقت يريده، إلى فضاء "مآل شكوى أو عريضة" عبر رابط أرضية النيابة الإلكترونية، للاطلاع على مآل شكواه، كما يتم إعلام المعني بمآل شكواه أيضا عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) و/أو عبر بريده الإلكتروني¹.

¹موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 2021-07-31: <https://www.mjustice.dz/ar>

الفرع الثاني: صحيفة السوابق القضائية.

أول خطوات عصرنة الخدمات القضائية بدأت بوضع قاعدة بيانات مركزية على مستوى المركز وهي قاعدة بيانات وطنية موحدة وبيومترية تضم السجل العدلي القضائي على مستوى وطني ومركز وموحد، وأي تحيين من قبل الجهات القضائية يتم آليا على مستوى القاعدة المركزية لأنها قاعدة بيانات واحدة، ما سمح بإمكانية سحب الصحيفة القضائية والاطلاع عليها من أي مكان عبر الأنترنت¹، وهذا نتيجة التنسيق التقني في مجال رقمنة الحالة المدنية بين مصالح وزارة العدل ومصالح وزارة الخارجية والجماعات المحلية أين أصبحت القاعدتان المركزيتان (الحالة المدنية والسجل العدل) متلازمتين في العمل القضائي، بحيث يتم التأكد من هوية المعني بالصحيفة القضائية من خلال سجله المدني، وعلى هذا الأساس تغيرت النظرة للخدمات وأصبح السعي للإعفاء النهائي من الوثائق².

كما تم حديثا استحداث خدمة الحصول على الصحيفة القضائية موقعة ومصادق عليها من طرف وزارة العدل عبر الأنترنت دون الحاجة للانتقال إلى أي جهة قضائية، بشرط التسجيل المسبق في البوابة الإلكترونية للخدمات القضائية الخاصة بالوزارة.

أولا. سحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) الموقعة إلكترونيا عبر الأنترنت:

مكنت هذه التطبيقية المواطنين منذ الربع الأول لعام 2015 من الحصول على هاته الخدمة إلكترونيا دون ما الحاجة للذهاب إلى المحكمة، وذلك بفضل تسجيلها وتخزينها في قاعدة البيانات المركزية الخاصة بالسجل العدلي³، وتتمثل الإجراءات المتبعة لاستخراجها إلكترونيا بـ:

¹ د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية عصرنة العدالة، بتاريخ 10-01-2021.

² مقابلة مع الأمين العام لمديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

³ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P13.

يمكن لكل جزائري أو أجنبي مقيم بالجزائر، أن يطلب ويتلقى، عن طريق الأنترنت، القسيمة - رقم 3 - من صحيفة السوابق القضائية الخاصة به، متى كانت خالية من أي عقوبة، وذلك بقيامه مرة واحدة فقط، بالخطوات الآتية:

1- بداية يجب أن يتقرب المواطن من شباك أي مجلس قضائي أو محكمة عبر التراب الوطني، مرفقا بالوثائق الثبوتية التالية:

- بطاقة رسمية للهوية.

- شهادة ميلاد.

- رقم الهاتف المحمول الشخصي.

- ما يثبت الإقامة بصفة قانونية بالنسبة للأجانب المقيمين بالجزائر.

2- بعد استلام أمين الضبط المستند الورقي المقدم، يقدم له صك يحتوي على اللقب والاسم الشخصيين، واسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين وسريين.

3- بعدها يتلقى عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، رسالة نصية قصيرة (SMS) بها اسم مستخدم وكلمة مرور شخصيان آخران، جديان وسريان، للمحافظة على سرية الخدمة، وفور تلقيه لاسم المستخدم وكلمة المرور الجديدين عبر هاتفه المحمول، يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق القضائية عن طريق الأنترنت¹، على موقع وزارة العدل، وذلك بإتباعه الآتي:

- الدخول إلى البوابة: <https://portail.mjustice.dz>

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديريةة العصرنة، المرجع السابق.

- إدراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر SMS.
- النقر على زر الدخول لظهور عدة روابط المتواجدة في بوابة الوزارة.
- النقر على الرابط بعنوان "سحب صحيفة السوابق القضائية".
- بالنقر على هذا الرابط، تظهر "نافذة" مطلوب فيها إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، المسجلين بالمستند الورقي (الصك الورقي) المسلم من طرف أمين الضبط.
- بعدها يتم النقر على زر التحميل لتظهر مباشرة على شاشة الحاسوب القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق القضائية، في شكل "PDF" موقعة إلكترونيا وعليها "كود أبار" (Code à barres) قابلة للسحب والطباعة.¹

ثانيا. السماح للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج من سحب الصحيفة رقم 3 من السجل القضائي موقعة إلكترونيا عبر الأنترنت: فبفضل التوقيع الإلكتروني سمحت وزارة العدل من تقديم خدمة جديدة عن بعد لفائدة الجزائريين المقيمين بالخارج، هذا الإجراء دخل حيز التنفيذ في 30 أكتوبر 2015، ويتم حاليا تكييفه في جميع أنحاء العالم، وذلك بهدف:

-تسهيل الحصول على صحيفة السوابق القضائية رقم 3 عبر الأنترنت.

¹موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 2021-07-31: <https://www.mjjustice.dz/ar>

يجب معرفة أن:

أ- "العقوبات المقيدة في صحيفة السوابق القضائية لا يمكن أن تشكل بأي صفة مانعا لتوظيف الأشخاص الذين تتعلق بهم لدى الإدارات أو المؤسسات العمومية ما لم تتنافى الجريمة المرتكبة مع الوظيفة المراد شغلها.

كما لا يمكن أن تشكل عائقا لممارسة نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو نشاط في مؤسسات القطاع الخاص ما لم ينص القانون على خلاف ذلك"....م 675 مكرر ق ا ج"

ب -يمكن كل شخص أن يحاط علما بالبيانات المدونة في القسيمة رقم 02 من صحيفة سوابقه القضائية بناء على طلب يوجه إلى النائب العام أو الى وكيل الجمهورية لأي جهة قضائية أو الى القاضي المكلف بالمصلحة المركزية لصحيفة السوابق القضائية، إذا كان المعني مولودا بالخارج، لا تسلم بأي حال من الأحوال للمعني نسخة من القسيمة رقم 02.

-تبسيط إجراءات الحصول على المستند لمعالجة مشكلة الطرد.

-تعميم الخدمات القانونية لفائدة المقيمين بالخارج¹.

-تكريس آليات الإعلام والاتصال الحديثة في المجال القضائي.

-اعفاء المقيمين بالخارج من السفر إلى القنصليات تفاديا لمشاكل بعد المسافة.

أما بالنسبة للإجراءات المتبعة للحصول على هذه الخدمة فهي: لكي يستفيد المواطنون الأجانب من هذه الخدمة الجديدة يجب اتباع الإجراءات التالية:

-أولا يجب أن يحضر الشخص المعني إلى القنصلية مصحوبا بوثائق تثبت هويته، حيث يقوم المندوب الدبلوماسي بتسجيل بياناته، ثم يقوم بإرسالها إلكترونيا إلى التطبيق المخصص لهذا الغرض على مستوى الوزارة.

-بعد ذلك، ترسل وزارة العدل اسم المستخدم وكلمة المرور إلكترونيا إلى المندوب الدبلوماسي، الذي يقدمهما إلى الشخص المعني، ليتلقى بعد ذلك خلال 48 ساعة اسم مستخدم ثان وكلمة مرور جديدة للسماح له بالوصول إلى شبكة الأنترنت الخاصة بوزارة العدل وسحب صحيفة السوابق القضائية الخاصة به موقعة إلكترونيا.²

ثالثا. صحيفة السوابق القضائية للشخص المعنوي:

تم استحداث وتوفير مستخرج صحيفة السوابق القضائية للشخص المعنوي مؤخرا، من خلال تمكين أغلبية المؤسسات العمومية مثل السجل التجاري، وزارة الداخلية، وزارة الدفاع، المديرية العامة للأمن وغيرها، من استخراج الصحيفة القضائية عبر الأنترنت فلم حق الاطلاع والاستخراج من قاعدة البيانات

¹ MODERNISATION AU SERVICE DE LA JUSTICE, P 15.

² MODERNISATION AU SERVICE DE LA JUSTICE, P 29-30.

المركزية¹، أي تم الاستغناء عن الطريق التقليدية بالإرسال بناء على طلب إلى النيابة العامة، إلى القضاة ووزير الداخلية ووزير المالية ووزير التجارة والإدارات والمؤسسات العمومية التي تتلقى عروض الصفقات العمومية، وبالتالي فإن المؤسسات العمومية والإدارات بإمكانها الحصول على نسخة موقعة إلكترونيا من قاعدة البيانات المركزية الخاصة بالوزارة.

كما كان يسلم المستخرج أيضا للممثل القانوني للشخص المعنوي أو من ينوبه بعد التأكد من هويته وصفته هذا ما أكدته المادة 654 من قانون الإجراءات الجزائية²، أما الآن فأصبحت كل التعاملات تتم إلكترونيا أولا من أجل التخفيف على المواطنين من عبء استخراجها وتكملة الملف المطلوب، وثانيا لتسهيل أعمال الإدارات وتسريعها.

أهم خطوة قامت بها الوزارة للوصول إلى هذه النتيجة هي أن الأرضية الإلكترونية لشبكة وزارة العدل هي شبكة قطاعية مربوطة بواسطة الألياف البصرية وتدفقها عالي جدا يتناسب مع كل المتطلبات³، لأن كل قواعد البيانات هي موجودة على مستوى الأرضية الرسمية لوزارة العدل.

الفرع الثالث: نسخ من عقود المحاكم الشرعية، ونسخة من مرسوم التجنس.

يتم استخراج نسخ من عقود المحاكم الشرعية، ونسخة من مرسوم التجنس، طبقا لـ:

أولا. نسخ من عقود المحاكم الشرعية:

هي العقود القديمة جدا التي كانت خلال الفترة الانتقالية بعد استقلال الجزائر أين لم توجد بعد المحاكم بالمعنى القانوني، هذه الوثائق كانت في الأرشيف الورقي لوزارة العدل وللحصول عليها لابد

¹د.ب، مقابلة مع قاضية بمديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

²موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع: 31-07-2021: <https://www.mjustice.dz/ar>

³د.ب، مقابلة مع قاضية في مديرية العصرنة، نفس المرجع.

من تقديم طلب للوزارة فهي المعنية الوحيدة بتقديمها، أما الآن فلا، بفضل الإدارة الإلكترونية ورقمنة الأرشيف القضائي تم رقمها عن طريق نسخها بأجهزة السكاير وجمعها في قاعدة بيانات وطنية، وبالتالي يمكنك الحصول عليها من أي محكمة أو مجلس قضائي عبر التراب الوطني.¹

وبالتالي يمكن لكل مواطن أو ذوي حقوق استخراج نسخ عن عقود المحاكم الشرعية المتعلقة بحالة الأشخاص وتصرفاتهم ضمن علاقاتهم الشخصية، من زواج وطلاق ووصايا وفرائض... إلخ، والتي تم تحريرها خلال الفترة (1920-1975) شهر فبراير، من وزارة العدل أو أي جهة قضائية (محاكم ومجالس قضائية).

وللحصول عليها، يتعين الإدلاء بالبيانات الشخصية والبيانات الخاصة بالعقد وتحديد الجهة التي سيتم فيها استلامها، ضمن الاستمارة الإلكترونية، حيث يتم سحب نسخة العقد من الجهة التي اختير استلامها منها، في أجل خمسة عشر يوما من تاريخ ملأ الاستمارة الإلكترونية.

- يتم استلام المستخرج بعد تقديم نسخة لبطاقة الهوية الوطنية لطالب المستخرج والتوقيع على استلامه وذلك دون دفع مصاريف.²

ثانيا. نسخة من مرسوم التجنس:

يمكن سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية، لصاحبها، أنيا، عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، وذلك بعد قيام المعني، مرة واحدة فقط، بالتقرب شخصا من شباك أي محكمة (جهة قضائية) عبر التراب الوطني، مرفوقا بالوثائق المطلوبة منه ليقدم له صك يتضمن اللقب والاسم الشخصيين، مع اسم المستخدم وكلمة المرور.

¹ س.ك، مقابلة مع قاضية في مديرية العصرنة، بتاريخ 11-01-2021.

² موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع: 31-07-2021: <https://www.mjustice.dz/ar>

يتلقى بعد ذلك وخلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموائية رسالة نصية قصيرة (SMS) عبر هاتفه المحمول، بها اسم مستخدم وكلمة مرور آخرا، جديان وسريان¹، أين يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت، عبر موقع وزارة العدل <https://portail.mjustice.dz> _، بإدراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر SMS، ثم الدخول إلى الرابط الخاص بطلب سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس، ليتم إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، المسجلين بالمستند الورقي المسلم من طرف أمين الضبط، عندئذ تظهر على شاشة الحاسوب النسخة المطابقة لأصل مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية لصاحبها، في شكل PDF موقعة إلكترونيا وعليها Code à barres قابلة للطباعة والسحب².

الفرع الرابع: سحب الأحكام من طرف المحامين.

تم الانطلاق في هذه التقنية منذ 26 مايو 2015، وهي تهدف أساسا إلى:

-تحسين أداء النظام القضائي من خلال تبسيط إجراءات الحصول على المستندات القانونية اتجاه الخصوم.

-تعميم استخدام تقنية التوقيع الإلكتروني.

-السماح للمحامين بسحب النسخة العادية من الأحكام والأحكام الموقعة إلكترونيا عبر الأنترنت.

-استيعاب التدفق إلى المحاكم.

-تشجيع العمل عن بعد³.

¹ د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

² موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع: 31-07-2021: <https://www.mjustice.dz/ar>

³ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P 15.

-المرونة في الإجراءات القضائية.

إذا فالمحامون لديهم خدمة استخراج النسخة العادية عبر الأنترنت من أحكام وقرارات قضائية صادرة عن الجهات القضائية، فهي إذا قاعدة بيانات خاصة بالأحكام موجودة على مستوى كل جهة قضائية، لكن لم يتم بعد جمع كل الأحكام فيها.

يقوم المحامي بالتقدم إلى المحكمة لتسجيل نفسه للحصول على الخدمات الإلكترونية عن بعد، ويكون ذلك على مستوى المكتب الخاص بالمحامين الموجود في كل محكمة، هذه الخدمة تكون مقررة للمحامي الذي لديه علاقة بالقضية ومتؤسس فيها، أما المحامين الآخرين فلا يمكنهم الاطلاع على الأحكام لعدم ارتباطهم بالقضية.¹

لقد أصبحت هذه التقنية الآن متوفرة على مستوى كل الجهات القضائية وليس فقط المحكمة فحتى القرارات والأحكام الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة الموقعة إلكترونيا يمكن سحبها انطلاقا من المجالس القضائية وفقا لهذه التقنية، وهنا نتكلم عن النسخة العادية للقرارات دون الحاجة للتنقل إلى مقر الجهة القضائية المصدرة لها.

بالتالي يمكن للمحامي المسجل بإحدى المنظمات الجهوية للمحامين عبر التراب الوطني، أن يسحب النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحركات القضائية الخاصة بموكليه، أنيا، عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، وذلك بعد قيامه، مرة واحدة فقط، بنفس الخطوات المذكورة في الوثائق الإلكترونية السابقة، فيتقرب المحامي شخصا من أمانة الضبط لدى أي جهة قضائية عبر التراب الوطني، مرفوقا ببطاقته المهنية، ورقم هاتفه المحمول.

المحامي غير المدرج ضمن التطبيقات المعدة للاستفادة من هذه الخدمة الإلكترونية عن بعد، أو المدرج بها بمعطيات غير مطابقة للمعلومات الخاصة به، تسلم له استمارة على مستوى أمانة الضبط لملئها

¹س.ك، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، بتاريخ 11-01-2021.

بالمعلومات المطلوبة أو الصحيحة، والعودة مرة ثانية، في الموعد الذي يحدده له أمين الضبط لاستكمال الخطوات التالية لحصوله على اسم المستخدم والرقم السري الخاص به¹.

بعد استكمال كل الخطوات السابقة يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة سحب النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحرمات القضائية الخاصة بموكليه، عن طريق الأنترنت، عبر موقع وزارة العدل. وذلك بإتباعه الخطوات التالية:

فبعد دخوله إلى البوابة <https://portail.mjustice.dz>، يقوم بإدراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر SMS ، ثم الدخول إلى النافذة الثانية، والتي مطلوب فيها إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، المسجلين بالمستند الورقي المسلم من أمين الضبط، ثم النقر على زر الـ “الدخول” لفتح صفحة الاستمارة المطلوب فيها تحديد الجهة القضائية والغرفة/القسم ونوع الوثيقة وطبيعة القضية ورقم القضية، وأخيرا النقر على زر “التحميل”، لتبدو مباشرة على شاشة الحاسوب الوثيقة القضائية المطلوبة، في شكل “PDF” موقعة إلكترونيا وعليها - كود أبار (Code à barres) - قابلة للطباعة والسحب².

يتم العمل بهذا النهج حاليا وقد بدأ كمرحلة أولية على مستوى ثلاثة مواقع تجريبية هي قسنطينة، تيبازة، تلمسان، ليتم تعميمها لاحقا في جميع الولايات القضائية³.

¹ د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

² موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع: 2021-07-31 <https://www.mjustice.dz/ar>

³ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P22.

الفرع الخامس: التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية.

تصحيح الحالة المدنية في القديم كان يتطلب العديد من الإجراءات بينما حالياً يمكن تقديمه في 5 قنوات وهي المحكمة أو البلدية أو القنصلية إذا كان مقيماً بالخارج، أو يقدم للوزارة أو المجالس القضائية، كل هذه الطلبات يتم صلبها في قاعدة معطيات واحدة ليتم النظر فيها.

أيضاً في حالة طلب تصحيح إلكتروني لخطأ في سجل الحالة المدنية ويكون الخطأ مادياً يتم الإرسال من المحكمة إلى البلدية بطريقة إلكترونية، لأنه من المفروض حالياً البلديات هي التي تسترجع أوامر التصحيح أي يوافق بالتصحيح بعد إخطارك بأنه قد تم إرسال أمر التصحيح إليهم فيما يخص ذلك الخطأ وأن قد تم تصحيحه من قبلهم، وتقدم لك نسخة من العقد المصحح، وبالتالي تم تبسيط المسار أي يكون بطلب إلكتروني ثم ترفق الوثائق وتصب في المحكمة.¹

إن طلب تصحيح الأخطاء الواردة في سجل الحالة المدنية (شهادة الميلاد، الزواج أو الوفاة) يجب أن يرفق حسب الحالة بالوثائق اللازمة، ويتم تقديمه مباشرة على مستوى المحاكم، وللاستفادة من هذه الخدمة عبر الإنترنت، يجب القيام مرة واحدة فقط، بنفس الخطوات المتبعة لاستخراج الوثائق السابقة الذكر فيتعين عليه التقرب من شباك أي محكمة أو مجلس قضائي عبر التراب الوطني، مرفوقاً ببطاقة رسمية للهوية، وشهادة ميلاد، ورقم هاتفه المحمول الشخصي، ثم يستلم من أمين الضبط، مستنداً ورقياً، يتضمن اللقب والاسم الشخصي، واسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين، ليتلقى بعد ذلك رسالة نصية قصيرة (SMS) عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، بها اسم مستخدم وكلمة مرور شخصيان آخران، جديان وسريان، وهنا يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية، على موقع وزارة العدل <https://portail.mjustice.dz>²

¹ م.م ، مقابلة مع الأمين العام لمديرية العصرنة، بتاريخ 10-01-2021.

² موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 2021-07-31: <https://www.mjustice.dz/ar>

مع العلم أنه بعد الحكم سواءا بالتصحيح للأخطاء الواردة في السجل الحالة المدنية أم لا يتم إبلاغ الشخص بالحكم من نفس المنصة الإلكترونية الخاصة بخدمة التصحيح¹.

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية التي تنفرد بها جهات قضائية دون أخرى.

خصت وزارة العدل بعض الجهات القضائية باستصدار بعض الوثائق الخاصة بالمواطنين إلكترونيا عبر الأنترنت بصورة منفردة دون الجهات القضائية الأخرى وأيضا بعض العمليات الإلكترونية، وهذا يرجع إلى خصوصية هذه الوثائق والخدمات أي أنه لا يمكن أن تمنح لكل الجهات حتى تصدرها فهي تحتاج أن تصدر من الجهات القضائية المخولة قانونا وصاحبة السلطة لإصدارها، وتتمثل هذه الخدمات في:

الخدمات التي تنفرد بها المجالس القضائية والوزارة تطرق لها الفرع الأول والخدمات التي تنفرد بها المحاكم والقنصليات تطرق لها الفرع الثاني.

الفرع الأول: الخدمات التي تنفرد بها المجالس القضائية والوزارة.

خصت الوزارة المجالس القضائية والوزارة فقط بالحق في استصدار مستخرج الوجود بسجون الاحتلال أثناء ثورة التحرير نظرا لأهمية المستخرج وخصوصيته، كما أوكلت الوزارة جزءا من صلاحياتها للمجالس القضائية بتفويضها صلاحية القيام بخدمة التصديق على الوثائق القضائية الإلكترونية لتخفيف العبء على الوزارة، وهذه الخدمات هي:

¹س.ك، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

أولا. مستخرج الوجود بسجون الاحتلال إبان ثورة التحرير الوطني:

تتفرد كل من المجالس القضائية والوزارة بتقديم خدمة استصدار مستخرج الوجود بسجون الاحتلال إبان ثورة التحرير الوطني، حيث يمكن لكل مواطن سجن إبان الثورة التحريرية (1954-1962) أو ذوي حقوقه، الحصول على مستخرج وجوده بالسجن خلال تلك الفترة، من المديرية الفرعية للوثائق والمحفوظات بوزارة العدل أو أي مجلس قضائي، وذلك بإتباع الخطوات التالية:

-يتعين أولا الإدلاء بالمعلومات المطلوبة في الاستمارة الإلكترونية.

-يتم سحب المستخرج أمام الجهة التي اختير استلامه منها، في أجل ثمان وأربعين (48) ساعة من تاريخ ملء الاستمارة الإلكترونية.

-يتم استلام المستخرج بعد تقديم نسخة من بطاقة الهوية الوطنية لطالب المستخرج والتوقيع على استلامه وذلك دون دفع مصاريف.

ثانيا. التصديق على الوثائق الموجهة إلى الخارج:

تعد وزارة العدل هي السلطة الوطنية التي تتولى التصديق على الوثائق الإلكترونية خاصة القضائية منها، وسعيا إلى تخفيف العبء على المواطنين بالدرجة الأولى وتوزيع العمل القضائي على الجهات القضائية لتخفيف الضغط على الوزارة، فوضت وزارة العدل سلطاتها في التصديق للمجالس القضائية، وذلك في إطار منح اختصاص المصادقة على الوثائق الموجهة للخارج إلى السادة النواب العامين على مستوى كافة المجالس القضائية قصد إعفاء المواطنين من التنقل إلى مقر وزارة العدل¹.

¹موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 2021-08-01: <https://www.mjustice.dz/ar>

الفرع الثاني: الخدمات التي تنفرد بها المحاكم والقنصليات.

نؤكد دائما أن الهدف من كل هذه الخدمات الإلكترونية هو إيصال الخدمة العامة للمواطن بكل يسر وسهولة للقضاء على عاملي الزمان والمكان، ولذا فقد منحت المحكمة والقنصليات والممثلات أيضا وبصورة منفردة صلاحية استصدار جملة من الخدمات الإلكترونية دون الجهات القضائية الأخرى، وهي:

-شهادة الجنسية:

تستخرج شهادة الجنسية الجزائرية من أي محكمة عبر التراب الوطني أو ممثلية دبلوماسية وطنية بالخارج أو عبر الأنترنت، حيث:

أولا. يمكن استخراج شهادة الجنسية الموقعة إلكترونيا لصالح المواطنين، وقد أتاحت هذه الخدمة للمواطنين اعتبارا من الربع الأول من عام 2015 للحصول على هذه الشهادة إلكترونيا دون ما الحاجة الى المثل أمام المحكمة، وذلك بفضل رقمنة السجل الخاص بها في قاعدة البيانات الرقمية.

ثانيا. يمكن استخراجها أيضا من أي ممثلية دبلوماسية أو قنصلية اعتبارا من مايو 2015 ويتجسد هذا النهج الجديد من خلال تقديم الخدمات الدبلوماسية والقنصلية تحت إشراف وزارة الشؤون الخارجية، بواسطة واجهة بحث آلية تتضمن قاعدة بيانات شهادة الجنسية، هذا من أجل:

-السماح لمواطنينا بالخارج وللأجانب المقيمين في الجزائر من سحب شهادة الجنسية.

-تحسين الإجراءات من أجل الحصول على الشهادة في وقت قياسي.

-تقليل أوقات معالجة الطلبات.¹

¹ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P 13-15.

ثالثا. إجراءات استخراج شهادة الجنسية عبر الأنترنت:

يمكن لكل جزائري، مقيم داخل الوطن أو خارجه، أن يطلب ويتلقى شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به آنيا، عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، شرط قيامه، ولو مرة واحدة فقط، بالخطوات المتبعة في كل الخدمات الإلكترونية السابقة من:

- التقرب شخصيا لشباك أي محكمة عبر التراب الوطني، مرفوقا ببطاقة رسمية لهويته الشخصية، رقم هاتفه المحمول الخاص، ووثائق الحالة المدنية أو المستندات المطلوبة لاستصداره شهادة الجنسية الجزائرية.

-بعدها يستلم من أمين الضبط، مستندا ورقيا، يتضمن اللقب والاسم الشخصيين، واسم المستخدم وكلمة المرور، ليتلقى رسالة نصية قصيرة (SMS) عبر هاتفه المحمول، خلال (48) ساعة الموالية، بها اسم مستخدم وكلمة مرور آخران، جديان وسريان، أين يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة الطلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت، بالدخول إلى البوابة: <https://portail.mjjustice.dz>، وإدراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر SMS والدخول إلى رابط طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية، واستكمال كل الإجراءات لتبدو أخيرا شهادة جنسيته على شاشة الحاسوب، في شكل "PDF" موقعة إلكترونيا وعليها كود أبار (Code à barres) قابلة للطباعة و السحب.¹

رابعا. أهمية الإجراءات الحديثة لطلب شهادة الجنسية الإلكترونية:

-إنشاء قاعدة بيانات مركزية خاصة بشهادة الجنسية منذ يناير 2014.

¹موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 2021-08-01: <https://www.mjjustice.dz/ar>

-حضور المواطن إلزامي فقط عند تقديم طلبه الأول للتسجيل في المنصة الإلكترونية الخاصة بالخدمات الإلكترونية لقطاع العدالة.

-ملف الخدمة يتم تقديمه عند التسجيل الأول فقط.

-خدمة التوصيل مجانية (قانون المالية 2015).

خامسا. الأهداف المرجوة من هذه الخدمة:

-دمج التوقيع والتصديق الإلكترونيين في المجال القضائي.

-تسهيل الحصول على شهادة الجنسية الموقعة إلكترونيا (توفيرا للوقت والتكلفة) بسحب بسيط عبر الأنترنت.

-تقليل تنقلات المواطنين إلى الجهات القضائية.

-يساهم في سرعة تكوين بعض الملفات الإدارية.¹

المطلب الثالث: الخدمات القانونية الإلكترونية المستحدثة في قطاع العدالة.

من أجل استعمال قواعد البيانات المركزية لتحسين التشغيل عن بعد للأنظمة الآلية، وعلى وجه الخصوص أنظمة السجل العدلي وشهادة الجنسية، وبفضل التوقيع الإلكتروني تقدم وزارة العدل خدمات إلكترونية مستحدثة.

من هذا المنطلق اشتمل المطلب على الإشعارات عبر SMS والبريد الإلكتروني في الفرع الأول، وتطرق الفرع الثاني لمركز النداء، بينما تناول الفرع الثالث نظام sjdj وبوابة القانون الجزائرية، أما الفرع

¹ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P34.

الرابع فتطرق لتطبيق التكوين عن بعد، والاعتماد على المحادثات المرئية، بينما شمل الفرع الخامس قاعدة بيانات مركزية للبصمة الوراثية ADN، وأخيرا تطرق الفرع الخامس للمشاريع القطاعية والإنجازات المحققة من طرف الوزارة.

الفرع الأول: الإشعارات عبر SMS والبريد الإلكتروني.

تم الاعتماد على التبليغ عن طريق اشعارات SMS وكذا التعامل وتبادل الوثائق بواسطة البريد الإلكتروني، وذلك وفق:

أولا. الإشعارات عبر SMS:

يتم استخدامه لتبليغ وإعلام المواطنين واستدعاءهم في التحقيق وفي كل تعاملاتهم مع الجهات القضائية، إذا فقد كانت أول وسيلة تم استخدامها للتبليغ هي الرسائل النصية القصيرة SMS فمن سنة 2015 إلى سنة 2016 تم التعامل مع ثلاث جهات للاتصال Oredoe، Mobilis ، djz ، وذلك بموجب عقود.

إن التبليغ الذي نعني به عند استعمال sms هو ليس التبليغ الرسمي القانوني للأحكام، وإنما هو مجرد إعلام المواطن فقط للتقدم أمام قاضي التحقيق أي هو مجرد إخطارات واستدعاءات لأن التبليغ القانوني يجب أن يكون بموجب وثيقة وحكم ويبلغ من طرف المحضر القضائي¹، فهي إذا الاخطار والابلاغ عن الإجراءات القانونية بالوسائل الإلكترونية، هذه الخدمة جزء من إجراءات تسهيل وتسيير وتحسين الإجراءات الإدارية، بحيث تسمح ب:

-إرسال الاستدعاءات إلى المتقاضين من طرف المحاكم.

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

-استدعاء المتقاضين عن طريق الرسائل القصيرة، عوضا عن إرسال استدعاء قانوني فعلي مادي.

-إبلاغ المواطن برسالة نصية قصيرة حول مجريات سير قضيته.

هذا الإجراء اختياري، مالم يتقدم المواطن على الفور إلى المحكمة بعد تلقيه للرسالة النصية القصيرة، أما من حيث التكاليف، فهذا الإجراء الجديد للمحكمة يسمح بتوفير نفقات السفر وتسهيل الوصول إلى المعلومات القضائية في وقت قياسي.¹

ثانيا. البريد الإلكتروني:

يعد البريد الإلكتروني أهم وسيلة إلكترونية للتواصل اليوم وقد عمدت وزارة العدل إلى إدخالها في الأعمال القضائية، حيث أصبحت كل الجهات القضائية تتواصل مع بعضها عن طريقه، كما وفرت وزارة العدل للمواطنين إمكانية التواصل معها عن طريق البريد الإلكتروني أو ما يسمى بالأنترنت M.justice وهو موجه للمواطنين، الذي يكفل لهم تقديم شكاويهم في كل المجالات للوزارة وترد عليهم هي أيضا عن طريق البريد الإلكتروني، حيث توجد خلية للاتصال هي التي تتولى استقبال الشكاوى وإرسالها إلى الجهات القضائية المختصة بها، فإذا كانت شكاوى متعلقة بمجال العصرنة ترسل إلى مديرية العصرنة وإذا كانت متعلقة بالشؤون القضائية ترسل إليهم، ثم يتم الرد على المعني، إذا فهي قاعدة بيانات واحد يصب فيها كل البريد الإلكتروني ثم توزعه على الجهات المختصة.²

¹ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P

² د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

الفرع الثاني: مركز النداء.

إن استحداث وسائل من شأنها تقريب الخدمة العمومية لقطاع العدالة من المواطن هو حتما من بين الآفاق التي ينبغي أن تتحقق في إطار عصرنة العدالة، وذلك لتحقيق هدفين رئيسيين في آن واحد وهما:

-الاصغاء للمواطن.

-إعطاء أحسن صورة في تمثيل الخدمة العمومية.

-وأیضا كانت من أهم الأهداف لوضع هذا المركز هو تقديم خدمات لمختلف الجهات القضائية ومختلف الإدارات العمومية، وأیضا من أجل التحسيس وتوعية المواطنين.

يمثل هذا المركز واجهة حيوية للمعلومات ومساهمة المواطن، وكذا قطب جامع للكفاءات للعدالة الإلكترونية، إذن فهو الحل الشامل 100% IP و 100% جزائري، وقد تم استحداثه ليساعد بصفة جوهرية في سير نظام المعلومات على مستوى الجهات القضائية من خلال شبكة الأنترنت لوزارة العدل، وتتمثل أهم عناصر مركز النداء في:

-العناصر البشرية والمهنية،

-العناصر المادية واللوجيستية،

-العناصر التنظيمية،

-والتواصل عن بعد¹.

الفرق بين الخطوات الواجب إتباعها قبل وضع المركز وبعد وضعه:

¹ عكا عبد الحكيم، مركز النداء لوزارة العدل، انشاء مركز النداء (CALL CENTER) "على مستوى وزارة العدل"، وزارة العدل الجزائرية، الجزائر،

1. قبل وضع مركز النداء: كان على المواطن بشكل إلزامي إرسال خطاب إلى خلية الاتصال على مستوى وزارة العدل للاستفسار عن الأمور الواقعة في اهتمامه.

يخضع المواطن لوقت استجواب طويل إلى حد ما.

2. بعد وضع المركز: يسمح هذا المركز بالاتصال بالمواطنين والمتقاضين للتعرف على أعمالهم، وكذلك الطلبات المتعلقة بالخدمات عبر الأنترنت من خلال الرقم الأخضر المخصص لهذه العملية¹.

يسمى بالرقم الأخضر 10-78 حيث يمكن المواطن من الاتصال مجانا بأي مصلحة من مصالح وزارة العدل أو المجالس القضائية، وعند الاتصال تسمع الخيارات المقدمة من المركز وتختار الخدمة التي تريدها، ثم يجيب عليك الموظف المختص للإجابة على تساؤلاتك².

أما الأهداف التي وضع المركز من أجلها فهي:

-الاستماع إلى المواطنين،

-إعطاء صورة أفضل للخدمة العمومية.

-تقريب الخدمة العمومية للمواطنين.

-تقديم الخدمات لمختلف السلطات، والإدارات البعيدة.

يعتبر مركز الاتصال مناسبا تماما ليكون بمثابة نواة لنظام معلومات لصالح الجهات القضائية من خلال شبكة الأنترنت التابعة لوزارة العدل، كما يقوم تسجيل صوتي باللغتين العربية والفرنسية بإعلام وإرشاد المواطنين بشأن الخطوات والإجراءات التي يجب إتباعها لاستخدام هذه الخدمة، حيث يتولى

¹ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P27.

² س.ك، قاضية في مديرية العصرنة، المرجع السابق.

المشغلون المدربون تدريباً خاصاً مسؤولية الرد على الطلبات وإبلاغها وتوجيهها وشرحها ومعالجتها والاستجابة لشكاوى المواطنين، وقد تم وضع هذا الإجراء في الخدمة منذ الربع الأول من عام 2015.¹

الفرع الثالث: نظام sjdz وبوابة القانون الجزائرية.

تعد هذه الخدمتين أيضاً من أهم الخدمات الإلكترونية المستحدثة وهي:

أولاً. نظام sjdz الجانب الخاص بتحصيل الغرامات والمصاريف القضائية:

في القديم كانت مصالح إدارة الضرائب هي المختصة بتحصيل الغرامات والرسوم القضائية، فإذا كان عندك حكم فيه غرامة تتجه إلى الضرائب لتسديد المبلغ المفروض عليك، بينما بموجب عصرنة قطاع العدالة تم وضع نظام جديد خاص وهو نظام sjdz الخاص بتحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من طرف الجهات القضائية، فأصبحت كل جهة قضائية مختصة بتحصيل الغرامات والمصاريف القضائية الخاصة بها، كما يمكنك التسديد من أي جهة قضائية كنت فيها لأن قاعدة البيانات الخاصة بالسداد هي قاعدة بيانات واحدة خاصة بالغرامات والرسوم وتكون آلية، إذ تستند على نظام آلي متكامل وقاعدة معطيات وطنية، إذا بمجرد إصدار الجهة القضائية الحكم يتوجه المعني للجهة القضائية للسداد، مع إقرار التحفيزات في مجال تنفيذ الأحكام القضائية، لتمكين المعنيين من الاستفادة من نظام الدفع بالتقسيط ومن نسبة تخفيض المبالغ المستحقة في حالة التسديد الطوعي.²

فوزارة العدل اليوم تسعى إلى تحسين وسائل التحصيل من خلال اعتماد آلية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من طرف الجهات القضائية، فحتى بالنسبة للمحامي عند تسجيله لاستئناف في المجلس عن طريق المنصة الإلكترونية الخاصة بالوزارة وبعد تعيينه للولاية والغرفة وملء العريضة،

¹ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P28.

² د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

وتصويرها عبر جهاز السكاير وإرسالها إلى الكاتب المسؤول عن العملية في المجلس، أي أنه يقوم بالتسجيل كأنه في المحكمة فعلا، وبعد انتهائه من كل خطوات تسجيل استئنائه تظهر له على واجهة المنصة ملاحظة لتسديد الرسوم القضائية، وهنا يجب أن يمتلك المحامي حساب CCP لدى بريد الجزائر فالوزارة تتعامل مع بريد الجزائر فقط حاليا، كما يجب أن يمتلك بطاقة ذهبية حتى يتمكن من التسديد إلكترونيا المبلغ الذي يتم تحديده مسبقا، أي كل قضية والرسم المحدد لها¹.

ثانيا. بوابة القانون الجزائرية:

تعلم وزارة العدل أنه بإمكان المتخصصين في العلوم القانونية وذوي المهن القانونية والمواطنين بشكل عام الاطلاع على القرارات الصادرة عن المحكمة العليا المنشورة في أعداد "مجلة المحكمة العليا" ابتداء من سنة 1989 إلى غاية 2019 أي ما يشمل 30 سنة من القرارات بما في ذلك المقالات العلمية والدراسات ذات الصلة بالقانون والقضاء.

كما يمكن الاطلاع عليها كذلك بالدخول إلى الموقع الرسمي للمحكمة العليا coursupreme.dz والنقر على "منشورات" في عمود المهام وتحميل عدد أو عدة أعداد من المجلة.

كما يجد القارئ في متناوله "دليل البحث في مجلة المحكمة العليا" الذي وضعته المحكمة العليا حيز العمل خلال شهر فبراير الجاري وهو يتضمن جميع مبادئ القرارات المنشورة منذ العدد الأول الصادر سنة 1989 إلى غاية الإصدار الأخير المتمثل في العدد الثاني لسنة 2019، يتضمن هذا الدليل ترتيبا أبجديا لمواضيع المبادئ القانونية المنشورة، ويشكل بذلك أداة عمل هامة لممتهني العمل القضائي والباحثين والجامعيين وكل المهتمين بالشؤون القانونية.

¹م.م، مقابلة مع الأمين العام لمديرية عصرنة العدالة، المرجع السابق.

بالإضافة إلى ذلك يتيح موقع الأنترنت للمحكمة العليا الاطلاع، عبر شريط المهام، على قرارات المحكمة العليا مصنفة حسب الغرف وحسب المواضيع بما في ذلك لجنة التعويض والغرف المجتمعة والغرف المختلطة.

وبالنسبة لعالم التجارة والأعمال، يمكن الاطلاع على القرارات الصادرة عن الغرفة التجارية والبحرية والغرفة الاجتماعية مرتبة حسب المواضيع، مما يسمح بإعطاء رؤية عن التطبيقات القضائية للأحكام القانونية وهو ما يساهم في التعريف أكثر بالقانون الجزائري لفائدة المتعامل الاقتصادي الجزائري والأجنبي¹.

الفرع الرابع: تطبيق التكوين عن بعد، والاعتماد على المحادثات المرئية.

من أهم الإنجازات المحققة في قطاع العدالة في السنوات الأخيرة هي وضع تطبيق خاصة بالتكوين عن بعد، هذه التطبيق هي عبارة عن أرضية إلكترونية تكوينية مخصصة لتكوين كل مستخدم القضاء وتحت الإشراف البيداغوجي للمدارس الوطنية الخاصة بوزارة العدل (المدرسة الوطنية لأمناء الضبط، والمدرسة الوطنية للقضاء) التي يتم من خلالها تكوين القضاة وأمناء الضبط وكل أسلاك القضاء إلكترونيا.

كما تم الاعتماد على تقنية المحادثات المرئية خاصة خلال فترة كوفيد 19 أين كانت التحركات غير ممكنة، وبالتالي قامت الوزارة ومن أجل عدم توقف تكوين الطلبة والموظفين بإقامة المحاضرات الخاصة بالطلبة عن بعد وكذا تنظيم جلسات العمل الخاصة بوزارة العدل، والدورات التكوينية للموظفين

¹ بوابة القانون الجزائرية، تاريخ الاطلاع 2021/09/11 [/https://droit.mjustice.dz](https://droit.mjustice.dz)

لعدم تعطيل العمل القضائي، من خلال تقنية الصوت والصورة داخل تطبيق التكوين بالنسبة للفئات الخاصة بها، أو من خلال تطبيق السكايب أو الزوم بالنسبة للأعمال الإدارية والقضائية¹.

الفرع الخامس: قاعدة بيانات مركزية للبصمة الوراثية ADN.

لقد عرفت المادة الثانية من القانون 03-16 البصمة الوراثية في الفقرة الأولى منها بأنها تسلسل في المنطقة غير المشفرة من الحمض النووي، لتلحق بعدها الفقرة الرابعة من نفس المادة وتعريف المنطقة غير المشفرة على أنها مناطق من الحمض النووي لا تشفر لبروتين معين، وقد خول لوكلاء الجمهورية وقضاة التحقيق وقضاة الحكم الحق في الأمر بأخذ عينات بيولوجية وإجراء تحاليل وراثية عليها وفقا للإجراءات المنصوص عليها².

بينما عرفت البصمة الوراثية وفقا للخبراء الجزائريين بأنها هي المعطيات الإلكترونية الموجودة على الشفرة الوراثية وليس العينات (الدم، ...) هذه لم ينظمها القانون بعد بل لازالت خاضعة لتنظيم الضبطية

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

²لقد حدد القانون 03-16 في المادة الخامسة الأشخاص القابلة لأخذ عينات بيولوجية منهم للحصول على البصمات الوراثية من خلال التحاليل الوراثية وقد حصرهم المشرع في:

1-الأشخاص المشتبه فيهم ارتكابهم جناية أو جنح ضد أمن الدولة أو الأشخاص أو الآداب العامة أو الأموال أو النظام العمومي أو الجرائم المنصوص عليها في قانون مكافحة المخدرات أو قانون مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب أو أي جناية أو جنحة أخرى ارتأتها الجهات القضائية،
2-الأشخاص المشتبه فيهم لارتكابهم اعتداءات على الأطفال أو المحكوم عليهم نهائيا من أجل هذه الأفعال،
3-ضحايا الجرائم،

4-الأشخاص الآخرين المتواجدين بمكان الجريمة، لتمييز آثارهم عن آثار المشتبه فيهم،

5-المحبوسين المحكوم عليهم نهائيا بعقوبة سالبة للحرية تتجاوز 3 سنوات لارتكابهم جنایات أو جنح المشار إليها في الفئة الأولى.

6-الأشخاص الذين لا يمكنهم الإدلاء بمعلومات حول هويتهم بسبب سنهم أو بسبب حادث أو مرض مزمن أو إعاقة أو خلل نفسي أو أي خلل في قواهم العقلية،

7-المتوفين مجهولي الهوية،

8-المفقودين أو أصولهم أو فراعهم،

9-المتطوعين.

القضائية هم المكلفون بتخزينها عندهم إلى غاية التصرف فيها بأمر من القاضي، والبيانات الوراثية أين ما طلب القاضي بإجراء خبرة وراثية، فهو يأمر المصالح العلمية للضبطية القضائية سواءا الدرك أو الشرطة العلمية مثلا مخبر بوشاوي الخاص بالدرك، ومخبر لبيار في بن عكنون التابع للشرطة، كما توجد مخابر جهوية في قسنطينة ووهران يعتبرون كخبراء للقضاء، بإجراء التحاليل الخاصة بالبصمات الوراثية سواءا في المجال المدني مثلا قضايا الأسرة كإثبات النسب، أو الجزائي في مسرح الجريمة، لهذا صدر القانون الخاص بالبصمة الوراثية سنة 2016، الذي جاء بمصلحة على مستوى وزارة عدل هي التي تحفظ كل هذه البيانات¹.

إذا فقد تم وضع هيئة على مستوى وزارة العدل وتحت وصايتها لتخزين البصمات الوراثية داخل قاعدة بيانات مركزية هذه القاعدة المركزية هي قاعدة بيانات وطنية معترف بها قانونا، وتتكون هذه الهيئة من قضاة وخبراء ومديرها قاض يتولى تقديم التراخيص ليتم إدخال هذه البصمة إلى قاعدة المعطيات المركزية أم لا، وهو الذي يقرر تحية البصمة من القاعدة المركزية بعد مرور السنوات المقررة قانونا، أما بالنسبة للمعني فيمكنه طلب رفعها بناءا على طلب منه بعد 30 سنة وفقا للنصوص القانونية².

في البداية كانت كل جهة أمنية لها قاعدة خاصة بها لكن بعد ذلك عمدت وزارة العدل من أجل حماية حقوق الانسان بجمعهم في قاعدة بيانات واحدة يحفظها قاض يكون مسؤولا عليها، أي أن الهيئة المركزية عمدت إلى الدمج بين قاعدتي البيانات الخاصة بالأمن والدرك في قاعدة بيانات موحدة، وليس من حقهم الاحتفاظ بأي بصمة وراثية بل لابد من إرسالها إلى قاعدة البيانات المركزية فبمجرد إيجادها والبحث فيها ينتهي حقهم بالاحتفاظ بها أو تسجيلها لديهم³، وقد أكد المشرع أنه يتم تحويل المعطيات

¹د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، مرجع سابق.

²م.م، مقابلة مع الأمين العام لمديرية العصرنة، المرجع السابق.

³د.ب، قاضية من مديرية العصرنة، نفس المرجع.

الخاصة بالبصمات المتواجدة على مستوى تلك المصالح الأمنية إلى قاعدة المعطيات المركزية خلال مدة أقصاها سنة واحدة من تاريخ دخولها للخدمة أي من تاريخ إيجادها وحفظها، ذلك حتى تكون قاعدة بيانات موحدة حامية لحقوق الإنسان¹، ويسمح القاضي بإتاحة الاطلاع عليها لإجراء المقاربات في حالة طلبها من طرف الجهات القضائية أو هيئات الضبطية القضائية (الأمن، الدرك..)، ليطم استعملها في المقاربات بين الأشخاص الموجودين في مسرح الجريمة مع البصمات المخزنة في القاعدة المركزية من أجل معرفة هل هذا الشخص له سوابق قضائية من قبل؟ هل ارتكب جريمة؟، أي هي مخصصة للتعرف على الخلفية القضائية للأشخاص، والجدير بالذكر أن فرنسا أيضا أخذت بنفس النظام الخاص بالبصمة الوراثية التي تعتمد عليه الجزائر.²

إذا فإن هذه المصلحة تكلف بتشكيل وإدارة وحفظ القاعدة الوطنية للبصمات الوراثية المتحصل عليها من خلال التحليل الوراثي للعينات البيولوجية، وهي تعمل على تسجيل هذه البصمات في القاعدة الوطنية بسعي من النيابة العامة المختصة، أين يتم حفظ بصمات الأشخاص المحددين في المادة 5 من القانون 03-16، و يتم إنشاء بطاقة خاصة لكل فئة من الفئات المذكورة، وكذا بطاقة خاصة بالأدلة الجنائية، أي أن مهمة هذه المصلحة هي أرشفة الملفات الخاصة بالبصمات الوراثية وذلك باستحداث نظام معلوماتي بيومتري وطني لتشمل جميع بصمات المتابعين قضائيا ونزلاء المؤسسات العقابية، من أجل المساهمة في التعرف على الهوية في وقت قياسي وإضفاء المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وكذا تسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتقادي حالات انتحال الشخصية³.

يجب التأكيد أن القاضي المسؤول عن المصلحة يتولى جملة من الأعمال قبل حفظ البصمات في القاعدة المركزية، وهي:

¹ المادة 19 من القانون 03-16، المرجع السابق.

² د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

³ موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 20-08-2021: <https://www.mjustice.dz/ar/modernisation-2-2-2>

-التأشير على المعطيات الوراثية قبل تسجيلها في القاعدة الوطنية للبصمات الوراثية،

-السهر على تسجيل المعطيات في القاعدة الوطنية للبصمات الوراثية وضمان حفظها،

-الإشراف على إجراء عمليات المقاربة.

دون إغفال أن كل شخص تؤخذ منه عينة لأبد أن يعلم بكل ما سيترتب بعد ذلك وعن شروط تسجيلها وحفظها، فتسجيل المعطيات والبصمات الوراثية في القاعدة الوطنية الخاصة بها يستلزم إرفاقها بالبيانات التالية:

-هوية صاحب البصمة الوراثية إذا كان معروفا، تاريخ ومكان الوقائع وطبيعة الجريمة المرتكبة، رقم القضية أو ملف الإجراءات، وبيانات تتعلق بالحجز الذي يحتوي على العينات أو الآثار البيولوجية¹.

الهدف من حفظ البصمات الوراثية هو التحديد الدقيق للأشخاص المحفوظة بصماتهم تحديدا وافيا كافيا دون الخلط بينهم، لتكون المعلومات دقيقة في حال الرجوع إليها حتى لا يتم تزويرها.

في الأخير تجدر الإشارة أن أقصى مدة لحفظ البصمة الوراثية في قاعدة المعطيات المركزية هي 40 سنة كأقصى حد، ولا يمكن أن تتجاوز:

-خمسة وعشرون سنة بالنسبة للأصول وفروع الأشخاص المفقودين،

-خمسة وعشرون سنة بالنسبة للأشخاص المشتبه فيهم المتابعين المستفيدين من أمر بانتقاء وجه الدعوى أو حكم بالبراءة نهائي،

-أربعين سنة بالنسبة للمحكوم عليهم من تاريخ نفاذ الحكم نهائيا والمفقودين والأشخاص المتوفين مجهولي الهوية².

¹ المادة 12 من القانون 03-16، المرجع السابق.

² المادة 14 من القانون 03-16، نفس المرجع.

بالتالي فإن المشرع قد حدد كل الشروط والإجراءات المتبعة والمتعلقة بتخزين البصمة الوراثية للحفاظ عليها من جهة ولحماية حق كل شخص لأنها هي الدليل الذي يحدد مرتكبي الجريمة فعلا.

الفرع السادس: المشاريع القطاعية والإنجازات المحققة.

عملت وزارة العدل على إقامة جملة من المشاريع وتحقيق مجموعة من الإنجازات في القطاع أهمها:

أولا. المشاريع المنجزة في إطار تعزيز التعاون القطاعي:

سعى لتعزيز التعاون بين القطاعات من أجل توحيد قاعدة المعطيات المركزية على مستوى القطاعات الأخرى لتسهيل الخدمات على المواطنين، بادرت وزارة العدل بجملة من المشاريع في إطار التعاون القطاعي أهمها:

1- الربط الآلي للمركز الوطني للسجل التجاري بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية للاطلاع وسحب (القسمين رقم 2 و 3) الممضاة إلكترونيا الخاصة بطلبي السجل التجاري.

تم العمل على الربط بين المركز الوطني للسجل التجاري وقاعدة المعطيات الوطنية لتمكينهم من الحصول على صحيفة السوابق القضائية إلكترونية عبر الأنترنت، سعى لتحسين نوعية الخدمة العمومية، لتمكين مصالح المركز من الحصول على الصحيفة رقم 2 ورقم 3 ممضاة إلكترونيا للراغبين بالحصول على السجل التجاري لتخفيف الإجراءات وتبسيطها عليهم.

2- الربط الآلي لكل المديرية والجهات الأمنية بواجهة البحث الخاصة بقاعدة المعطيات الوطنية للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية.

هي أنظمة تسيير الأوامر التي أشرنا إليها مسبقا حيث عمدت الوزارة إلى ربط المديرية العامة للأمن الوطني وقيادة الدرك الوطني ومديرية القيادة العسكرية بالقاعدة المركزية الخاصة بأوامر القبض والإخطار بالكف عن البحث للأشخاص المشتبه بهم والمتابعين قضائيا لتسهيل الأعمال سواء القضائية أو الأمنية.

كما خولت لها الحق في استصدار والاطلاع على صحيفة السوابق القضائية رقم 2 و 3 لكل الأشخاص المشتبه فيهم أو المتهمين، تكون ممضاة إلكترونيا وذلك منذ سنة 2015، حيث تم تكريس استخدام تقنية الإمضاء الإلكتروني في المجال القضائي ما سمح بتطوير تقنيات العمل سواء القضائي أو الأمني أو الخدمات الإلكترونية عن بعد.

3- الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام لبوشاوي بتطبيق البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل:

تم الشروع في تجسيد عملية الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام بالاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل وبروتوكول نقل الملفات FTP لتبادل الوثائق وتقارير الخبرة الطبية ممضاة إلكترونيا بين المصالح المختصة للمعهد والجهات القضائية¹.

¹بوشاري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (2017-1999)، المرجع السابق، ص 231.

4- الربط الآلي مع وزارة الداخلية وأغلب الوزارات في الدولة.

تم العمل مؤخرًا على الربط الآلي لوزارة الداخلية ووزارة التضامن والأسرة والعمل ووزارة السياحة والصناعة ووزارة المالية بالاعتماد على الربط بقواعد المعطيات المركزية التي يحتاجونها لتخفيف وثائق الملفات على المواطنين.

ثانياً. أهم إنجازات قطاع العدالة في مجال العصرنة لسنة 2020:

تعد الرقمنة من أهم محاور مخطط عمل الحكومة لسنة 2020، وفي هذا الإطار بادرت وزارة العدل بإنجاز عدة عمليات الهدف منها الربح في الوقت والجهد والمال للأطراف والدفاع والخزينة العمومية ووصل عددها إلى ما يزيد عن 20 عملية أي بمعدل أكثر من عملية واحدة شهرياً وأهمها:

-تجسيد نظام النيابة الإلكترونية من خلال تمكين المواطنين من تقديم شكاويهم عن بعد إلى مختلف نيابات الجمهورية، ويشمل ذلك الجالية الجزائرية بالخارج، وقد حقق هذا المشروع نتائج فاقت التوقعات منذ الأيام الأولى لوضعه حيز التنفيذ،

-تعميم استعمال تقنية المحاكمة المرئية عن بعد في إجراءات التحقيق والمحاكمة وهو الأمر الذي مكن مختلف الجهات القضائية من الاستمرار في العمل رغم التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد 19 وضمنت لجميع المواطنين حقهم في التقاضي،

-توفير النظام الآلي الذي يمكن مصالح البريد من التكفل بتوزيع التكاليفات بالحضور والتبليغات في المادة الجزائية لضمان فعالية أفضل للقضاء الجزائي وتقليص مصاريف الخزينة العمومية وقد حققت هذه العملية نتائج جيدة في مراحلها التجريبية،

-إدراج التحيينات اللازمة على النظام الآلي لتسيير الملف القضائي بما يضمن ربح الوقت والجهد والمال،

- توفير قاعدة معطيات مركزية خاصة بتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية،
- إنجاز الشق الخاص بوزارة العدل المتعلق بالنظام الآلي لتسيير إجراءات البحث والتحري (عملية قطاعية مشتركة مع وزارة الدفاع الوطني ووزارة الخارجية)،
- توفير نظام يسمح للمترشحين من التسجيل عن بعد في مسابقات التوظيف وتقليص عدد الوثائق المطلوبة عند التسجيل الآلي،
- إعداد مرسوم رئاسي يتعلق بشروط الإعفاء من تقديم شهادتي الجنسية والسوابق العدلية في الملفات الإدارية لضمان تخفيف العبء على المواطن أثناء تعامله مع الإدارة،
- تعزيز استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة في الصفقات العمومية من خلال البوابة الإلكترونية للصفقات لضمان المزيد من الشفافية،
- استحداث 17 تطبيق آلية تخص مراقبة تسيير الجهات القضائية،
- إعداد مشروع تمهيدي لقانون يعدل ويتمم الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 05 غشت 1971 والمتعلق بالمساعدة القضائية،
- إنجاز قاعدة معطيات خاصة بأوامر الإكراه البدني وهي في انتظار تجسيدها مع المصالح المختصة¹،
- توفير آلية إلكترونية لإرسال الإخطارات بالطلاق وأوامر تصحيح عقود الحالة المدنية إلى البلديات وهي في انتظار تجسيدها ميدانيا،
- مواصلة رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله، بما في ذلك التبادل الإلكتروني للعرائض خارج الجلسات،

¹موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 2021-08-03، <https://www.mjustice.dz/ar> /حصيلة-النشاطات-المقررة-بعنوان-تنفيذ-م/

-توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل،

-إنشاء أرضية للتكوين عن بعد والعمل بها لتجسيد التعليم عن بعد،

-تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونيا وتبادل الوثائق بصفة الكترونية، بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية،

-اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، قصد تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونيا، عوضا عن إرسالها بالطرق القانونية التقليدية، وإعلام المتقاضي بمآل قضيته، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسائل نصية قصيرة،

-استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال، يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام، قصد النشر الواسع للمعلومة بصفة آنية وعن بعد، وكذا المساعدة في إجراءات البحث والتحري من طرف كافة شرائح المجتمع¹،

-وضع نظام آلي للتحقق من الهوية البيومترية من خلال إنشاء قاعدة للمعطيات المركزية تضم كافة البصمات الخاصة بالمتقاضين.

¹موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 2021-08-03: <https://www.mjustice.dz/ar> /حصيلة-النشاطات-المقررة-بعنوان-تنفيذ-م/

المبحث الرابع: عصرنة إدارة السجون.

خطت بلادنا خطوات هامة في مجال حماية حقوق الانسان وتدعيمها، بتجسيد المبادئ التي تكفل هذه الحماية حتى وإن كان الانسان يقضي فترة عقوبته، ذلك أن نزيل المؤسسة العقابية له من الحقوق ما لغيره من باقي المواطنين، باستثناء ما كان منها مرتبطا بتقييد حريته بموجب القانون أو بأمر أو حكم أو قرار قضائي، وبالتالي فقد عرفت المنظومة العقابية نقلة نوعية وجملة من الإصلاحات مست الإطار التشريعي لتطبيق السياسة العقابية وتدعيم حقوق المحبوسين وأنسنة ظروف الحبس وتجسيد المبادئ الفضلى لسياسة إعادة الإدماج الاجتماعي، وبذلك تم تبني سياسة عقابية حديثة مراعية لوضعية المحبوسين، ومتوافقة مع المعاهدات والاتفاقيات الدولية والمعايير الجديدة، خاصة تلك المتعلقة بحسن معاملة المحبوسين، وهو ما استلزم العمل على:

-مراجعة أسس السياسة العقابية المنتهجة بالمؤسسات العقابية،

-تدعيم حقوق المحبوسين وأنسنة ظروف الاحتباس،

-ترقية أساليب ومناهج إصلاح المحبوسين،

-ترقية الموارد البشرية لإدارة السجون،

-تحسين وتدعيم أمن وسير المؤسسات العقابية وعصرنة أساليب تسييرها.

تفعيلا لما تمت المبادرة به في هذا المجال، أوصت الندوة الوطنية لإصلاح العدالة المنعقدة يومي 28 و 29 مارس سنة 2005 بالعمل على تقديم مزيد من الأعمال والإنجازات الإيجابية الرامية إلى تطوير القطاع ودعم حقوق المحبوسين وأنسنة ظروف الاحتباس بالمؤسسة العقابية، وذلك ما جرى العمل على تحقيقه على أرض الواقع، حيث تعد المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج والتي تم تنظيمها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-393 المؤرخ في 21 شوال عام 1425 الموافق ل 4

ديسمبر 2004 المتضمن تنظيم المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، هي الإطار المسير للمؤسسات العقابية، تساعد في عملها كل من المفتشية العامة لمصالح السجون باعتبارها هيئة مراقبة مكلفة بمهمة السهر على التفتيش وتقييم جودة العمل في كافة المؤسسات العقابية والمراكز المتخصصة للنساء وللأحداث وكذا مؤسسات البيئة المفتوحة... إلخ وكل المصالح والهيئات التابعة لإدارة السجون، وأيضا المصالح الخارجية التي تعمل على مساعدة ومتابعة المفرج عنهم لعدم عودتهم للإجرام، بالتعاون مع السلطات القضائية والجماعات المحلية والمصالح الأخرى المختصة للدولة والمؤسسات والهيئات العمومية، لتطبيق برامج إعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين.

كما تم إدراج آليات جديدة لتطبيق برامج إعادة التربية وإعادة الإدماج الاجتماعي من خلال إنشاء لجنة وزارية مختلطة لتنسيق نشاطات إعادة التربية وإعادة الإدماج الاجتماعي للمساجين مع لجنة تطبيق العقوبات على مستوى كل مؤسسة ولجنة ترتيب العقوبات لدى وزارة العدل والمصالح الخارجية لإعادة الإدماج بمساعدة المصالح القضائية لإنجاز التحقيقات الاجتماعية المتعلقة بالمنحرفين ومتابعة المساجين المستفيدين من العقوبات البديلة للحبس، بهدف مد يد المساعدة للمساجين لإعادة إدماجهم اجتماعيا.

فيما يتعلق بعصرنة قطاع السجون تم إبرام اتفاقية مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لدعم القطاع وذلك للاستفادة من الخبرة الدولية في مجالات العمل والتسيير وضمان احترام قواعد الحد الأدنى لمعاملة المساجين كما ترمي إلى تأمين التوازن بين وظيفة الأمن وإعادة الإدماج والعقوبة، بالإضافة إلى الاستعمال الأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات لترقية أساليب التسيير الداخلي وحتى الاعتماد على الأدوات المتطورة لحفظ الأمن داخل المؤسسات العقابية، فما يهمننا في بحثنا هو أثر تكنولوجيا المعلومات على عصرنة قطاع السجون في الجزائر وكيف تم الاعتماد عليها في تسيير الجمهور العقابي، ولذا حاولنا أن نشمل الموضوع بالدراسة وفقا لـ، الإطار القاعدي لعصرنة السجون في المطلب الأول،

التقنيات المستحدثة في التسيير في المطلب الثاني، والأنظمة المستحدثة في إطار حماية حقوق الانسان في المطلب الثالث.

المطلب الأول: الإطار القاعدي لعصرنة السجون.

سعت المديرية العامة لإدارة السجون من خلال برنامج الإصلاح المسطر من طرف الدولة إلى إدخال الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات العقابية، لكن هذه الخطوة المهمة تحتاج إلى بنية قاعدية قوية تقوم على تحديث المنظومة التشريعية لتبيان طرق استخدام هذه التقنيات الحديثة وأيضاً تكوين جيد لمهندسين في هذا المجال، وكذا الاعتماد على أجهزة أمنية حديثة داخل المؤسسات العقابية.

من هذا المنطلق تم التطرق لمراجعة المنظومة التشريعية في الفرع الأول، وشمل الفرع الثاني تكوين الموظفين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، في حين تطرق الفرع الثالث الأجهزة المتطورة المعتمدة للحفاظ على أمن المؤسسات العقابية.

الفرع الأول: مراجعة المنظومة التشريعية.

عمدت الوزارة إلى وضع جملة من النصوص القانونية لتحقيق عصرنة المؤسسات العقابية على أرض الواقع، وتطبيق مبادئ المعاملة الحسنة للمحبوسين، وهي:

أولا. القوانين:

* القانون 05/04 المؤرخ في 6 فبراير 2005 والمتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين¹.

يهدف هذا القانون إلى تكريس القواعد الأساسية اللازمة لإرساء سياسة عقابية صحيحة قائمة على محاربة السلوك الإجرامي وجعل العقوبة وسيلة وأداة لحماية المجتمع عن طريق إعادة تربية والإدماج الاجتماعي للمحبوسين.

* القانون 01-18 المؤرخ في 30 يناير 2018، المتمم للقانون 04-05 المتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين².

إن الهدف من وضع هذا القانون هو أولا تنميط أحكام القانون 04-05، حيث يضيف له فصل آخر تحت عنوان الوضع تحت المراقبة الإلكترونية أي السوار الإلكتروني. سعى هذا القانون إلى تحديد كل قواعد تنظيم وسير العمل بالسوار الإلكتروني في الجزائر كعقوبة حديثة بديلة للعقوبات السالبة للحرية.

¹ القانون 04-05 المؤرخ في 6 فبراير 2005 الموافق ل 27 ذي الحجة 1425 والمتضمن القانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، الجريدة الرسمية، العدد 12 المؤرخة في 9 ربيع الثاني 1426 الموافق ل 18 مايو 2005.

² القانون 01-18 المؤرخ في 12 جمادى الأولى عام 1439 الموافق ل 30 يناير 2018، المتمم للقانون 04-05 المؤرخ في 6 فبراير 2005 الموافق ل 27 ذي الحجة 1425 والمتضمن القانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 05.

***القانون 03-15 المؤرخ في أول فبراير 2015 والذي يتعلق بعصرنة العدالة¹:**

أكد المشرع الجزائري من خلال قانون العصرنة على إمكانية إستخدام المحادثات المرئية أثناء الإجراءات القضائية حيث تجرى المحادثة من المؤسسة العقابية المتواجد فيها المحبوس وهذا وفقا لما جاء في المادة 16 الفقرة 3 من هذا القانون.

ثانيا. المراسيم:

***المرسوم التنفيذي رقم 05-430 المؤرخ في 08 نوفمبر 2005، يحدد وسائل الاتصال عن بعد وكيفيات استعمالها من المحبوسين².**

يعني استعمال وسائل الاتصال عن بعد في هذا المرسوم هو تمكين المحبوسين المحكوم عليهم نهائيا أو الطاعنين بالنقض من استخدام الهاتف للاتصال بعائلاتهم وأقاربهم ومحاميهم، أي الأشخاص الذين حددهم قانون 05-04 والذين لهم الحق في زيارته.

تعد كل هذه النصوص القانونية تأكيدا على ما تم التركيز عليه في مشروع إصلاح السجون في الجزائر من العمل على تكريس مبادئ المعاملة الحسنة للمحبوسين أي التجسيد الفعلي لإصلاح العدالة ككل.

¹ القانون 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2005، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد 06.

² المرسوم التنفيذي رقم 05-430 المؤرخ في 6 شوال عام 1426 الموافق ل 8 نوفمبر 2005، يحدد الوسائل الاتصال عن بعد وكيفيات استعمالها من المحبوسين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 74، الصادرة في 11 شوال 1426 الموافق ل 13 نوفمبر 2005.

الفرع الثاني: تكوين الموظفين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

عمدت المديرية العامة لإدارة السجون إلى التكوين الجيد لموظفيها مع ما تتطلبه العصرنة من إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى الإدارات سواء المركزية أو داخل المؤسسات العقابية، وقد عقدت عدة اتفاقيات في هذا المجال.

كما قامت المديرية بتوظيف مهندسين مختصين في الإعلام الآلي للإشراف على التطبيقات وتطويرها، حيث تم الاعتماد على دفعتين من المهندسين برتبة ضباط لتطوير التطبيقات وهي تعد سابقة من نوعها على اعتبار أن القطاع ولسنوات عديدة يعتمد على ضباط أو أعوان للقيام بذلك¹.

كما تم إعادة النظر في نظام التكوين القاعدي لموظفي إعادة التربية وذلك بمراجعة البرامج البيداغوجية بما يضمن الجانب الاحترافي، وإدخال الوسائل والتقنيات الحديثة في التكوين خاصة بوضع مواد لتعلم الإعلام الآلي وتقنياته لتسيير التطبيقات الإلكترونية، مع مواصلة وتكثيف دورات التكوين المستمر والتكوين التخصصي بما يضمن تعميم التكوين لفائدة كافة الموظفين².

الفرع الثالث: الأجهزة المتطورة المعتمدة للحفاظ على أمن المؤسسات العقابية.

اعتمدت المديرية العامة لإدارة السجون على جملة من التجهيزات الحديثة والتي تهدف إلى المحافظة على الأمن داخل المؤسسات العقابية، حيث تم تجهيزها بـ:

-أجهزة الإعلام الآلي وتوابعها.

-شبكات هاتفية و أجهزة IP Phone .

¹ ق.ك، مديرية العصرنة، بتاريخ 2021-01-12.

² وزارة العدل، الندوة الوطنية حول إصلاح العدالة، الديوان الوطني للأشغال التربوية، الجزائر، 28 و 29 مارس 2005، ص ص 307-308.

-أجهزة الاتصال.

-تجهيزات حديثة، خاصة الأمنية منها¹، أهمها:

أولا. اعتماد آلية المراقبة المرئية للمؤسسات العقابية:

بهدف تعزيز آليات المراقبة والأمن، وإضفاء الشفافية وترقية أساليب تسيير المؤسسات العقابية، تبنت وزارة العدل مشروع تزويد كافة الهياكل القاعدية المتواجدة عبر التراب الوطني، بتقنية المراقبة المرئية.

يساعد هذا النظام على تحقيق المتابعة والمراقبة المرئية بالصوت والصورة من غرفة الإدارة عن طريق الكمبيوتر أو الكمبيوتر الشخصي أو شاشة التلفزيون بواسطة كاميرات مراقبة حديثة جدا، ويعتبر من الأنظمة المتطورة التي تمكن من متابعة سير العمل في المؤسسات العقابية ومراقبة الأماكن الحساسة، هاته التقنية الحديثة، تنجز ويشرف عليها مهندسو وتقنيو وزارة العدل، وقد شرع في اعتمادها عمليا لأول مرة في مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بالقلعة في 7 أكتوبر 2017، ثم بعدها مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بالحرش، كما يجري العمل على توفيرها مستقبلا لمؤسسات عقابية أخرى².

ثانيا. الاعتماد على جهاز كشف المعادن:

بداية كان كل من يدخل المؤسسة العقابية يتم تفتيشه من قبل أعوان الأمن عند الباب الرئيسي قبل الدخول، لكن بعد المشاكل التي صادفتها المؤسسات العقابية من جانب رفض المحامين للخضوع للتفتيش وخوفا من إدخال أي أغراض تساعد على هروب المحبوس، تم الاعتماد على جهاز السكاير الذي يمرر عبره كل الزوار والمحامين أغراضهم قبل الدخول لزيارة المحبوس.

¹المديرية العامة لإدارة السجون، عصرنة قطاع السجون، تاريخ الاطلاع 11-11-2021، <http://dgapr.mjustice.dz/?q=node/190>

²كرازدي سارة، كرازدي إسماعيل، أثر التكنولوجيا الحديثة على العدالة في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 8، العدد 1، جانفي 2021، ص ص 723-724.

كما تم الاعتماد على الباب الذكي الذي يكشف المعادن وكل الأشياء الصلبة وبعض المواد الأخرى وذلك بمرور كل من يدخل المؤسسة العقابية عبره ابتداءً من مدير المؤسسة وضباطها وأعوانها وكل العاملين فيها إلى المحامين والزوار.

ثالثاً. تطبيق البصمات البيومترية:

كما تم الاعتماد على أجهزة التعرف على البصمات البيومترية وهنا يجب أن نفرق بين البصمة البيومتري والبصمة الوراثية، البصمة الوراثية هي التي تحتوي على البنية الجينية التي تحدد هوية كل شخص دون غيره بينما البصمة البيومترية فهي بمجرد دخول المحبوس إلى المؤسسة العقابية يتم تبصيمه بواسطة جهاز خاص مثل السكاير يقوم بنسخ البصمات الخاصة بكل شخص وإدخالها إلى النظام الرقمي، للتعرف على كل شخص فيما بعد¹.

المطلب الثاني: التقنيات الحديثة للتسيير.

مسايرة لبرنامج الإصلاح الذي عمدت إليه الوزارة وخاصة محور عصرنة العدالة الذي شمل حتى إدارة السجون باعتبارها جزءاً من القطاع، فقد تم العمل على إدخال التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والاعتماد عليها في التسيير، حيث أدرجت واستعملت هذه التقنيات الحديثة من خلال إنشاء شبكة وطنية معلوماتية، تربط كل المؤسسات العقابية بالمجالس القضائية والوزارة وكل الجهات القضائية. لذا سنحاول التعرف على هذه التقنيات والتطبيقات الحديثة وفقاً للتقسيم المعتمد للمطلب، حيث تطرق الفرع الأول لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، بينما تطرق الفرع الثاني لأنظمة تسيير المؤسسات العقابية.

¹ق.ك، مديرية العصرنة، بتاريخ 2021-01-12.

الفرع الأول: تطبيقات الإدارة المركزية.

نظمت المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج DGAPR بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-393، حيث تدار هذه المديرية من طرف المدير العام لإدارة السجون وإعادة الإدماج يساعده مدير عام و4 مديري دراسات وتلحق بها مفتشية مصالح السجون، كما تضم 5 مديريات¹.

بموجب إدخال الإدارة الإلكترونية إلى قطاع العدالة عموما والمديرية العامة لإدارة السجون خصوصا فقد تم الاعتماد على مجموعة من التطبيقات لتسهيل العمل الإداري وتسيير الجانب الخاص بالمساجين، وفي هذا الإطار وضعت المديرية العديد من التطبيقات لتسهيل العمل بين الإدارات المركزية والمصالح التابعة لها والمؤسسات العقابية، تعمل هذه التطبيقات من خلال الشبكة القطاعية الخاص بوزارة العدل بالبريد الإلكتروني وهو نظام أنترانت يسمح بتبادل الرسائل والمعطيات في أسرع وقت، بين الإدارة المركزية والمؤسسات العقابية.

على المستوى المركزي تم تسيير عمل كل مديرية بواسطة هذه التطبيقات، وكما أشرنا تضم المديرية العامة 5 مديريات ساهمت التطبيقات في تسهيل عملها والحصول على الإحصائيات اللازمة الخاصة بالقطاع والتقارير اليومية والشهرية لسير العمل والتي يتم من خلالها تقدير مستوى عمل المديريات وعلاقتها مع المؤسسات العقابية لتلبية كل احتياجات المديرية من منشآت وموظفين...إلخ، هذه المديريات هي:

أولا. مديرية شروط الحبس: تتولى بواسطة التطبيقات الإلكترونية الخاصة بتسييرها المهام التالية:
-متابعة الوضعيات الجزائية للمحبوسين، والسهر على تسييرهم ومسك الفهرس المركزي للإجرام واستغلاله، وكذا متابعة نشاطات كتابات الضبط القضائية للمؤسسة العقابية.

¹ المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 04-393 المؤرخ في 21 شوال 1425 الموافق ل 4 ديسمبر 2004 يتضمن التنظيم المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج.

-تراقب ظروف الحبس في المؤسسات العقابية والمراكز المتخصصة لإعادة تأهيل الأحداث والورشات الخارجية.

-تراقب سير المراكز المتخصصة لإعادة تأهيل الأحداث والأجنحة المخصصة للأحداث بالمؤسسات العقابية وأخذ أية مبادرة قصد ضمان المعالجة الملائمة للأحداث والفئات ذات الاحتياجات الخاصة.

تضم هذه المديرية 4 مديريات فرعية هي المديرية الفرعية لتطبيق العقوبات، والمديرية الفرعية لمعاملة المسجون، المديرية الفرعية للوقاية والصحة، والمديرية الفرعية لحماية الأحداث والفئات الضعيفة وهي أحدث المديريات في القطاع، لكل مديرية تطبيقاتها الخاصة بتسييرها¹.

ثانيا. مديرية أمن المؤسسات العقابية: تتولى هذه المديرية العمل على تنظيم كل المؤسسات العقابية ووفقا للتطبيقات التي وضعتها الوزارة الخاصة بعملها، حيث تتولى مهمة السهر على وقاية وأمن المؤسسات العقابية وبهذه الصفة:

-إعداد برامج الوقاية من الأخطار في المؤسسات العقابية.

-تشرف على مخططات الأمن والتدخل ومراقبة المساجين في المؤسسات العقابية وفي ورش العمل في الوسط المغلق والمفتوح وفي الورشات الخارجية، وتقييم نجاعتها.

-تصادق على مخططات التدخل في حالة الأزمات بالتنسيق مع مصالح الأمن المعنية الأخرى.

-تسهر على احترام تسيير المعلومات المتعلقة بأمن المؤسسات والأماكن والأشخاص وحماية المعطيات.

-تسهر على الأمن والنظام وحفظ الآداب في المؤسسات العقابية كما تقوم بإجراء تحريات عند الاقتضاء.

-تسهر على ضمان السير الحسن لوسائل الإعلام والاتصال في المؤسسات العقابية.

-تسهر على ضمان تسيير الأسلحة وتجهيزات الأمنية الموضوعة تحت تصرف المؤسسات العقابية .

¹ المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 04-393، المرجع السابق.

تضم هذه المديرية مديرتين فرعيتين هما: المديرية الفرعية للوقاية والمعلومات، والمديرية الفرعية للأمن الداخلي للمؤسسات العقابية¹.

ثالثا. مديرية البحث وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين: تتولى هذه المديرية المبادرة بإعداد برامج إعادة الإدماج وتتابع تطبيقها، بهذه الصفة:

- تسهر على تنفيذ برامج نشاط الإدماج الاجتماعي للمحبوسين.
 - تتولى تنفيذ برامج التعليم والتكوين المهني وكل النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية.
 - السهر على ترقية عمل المحبوسين في الوسط المغلق والمفتوح.
 - تشجيع البحث العلمي في مختلف المجالات المتعلقة بالوسط العقابي.
 - تنشيط التعاون مع هيئات البحث العلمي ووسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني.
- تضم هذه المديرية أربع مديريات فرعية وهي: المديرية الفرعية لتكوين وتشغيل المحبوسين، المديرية الفرعية لبرامج الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، المديرية الفرعية للبحث العقابي، والمديرية الفرعية للإحصائيات، تسير هذه المديرية وكل المديريات الفرعية التابعة لها بواسطة تطبيقات خاصة بها².
- رابعا. مديرية الموارد البشرية والنشاط الاجتماعي:** تتولى هذه المديرية ضمان تأطير مصالح إدارة السجون وما تحتاجه من العناصر البشرية وسير الموارد البشرية الموضوعة تحت تصرفها، بالاعتماد على الإحصائيات والتقارير المقدمة من خلال البريد الإلكتروني الداخلي وتطبيقاتها الإلكترونية حيث تسهر على:

- تسهر على ترشيد استعمال الموارد البشرية.
- تتولى تسيير المسار المهني لموظفي إدارة السجون والأسلاك الأخرى الموضوعة تحت تصرفها.
- السهر على تطبيق برامج التكوين الأولي والتكوين المستمر.

¹ المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 04-393، المرجع السابق.

² المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 04-393، المرجع السابق.

- تتابع تسيير الشؤون الاجتماعية للموظفين التابعين لإدارة السجون وترقية النشاط الاجتماعي.
- تقدير الاحتياجات من المستخدمين الضرورية لضمان سير المصالح المركزية والمؤسسات العقابية.
- تنظيم التوظيف الخارجي لمختلف الرتب الخاصة بإدارة السجون.
- تنظيم المسابقات الداخلية والامتحانات المهنية.
- القيام بتقدير الاحتياجات في التكوين وتحيين المستوى الخاص لمستخدمي إدارة السجون.
- إعداد مخططات تكوين بالتعاون مع مؤسسات خاصة.
- تضم هذه المديرية 3 مديريات فرعية وهي: المديرية الفرعية للتوظيف والتكوين، المديرية الفرعية لتسيير الموظفين، المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي¹.
- خامسا. مديرية المالية والمنشآت والوسائل:** تتولى هذه المديرية تزويد المصالح المركزية لإدارة السجون والمصالح الخارجية التابعة لها بالمنشآت الأساسية والوسائل المادية الضرورية لسيورها وفقا للتقارير الإلكترونية المتضمنة احتياجات كل مصلحة، وبهذه الصفة:
- إعداد برامج المنشآت الواجب إنجازها وضمان تنفيذها ومراقبتها.
- تقديرات الميزانية الضرورية لسير وتجهيز مجموع الهياكل التابعة لإدارة السجون.
- تسيير الاعتمادات المالية المخصصة في إطار ميزانيتي التسيير والتجهيز.
- تحديد الحاجات وتقدير حجمها فيما يخص التجهيز والوسائل العامة الضرورية لسير المصالح.
- تسيير الأموال المنقولة والعقارية وحظيرة السيارات.
- تضم هذه المديرية 4 مديريات فرعية وهي: المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة، المديرية الفرعية للمنشآت القاعدية، المديرية الفرعية للإعلام الآلي، المديرية الفرعية الخاصة بالوسائل².
- أما أهم التطبيقات وتقنيات الاتصال التي وضعت لفائدة الإدارة المركزية هي:

¹ المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 04-393، نفس المرجع.

² المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم 04-393، نفس المرجع.

- تطبيق تطبيق العقوبات.
- تطبيق الإحصائيات.
- تطبيق الأحداث المحبوسين.
- تطبيق الحوادث الأمنية.
- تطبيق التكوين والعمل.
- تطبيق التحويلات.
- تطبيق استخراج الوضعيات الجزائية.
- تطبيق تسيير الموارد البشرية: تسمح بمتابعة المسار المهني للموظفين.
- تطبيق رقمنة الأرشيف، تسمح بالانتقال من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي في حفظ وتسيير الأرشيف، كما أنها تساهم في تخزين البيانات والمعلومات على وسيط إلكتروني لمدة طويلة.
- المحاكمة المرئية عن بعد.
- تطبيق البصمة الوراثية للمحبوسين، يسجل في هذا الصدد معاينة السيد وزير العدل حافظ الأختام السابق، الطيب لوح، خلاله زيارته الميدانية لمؤسسة إعادة التربية والتأهيل الحراش في 2018.01.27، لقاعدة البيانات الخاصة بالبصمة الوراثية التي تحوي آليا البصمات والمعلومات الخاصة بالمحبوسين وكذا مركز المراقبة المرئية، كما تحدث واستمع بالمناسبة، لانشغالات بعض المحامين والمحبوسين¹.

الفرع الثاني: أنظمة تسيير المؤسسات العقابية.

عمدت المديرية العامة لإدارة السجون أيضا لوضع أنظمة إلكترونية على مستوى المؤسسات العقابية لعصرنة أساليب تسييرها، حيث ضمت كل مصلحة من مصالحها والأقسام الخاصة بكل مصلحة على تطبيقات معلوماتية خاصة بها.

¹ المديرية العامة لإدارة السجون، عصرنة إدارة السجون، تاريخ الاطلاع 2021-09-22، <http://dgapr.mjustice.dz/?q=node/190>

أولاً. نظام التسيير والمتابعة الآلية للمساجين والتطبيقات المساعدة له:

يشكل نظام التسيير والمتابعة الآلية لفئة المحبوسين أداة مهمة لرسم وتنفيذ سياسة فعالة في مجال إعادة إدماج نزلاء المؤسسات العقابية، فهو يسمح بالتحكم في تسيير ومتابعة وضعيات المساجين وتوزيعهم حسب درجة الخطورة الاجرامية، كما يمكن من تحديد مسار كل محبوس، بداية من أسباب وظروف حبسه وسلوكه أثناء فترة حبسه إلى غاية إطلاق سراحه، كما يساعد على التخطيط في إنجاز مؤسسات عقابية جديدة تتماشى والمعايير المعتمدة عالميا، بما يوفره من تسهيلات تمكن من:

-إعداد وتسيير ومراقبة برامج المكافأة على حسن السيرة التي جاء بها الإصلاح، وهي ترمي إلى تحفيز الاستفادة من إجراءات الإفراج المشروط، والحرية النصفية، وأعمال الورشات.

-إعطاء احصائيات دقيقة حول تسيير المساجين، بما يمنح معطيات صحيحة تمكن من اتخاذ قرارات بإنجاز منشآت جديدة، أو تخصيص بعض المؤسسات، بالنظر إلى درجة خطورة المساجين، وكذا فيما يتعلق بمضمون برامج التكوين وإعادة توزيع موظفي إعادة التربية¹.

لقد وضعت تطبيقاً لتسيير الجمهور العقابي، تربط المؤسسات العقابية بالوزارة، تتولى هذه التطبيقية متابعة المحبوس منذ دخوله إلى المؤسسة العقابية بموجب أمر أو حكم أو قرار بالإيداع ويجب أن يكون هذا الأمر أو الحكم أو القرار محدد التاريخ وممضي من الجهة الأمنية التي أحضرته، ليتم عرضه أولاً على كاتب الضبط القضائي الذي يقوم بإنشاء ملف له على قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسات العقابية فهي قاعدة ممرزة على مستوى القمة، يتضمن هذا الملف اسمه ولقبه ورقمه وكل المعلومات والوثائق الخاصة به، ثم يتم عرضه على كاتب ضبط المحاسب الذي يتولى تحديد وضبط كل ممتلكات المسجون ويقوم بإدخالها وتخزينها في ملفه الإلكتروني، وبالتالي كل نزير في المؤسسة العقابية له ملف إلكتروني خاص به.

¹الطبيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر، المرجع السابق، ص 183.

بعدها يتم تبصيم السجين بأصابعه العشرة عن طريق أداة إلكترونية لمسح البصمة ونقلها للحاسوب وكذا أخذ صورة له وفقا للمقاسات المحددة في النظام الرقمي، وهنا يكون ملف السجين كاملا، دون أن ننسى وجوب تحديد مدة العقوبة ونهايتها، لأنه في حالة حصول عفو يتولى النظام إنقاص مدة العفو من مدة الحبس من كلها أو جزء منها أي أنه نظام ذكي جدا، وقد سهل العمل الإداري في المؤسسات العقابية كثيرا¹، فهو يتيح:

- تتبع ملفات نزلاء المؤسسات العقابية وتوزيعهم حسب درجة الخطورة الإجرامية.
- تحديد مسار كل نزيل خلال فترة العقوبة السالبة للحرية منذ تاريخ إيداعه المؤسسة إلى غاية إطلاق سراحه.
- إعداد برامج فردية لإعادة التربية والإدماج الاجتماعي.
- تسهيل تسيير إجراءات العفو.
- الحصول على بطاقة خاصة بكل نزيل تتضمن المعلومات الأساسية الجزائية منها والعقابية لاستغلالها في الإجراءات المتعلقة بنظام تكييف العقوبة.
- الاطلاع الآني على وضعية النزلاء.
- متابعة الوضعية الصحية للنزلاء².

بالتالي يحدد هذا النظام مسار كل سجين بداية من أسباب وظروف حبسه، مروراً بسلوكه أثناء فترة الحبس إلى غاية إطلاق سراحه، وقد تم انجاز وتعميم نظام تسيير ومتابعة شريحة المحبوسين سنة 2006 وتزامنت العملية مع إجراء تكوين لفائدة 800 عون، حول كيفية استعمال هذا النظام، الذي هو في تطور مستمر، تلبية للاحتياجات الجديدة³، وبالتالي فإنشاء بطاقة وطنية للمحبوسين يسهل عملية البحث بطريقة سريعة للوصول إلى الإحصائيات المتعلقة بالإجرام وسن الجانحين مما يعطي

¹ق.ك، مديرية العصرنة، بتاريخ 1-7-2021.

²المديرية العامة لإدارة السجون، تاريخ الاطلاع 2021-09-22 <http://dgapr.mjustice.dz/?q=node/190>

³وزارة العدل، عصرنة قطاع العدالة، تاريخ الاطلاع 2021-09-22 <http://research1514.blogspot.com/2015/02/blog-post.html>

رؤية أوضح للهيئات على مستوى المركزي لدراسة طلبات العفو والتحويلات وكذلك من أجل السعي إلى تطبيق برامج تساهم في إعادة الإدماج الاجتماعي للمساجين¹.

كما أنجزت شبكة محلية على مستوى المؤسسات العقابية، أين تم ربط مختلف المصالح فيما بينها، من خلال تطبيق التسيير العقابي التي تعد هي أساس كل التطبيقات لتتفرع عنها مجموعة من التطبيقات كل واحدة حسب المصلحة التي يتم العمل فيها، وأهم هذه التطبيقات هي:

1- تطبيق كتابة الضبط القضائية: إن مصلحة كتابة الضبط القضائية هي أهم مصلحة في المؤسسة العقابية لأنها تكلف ب:

-ضمان نظامية الحبس.

-متابعة الوضعيات الجزائية للمحبوسين.

-مسك السجلات والوثائق الخاصة بالمصلحة.

-متابعة المحبوسين في مختلف الأنظمة.

-تسيير الجمهور العقابي².

إذا فهذه المصلحة هي التي تتكفل بالمحبوسين منذ دخوله إلى غاية خروجه من المؤسسة العقابية، من خلال إنشاء ملف إلكتروني للمحبوس، إذا هذه التطبيقية تتولى المهام التالية:

-متابعة حجز مختلف البيانات المتعلقة بالمسجون.

-حجز المعلومات عند دخول المسجون.

-تحيين الوضعية الجزائية (استئناف، تجديد الحبس، احكام قضائية-العفو).

¹الطبيب بلواضح، الذهبي حليفة، الخدمات الالكترونية المتاحة في مجال عصرنة العدالة الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2020، ص 148.

²القرار الوزاري المؤرخ في 18 جمادى الثانية عام 1431 الموافق لأول يونيو سنة 2010، يحدد كفايات تنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية للالتحاق ببعض الرتب التابعة للأسلاك الخاصة بإدارة السجون ومدته ومحتوى البرامج المتعلقة به، الجريدة الرسمية العدد 65 المؤرخ في 23 ذو القعدة عام 1431 الموافق ل 31 أكتوبر سنة 2010.

للإشارة فإن كل مصلحة تحتوي على العديد من الأقسام الموزعة عليهم المهام لتسيير المصالح بنجاعة، وكل قسم له تطبيق خاصة به، أي أن لكل قسم في مصلحة الضبط القضائي تطبيق خاصة لتسييره، نذكر أهمها:

أ- **تطبيقة الإحصائيات:** تتولى هذه التطبيقة المهام التالية:

- تصنيف المساجين حسب الجنس، وحسب الجنسية.
- نقل المعلومات والبيانات المقيدة في سجل الرقابة بالأرقام.
- إدخال حركة المساجين الداخليين والخارجين خلال اليوم.
- إجراء عملية إحصاء الداخليين والخارجين خلال الأسبوع وعند نهاية كل شهر.
- دراسة إحصائية حسب كل تهمة (استئناف، تجديد حبس، أحكام قضائية، العفو).
- ب- **تطبيقة الرقن:** تتولى هذه التطبيقة المهام التالية:

- إعداد مختلف الإرساليات الخاصة بالمصلحة (جداول إرسال، إرساليات، ...).
- إعداد قوائم شهرية للمساجين حسب الحالة.
- إعداد الوضعية الجزائية.
- إعداد شهادة وجود في السجن.
- تحيين القوائم الإسمية حسب الوضعية الجزائية¹.

2- تطبيقة كتابة الضبط المحاسبة: تندرج هذه التطبيقة ضمن مصلحة كتابة ضبط المحاسبة، حيث تتكفل هذه المصلحة بكل ما يتعلق بممتلكات المحبوس وتحويلات الأموال والأموال الخاصة به، ومن أهم مهامها:

- مراقبة تدوين المدخولات والمصروفات وتسجيل الحوالات المالية المرسلة من طرف أهالي المحبوسين، والتي تكون خلال المدة المحددة في النظام الداخلي للمؤسسة وهي ما يطلق عليها القنوة أو الكانتينة

¹ق.ك، مديرية العصرنة، بتاريخ 1-7-2021.

التي تم رفع قيمتها إلى 450 دج خلال فترة كورونا لصعوبة التنقل والزيارات، تتمثل هذه القنوة في المؤونة النقدية للمحبوس والتي يمكنه اقتناء كل مستلزماته بها من خلال تدوين ما يحتاجه في بطاقة ورقية خاصة التي تقدم للمختص بذلك.

- حفظ وتسيير ودائع المحبوسين.

- تقييد عمليات السحب والايداع في الخزينات العمومية.

- تسيير بريد المحبوسين¹.

بعد عصرنة العمل الإداري تم وضع هذه التطبيقات الإلكترونية الخاصة بكتابة الضبط المحاسبة التي تتولى المهام التالية:

- حجز مكاسب المحبوس عند الدخول والخروج.

- حجز الأشياء الثمينة والودائع عند الدخول والخروج.

- حجز الحوالات.

- حجز المعلومات الخاصة بالرسائل الداخلة والخارجة.

- حجز المعلومات الخاصة بالطرود البريدية الواردة.

- تقديم الاحصائيات الخاصة بالمكتب.

- كما يمكن أن يكلف برقم البريد الخاص بالمصلحة².

3- تطبيقية الاحتباس: فضلا عن المهام الموكلة لمصلحة الاحتباس في المرسوم التنفيذي رقم 06/109

المؤرخ في 2006/03/08 يمكن أن يتولى المهام التالية:

- تصنيف المساجين وتوجيههم.

- ضبط تعداد الموظفين وانضباطهم في أماكن الحبس.

¹قرار وزاري مشترك مؤرخ في 18 جمادى الثانية عام 1431 يونيو سنة 2010، المرجع السابق.

²ق.ك، مديرية العصرنة، بتاريخ 2021-7-1.

-ضبط مناداة المحبوسين.

-مسك سجلات المصلحة.

-مسك لوحة التحكم الخاصة بالمساجين.

-ضبط وضعية المساجين عن طريق جهاز الإعلام الآلي حسب الأجنحة والقاعات¹.

لمصلحة الاحتباس تطبيقية خاصة بها يتم من خلالها حجز المعلومات الخاصة بها، والتي تتمثل في:

-تحيين توزيع المساجين على القاعات والأجنحة.

-القيام برقن محاضر السماع الخاصة بالمساجين.

-تقييد حركة المساجين من وإلى (الورشات الخارجية، المحكمة، المستشفى، الداخلون الجدد، المفرج عنهم).

-تدوين مختلف المخالفات التي يرتكبها المسجون.

4- تطبيقية الزيارات: تتولى تطبيقية الزوار المهام التالية:

-يتم تدوين فيها كل الزوار للمؤسسات العقابية من محامية وأهالي المساجين،

-إعداد قائمة المساجين المطلوبين لمقابلة المحامين،

-حجز كل المعلومات المتعلقة بالتطبيقية.

5- تطبيقية إعادة الإدماج: تهتم هذه التطبيقية بالتسيير الرقمي لمصلحة إعادة الإدماج، وتسمى تطبيقية التكوين والعمل التي تتولى المهام التالية:

-حجز مختلف المعلومات الخاصة بالمصلحة.

-إعداد القوائم الاسمية للمساجين الذين يتابعون التكوين والتعليم.

-ضبط قائمة المساجين العاملين بالورشات الداخلية والخارجية وتحيينها.

¹المرسوم التنفيذي رقم 06/109، المرجع السابق.

- تحضير الملفات الخاصة بالمساجين المقترحين للعمل بالورشات الخارجية والحرية النصفية.
 - إعداد الاحصائيات الشهرية والسنوية للمصلحة¹.
 - دون إغفال دور مصلحة الإدماج التي تولى المهام التالية:
 - تنفيذ مقررات لجنة تطبيق العقوبات الخاصة ببرامج إعادة إدماج المحبوسين.
 - متابعة تطبيق برامج تعليم وتكوين المحبوسين.
 - تنسيق أنشطة إعادة إدماج بين المحبوسين والهيئات المختلطة.
 - تنظيم محاضرات ذات طابع تربوي وديني وثقافي.
 - تسيير المكتبة.
 - إذاعة برامج تلفزيونية (قسم القناة المصغرة) ومتابعة النشاطات الإعلامية.
 - تنظيم ورشات العمل التربوي.
- 6- تطبيق العيادة:** تدخل هذه التطبيقية ضمن مصلحة الصحة والمساعدة الاجتماعية، وتكلف هذه الأخيرة بالمهام التالية:
- تنظيم التكفل الصحي والنفسي للمحبوسين.
 - السهر على تنفيذ إجراءات الوقاية من الأوبئة والأمراض (العزل الصحي).
 - تنظيم ومراقبة وتقييم نشاط الموظفين التابعين للمصلحة.
 - التكفل بالمشاكل الاجتماعية للمحبوسين.
 - تسيير شؤون المصلحة، وتنظيم حركة المساجين بالعيادة².
- تعتبر أهم تطبيقية في هذه المصلحة هي تطبيقية العيادة التي تتولى المهام التالية:
- حجز البيانات الخاصة بالملفات الطبية.

¹ق.ك، مديرية العصرنة بتاريخ 1-7-2021.

²المرسوم التنفيذي رقم 06/109، المرجع السابق.

- متابعة وتسجيل جميع عمليات الفحص التي تتم داخل المؤسسة أو خارجها.
- متابعة ملفات المساجين المحولين من وإلى المؤسسة.
- ضبط حصيلة نشاط المصلحة¹.
- 7- **تطبيقة الأمن:** تعد هذه التطبيقة تابعة لمصلحة الأمن حيث تتولى تسيير التقارير والأوامر مع الجهات المركزية وتتولى المهام التالية:
 - تنظيم العمل اليومي للموظفين والسهر على الانضباط.
 - تسيير الوسائل والعتاد الأمني².
 - جمع المعلومات التي تمس بأمن المؤسسة.
 - متابعة حركة دخول وخروج المساجين.
 - السهر على التوزيع العقلاني للموظفين داخل المؤسسة.
 - ضبط قائمة المساجين الخطرين.
 - إعداد التقارير بكل المعلومات الواردة إليه.
- ثانيا. تطبيقة تسيير الموارد البشرية(خاصة بالموظفين):**
 - عمدت المديرية العامة أيضا من خلال مهندسيها في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى وضع تطبيقة خاصة بتسيير المسار المهني للموظفين، حيث حولت هذه التطبيقة الوظيفة الإدارية الروتينية إلى نظام معلوماتي له دور استراتيجي أكثر شمولية، وتتمثل أهم المهام المقدمة في:
 - دعم متابعة كشوف الرواتب
 - إدارة عملية إلحاق الموظفين الجدد بالمؤسسة العقابية.
 - تتبع أداء الموظفين، وجداول الحضور والانصراف

¹ق.ك، مديرية العصرنة، بتاريخ 1-7-2021.

²المرسوم التنفيذي رقم 06/109، نفس المرجع.

-دعم التقويم Calendar

-إدارة المزايا الخاصة بالموظفين Benefits management .

-إعداد ملفات كاملة لكل الموظفين.

-تقسيم الموظفين إلى شرائح على حسب الرتب والمهام والمؤسسات العقابية التابعة لها¹.

-دعم نظام الدوريات، وتلقائية التغيير بينها.

-كشف المرتبات تفصيلية.

-وضع لوائح الاجازات والمكافآت.

-تقارير حركة الغياب والاجازات والتأخير².

ثالثا. **تطبيقة مصلحة المقتصدة(المخازن):**

أولا تعد مصلحة المقتصدة هي المكلفة بالمخازن أي المخزونات والمواد الغذائية، كما تتولى تحضير الميزانية وضمان تنفيذها، تضم هذه المصلحة 3 أقسام هي قسم الميزانية والمحاسبة، قسم الوسائل العامة، قسم الإطعام وتسيير المواد الغذائية، وكل قسم له تطبيقة معلوماتية خاصة بتسييره كلها تابعة للتطبيقة الرئيسية وهي تطبيقة مصلحة المقتصدة.

تتولى تطبيقة المقتصدة المهام التالية:

-تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية.

-تسيير المخزونات والمواد الغذائية³.

-وضع تقديرات الميزانية في مجال التسيير والتجهيز.

-مسك المحاسبة المتعلقة بالالتزامات وأوامر الصرف ونفقات التسيير.

¹ق.ك، مديرية العصرنة بتاريخ 1-7-2021.

² DEFEX ، برنامج ادارة الموارد البشرية وإدارة الموظفين المرتبات- الحوافز- الضرائب- التأمينات، تاريخ الاطلاع 22-09-2021، [/https://dexef.com/software/dexef-hr](https://dexef.com/software/dexef-hr)

³المرسوم التنفيذي رقم 06/109، المرجع السابق.

- مسك محاسبة يومية لحركة المواد الغذائية.
- تسيير مخزونات المواد الغذائية للمؤسسة العقابية.
- تقسيم حاجات المؤسسة وتزويدها بالوسائل المادية الضرورية لحسن تسييرها¹.

المطلب الثالث: الأنظمة المستحدثة في إطار حماية حقوق الانسان.

إن أهم المبادئ التي اعتمدت عليها وزارة العدالة خلال عصرنتها للقطاع وخاصة جانب إدارة السجن هو حماية حقوق الإنسان، التي تعد أهم ما تم النص والتأكيد عليه في الاتفاقيات والمعاهدات الدولية منذ القدم وبعد مصادقة الجزائر على هذه الاتفاقيات أصبحت تخضع للمعايير الدولية لمراقبة وحماية حقوق الانسان وخاصة حقوق نزلاء المؤسسات العقابية، من أهم هذه الاتفاقيات اتفاقية نيلسون مونديلا لحسن معاملة المساجين، أين أصبح نزلاء المؤسسات العقابية يتمتعون بمجموعة من الحقوق كغيرهم من الأشخاص باستثناء الحق في الحرية فقط، فبعد أن كانوا يخضعون لسوء المعاملة في السجون القديمة الآن لا بل أصبحوا يتمتعون بالحق في التعليم والتكوين والترفيه والثقافة... وغيرها، كما تم الاعتماد على أساليب حديثة لإعادة الإدماج الاجتماعي للمسجون وتهيئته للعودة إلى المجتمع بصورة بعيدة عن الإجرام ويكون ذلك من خلال الخبراء والأطباء النفسيين الذين اعتمدت عليهم مديرية إدارة السجون في هذه النقطة.

بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل القضائي وإدارة السجون وأنظمة تسييرها تم استحداث جملة من الأساليب الجديدة لحماية حقوق نزلاء المؤسسات العقابية، ومن أهم هذه الأنظمة المستحدثة: عقد الجلسات باستعمال الفيديو لحماية حقوق المتهم (الفرع الأول)، السوار الإلكتروني كعقوبة بديلة جديدة تعتمد على الأنظمة الحديثة (الفرع الثاني)، التعليم عن بعد للمحبوسين. (الفرع الثالث).

¹ق.ك، مديرية العصرنة بتاريخ 1-7-2021.

الفرع الأول: عقد الجلسات باستعمال الفيديو لحماية حقوق المتهم.

بفضل الاستعمال الممنهج والمكثف لتقنيات المعلومات والاتصال التي تعزز عملية تحديث العدالة لخدمة أفضل للجهاز القضائي، تم وضع نمط جديد من الاتصالات الإلكترونية، هذا الإجراء الجديد هو جزء من عملية عالمية تسمح باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة في المجال القضائي، ولا سيما في استجواب وسماع أطراف المحاكمة¹.

إن التكنولوجيات الحديثة فتحت المجال للمحاكم من أجل تطوير الطرق المنظمة للجلسات عن بعد، وقد حددت في القضايا التي يكون فيها المتقاضين خطرين، معتقلين أو المحتجزين في ظروف لا تسمح بمثلهم أمام المحكمة، تفاديا لصعوبات والمخاطر التي يمكن أن تواجههم أثناء نقلهم مباشرة، وفي نفس السياق، قد يكون إحضار شهود للمثول شخصا أمام جهة قضائية بعيدة، مكلفا جدا، لذلك أصبح استعمال الفيديو vidéo conforme في الجلسات أمرا ضروريا ومفيدا، كذلك تمكن الفئات الضعيفة للاستفادة من هذه الفرص التي يتيحها عصرنة العدالة، كالأحداث الذين يتجنبون عبء المواجهات المباشرة².

لقد بادرت الجزائر باستخدام هذه التقنية الحديثة والمتطورة مع ظهور قانون عصرنة العدالة سنة 2015 إلا أنها لم تعرف استعمالا كبيرا إلا أثناء المرحلة التي مر بها العالم منذ أواخر سنة 2019 إلى غاية 2021 بسبب جائحة كوفيد 19 ما دفع الدولة للتطبيق الفعلي لهذه التقنية على أرض الواقع حماية لحقوق المتقاضين من الضياع.

بما أن المحاكمة العادلة تعد ركنا وإجراءا جوهريا في الجلسة، لكنه اختل بسبب جائحة كورونا وسعيا من الدولة للحفاظ على الأمن العام والصحة العامة وأيضا دون الاخلال بالحقوق والحريات حتى لا تضيق، تم تكريس المحاكمات عن بعد بين المؤسسات العقابية والجهات القضائية في محاكمة

¹ Ministère de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P35.

² مار آوس أورنارو، الوصول إلى العدالة والمساعدة القضائية في البلدان المتوسطة الشريحة، المرجع السابق، ص 56.

المتهمين وبين الجهات القضائية بعضها ببعض في حالة الاستماع إلى الشهود والخبراء والأطراف، وذلك من خلال قاعات مجهزة، عن طريق تقنية السكايب ويكون ذلك وفقا للبرنامج الذي تحدده الجهة القضائية، كما يمكن للقاضي أن يقيم محاكمة عن بعد بفتح مجموعة من المؤسسات العقابية عبر السكايب في الجلسة التي تظهر على شاشة تلفاز كبيرة مقسمة إلى خانات كل خانة تشمل مؤسسة عقابية وتتم المحاكمة، كل متهم يحين دوره في التكلم والادلاء بأقواله يتم تكبير خانة مؤسسته العقابية لكي يكون واضحا للقاضي وبالتالي هنا حافظة وزارة العدل أولا على المحاكمة العادلة وثانيا على الحضور في الجلسات والدفاع عن حقوقهم.

إن طلب المحاكمات الافتراضية وفقا للقانون يكون اختياريًا أي يخضع لطلب المتهم وقبوله لكن وفقا للتعديل الجديد أصبح إلزاميا وخاضعا للسلطة التقديرية للقاضي هل يحاكمه عن بعد أو حضوريا، وقد لوحظ كثيرا خلال فترة الكوفيد أن المتهمين هم من أصبحوا يطالبون بالمحاكمة عن بعد بدل الانتظار في حين ممكن أن يحكم عليه بالبراءة فلماذا الانتظار إذا، بهذا زاد الطلب على المحاكمات الافتراضية، كما أجريت العديد من المحاكمات الجزائية التي تم الفصل فيها عن بعد.¹

تعتبر هذه الطريقة المستحدثة من الطرق التي تضمن حقوق الإنسان لأن المسجون بدل أن ينقل إلى الصحراء لمحاكمته، أولا المسافة طويلة جدا أي تعب ومشقة السفر، وثانيا يمر على عدة وحدات أمن تابعة لإدارة السجون كل واحدة تسلمه للأخرى على حسب حدود اختصاصها إلى غاية الوصول لمكان محاكمته، وعند وصوله يكون قد فاتته موعد الجلسة والقاضي قد فصل فيها، لأن القاضي يؤجل كل مرة لكن نظرا لتأخر وصول المتهم يحكم في القضية²، وبالتالي هذا الأسلوب المستحدث يسمح

¹ م.م، مقابلة مع الأمين العام لمديرية العصرنة، مرجع سابق.

² س.ك، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، مرجع سابق.

بمحاكمته في أقرب الآجال وبذلك ربح للوقت والمال لأن تحويل المحبوسين فيه تكاليف وأعباء للخزينة العمومية من تسخير للقوة العمومية وما إليه من الإجراءات المعقدة¹.

كما أن سماع المتهم كان في الحالات العادية يخضع لرأيه هل تريد التنقل لسماعك أم عن بعد بينما في الحالات الاستثنائية وجدو بأن رأيه لا يهم وضرورة إقامة محاكمة عن بعد إذا اقتضت الضرورة ذلك، أي الغاية عدم إلزامية أخذ رأيهم في هذه الحالات.

للتأكيد فإن هذه المحاكمات عن بعد يمكن أن تتم دوليا أو داخليا فقد تمت 4 محاكمات دولية من بينها مع فرنسا وكانت سنة 2016 و2018²، فأول محاكمة دولية فقد تمت بتاريخ 2016/07/11 بمجلس قضاء المسيلة أين تم الاستماع للشاهد بمجلس قضاء "نانتير" الفرنسية، كما تم تنظيم عدة محاكمات وطنية عن بعد وكانت الأولى بتاريخ 07 أكتوبر 2015 بمحكمة القليعة³.

الفرع الثاني: السوار الإلكتروني كعقوبة بديلة جديدة تعتمد على الأنظمة الحديثة.

إن السياسة العقابية الحديثة التي تبناها المشرع الجزائري في ظل القانون 05/04 تقوم على وضع عقوبات بديلة محل تقييد الحرية لمحاولة إدماج المتهم في المجتمع قبل فترة وجيزة من انتهاء مدة حكمه وقد تعددت العقوبات البديلة لكن أحدثها والمتعلق بجانب العصرنة والاعتماد على التقنيات الإلكترونية هو السوار الإلكتروني.

لقد أدرج المشرع الجزائري نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية كنظام جديد لتكييف العقوبة في المواد 150 مكرر إلى 150 مكرر 16 من القانون 01-18 المتمم لقانون تنظيم السجون وإعادة

¹الطبيب بلواضح، الذهبي حليفة، الخدمات الإلكترونية المتاحة في مجال عصرنة العدالة الجزائرية، المرجع السابق، ص 148.

²د.ب، مقابلة مع قاضية في العصرنة، مرجع سابق.

³أمنية بواشري، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (2017-1999)، المرجع السابق، ص ص 225-226.

الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، حيث يهدف هذا النظام إلى الوقاية من العودة للجريمة وإدماج المفرج عنهم اجتماعيا.

يقصد بالوضع تحت المراقبة الإلكترونية إلزام المحكوم عليه بالإقامة في منزله أو محل إقامته خلال ساعات محددة، وبحيث يتم متابعة ذلك عن طريق المراقبة الإلكترونية، ويتحقق ذلك من الناحية الفنية بوضع أداة إرسال على يد المحكوم عليه تشبه الساعة، وتسمح لمراكز المراقبة من كمبيوتر مركزي بمعرفة ما إذا كان المحكوم عليه موجودا في المكان والزمان المحددين من الجهة القائمة على التنفيذ أم لا¹.

يمكن لكل شخص محكوم عليه نهائيا (محبوس أو غير محبوس) بعقوبة لا تتجاوز 03 سنوات أو في حالة كانت العقوبة المتبقية لا تتجاوز هذه المدة أن يتقدم بطلب الاستفادة من هذا النظام شريطة أن يكون قد سدد المصاريف والغرامات القضائية المحكوم بها عليه، وقد استفاد من هذا النظام 319 محبوسا².

عرف المشرع الجزائري نظام الوضع تحت المراقبة من خلال القانون 18-01 المتمم للقانون 05-04 المتعلق بتنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين بأنه: "الوضع تحت المراقبة الإلكترونية هي إجراء يسمح بقضاء المحكوم عليه كل العقوبة أو جزء منها خارج المؤسسة العقابية"، بالتالي يتمثل الوضع تحت المراقبة الإلكترونية في حمل الشخص المحكوم عليه، طيلة المدة المذكورة في المادة 150 مكرر 1، لسوار إلكتروني يسمح بمعرفة تواجد مكان تحديد الإقامة في مقرر الوضع الصادر عن قاضي تطبيق العقوبات.

¹ عمر سالم، المراقبة الإلكترونية طريقة حديثة لتنفيذ العقوبة السالبة للحرية خارج السجن، دار النهضة العربية، القاهرة 2000، الطبعة الأولى، ص 10.

² نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية، المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، تاريخ الاطلاع 10 جوان 2021، <http://dgapr.mjjustice.dz/?q=نظام-الوضع-تحت-المراقبة-الإلكترونية>

كما عرفه المركز العربي للبحوث القانونية في القرار رقم 852 على أنه: "جهاز إلكتروني يثبت في شكل سوار إما في معصم المحكوم أو كاحله وتستعمل كبديل عن عقوبة السجن قصير المدة أو كإجراء تحفظي لمراقبة المتهم المفرج عنه".¹

إن السوار الإلكتروني المعمول به في الجزائر هو: "قطعة معدنية تحيط كاحل المحكوم عليه، وتتكون من جزئين، الأول به شريحة هاتف نقال وأنظمة لتحديد المواقع، والثاني بطارية لشحن السوار، ويرفق السوار بلوحة تحكم منقولة تضبطه والهاتف النقال يحملها المتهم معه، تتضمن تطبيقا خاصا تسهل عمل مصالح المراقبة والضبطية القضائية، من خلال تحديد المواقع المسموحة والممنوعة عنه، ويمكن لصاحب السوار من خلالها الاتصال بأعوان المراقبة، يفتح السوار بصفة أوتوماتيكية عبر مفتاح مخصص لذلك، ومن خصائص هذا السوار أنه يبيت ذبذبات إلكترونية تسمح بتحديد مكان حامله".²

الوضع تحت المراقبة الإلكترونية هو حصول المحكوم عليه على حرية جزئية وإكمال له عقوبته بشرط وضع السوار الإلكتروني طيلة المدة المقررة، فيجب أن تكون العقوبة السالبة للحرية لا تتجاوز 3 سنوات أو أن المدة المتبقية من العقوبة لا تتجاوزها، يقرر هذه الوضعية قاضي تطبيق العقوبات من تلقائه أو بناء على طلب المحكوم عليه شخصيا أو طلب محاميه.³

كما أكد المشرع على أن الوضع تحت هذا النظام لا يتأكد إلا بعد أخذ رأي كل من النيابة العامة ولجنة تطبيق العقوبات ثم استصدار مقرر الوضع تحت المراقبة الإلكترونية، مؤدى ذلك أنه تتم المراقبة الإلكترونية بموجب توفر ثلاثة عناصر وهي:

¹ عبد الهادي درار، نظام المراقبة الإلكترونية في ظل تطورات النظم الإجرائية الجزائية بموجب الأمر 15-02، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد الثالث، الجزائر، ص 145.

² نبيلة صدراتي، الوضع تحت المراقبة الإلكترونية كنظام جديد لتكييف العقوبة (دراسة في ضوء القانون رقم 18-01 المتمم لقانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد التاسع، جوان 2018، الجزائر، ص 160.

³ المادة 150 مكرر 1 من قانون 18-01، المرجع السابق.

-جهاز إرسال يضعه الخاضع للمراقبة.

-جهاز استقبال موضوع في مكان الإقامة،

-جهاز كمبيوتر مركزي يسمح بتعقب المحكوم عليه عن بعد.

ما تجد الإشارة إليه في هذه النقطة الأخيرة أن المشرع الجزائري قد أقر بأن المنظومة الإلكترونية اللازمة لتنفيذ هذا الإجراء والقيام بمراقبته تتكون من موظفين مؤهلين وتابعين لوزارة العدل¹، بينما شروط الاستفادة من الوضع تحت المراقبة الإلكترونية هي:

-أن يكون الحكم نهائياً،

-أن يثبت المعني مقر سكن أو إقامة ثابتاً،

-ألا يضر حمل السوار الإلكتروني بصحة المعني،

-أن يسدد المعني مبالغ الغرامات المحكوم بها عليه.

كما يجب الأخذ بالاعتبار الحالة العائلية والصحية للمحكوم عليه أو النشاط المهني أو الدراسي أو التكوين²، أي أن طلب الوضع تحت المراقبة الإلكترونية يمنح للمحكوم عليهم القابلين للاندماج في المجتمع والمعددين للإصلاح وإعادة التأهيل داخل المؤسسات العقابية، أي تأثروا ببرنامج الإصلاح الموضوع من قبل الوزارة والمطبقة من طرف المؤسسات العقابية.

بعد خروج المحكوم عليه للمجتمع فإنه يخضع لجملة من القيود في تحركاته، حيث يتمتع قاضي تطبيق العقوبات بسلطة تقديرية ممنوحة وفقاً للقانون 01-18 لإخضاع الشخص الموضوع تحت المراقبة الإلكترونية لتدبير أو أكثر، وهي:

¹ المادة 150 مكرر 7 الفقرة الثالثة، من القانون 01-18، نفس المرجع.

² المادة 150 مكرر 4، من القانون 01-18، المرجع السابق.

- ممارسة نشاط مهني أو متابعة أو تكوين مهني،
- عدم ارتياد بعض الأماكن،
- عدم الاجتماع ببعض المحكوم عليهم، بما في ذلك الفاعلين الأصليين أو الشركاء في الجريمة،
- عدم الاجتماع ببعض الأشخاص، لاسيما الضحايا والقصر،
- الالتزام بشروط التكفل الصحي أو الاجتماعي أو التربوي أو النفسي التي تهدف إلى إعادة إدماجه اجتماعيا،
- إلزام المحكوم عليه بالاستجابة إلى استدعاءات قاضي تطبيق العقوبات أو السلطة العمومية التي يعينها هذا الأخير¹.

لقاضي تطبيق العقوبات الحرية في تحديد الالتزامات الواجبة على المحكوم عليه الواقع تحت نظام المراقبة الإلكترونية للالتزام بها، بحيث تتم مراقبته تحت إشراف القاضي المسؤولة طبعا ومن قبل المصالح الخارجية التابعة لإدارة السجون المكلفة بإعادة إدماج المحبوسين داخل المجتمع، ويكون ذلك عن طريق الزيارات الميدانية والمراقبة بالهاتف، لترسل إلى قاضي العقوبات التقارير الدورية عن إجراءات المراقبة، وفي حالة مخالفة المحكوم عليه للالتزامات المقررة له يتم تبليغ القاضي مباشرة من طرف المصالح الخارجية في حالة خرقه للمواقيت²، فتتوقف عقوبته ويتم إعادته للسجن وحرمانه من هذه الحرية المؤقتة مرة أخرى³، كما يلتزم بالمثل الفوري إذا تم استدعاءه من قبل القاضي المكلف أو السلطة العمومية المرخص لها ذلك، وهذا لتقييد حرية المحكوم عليه وإدراكه أن حريته مازالت مقيدة ومازال شبه محبوس لكن بامتياز الحرية المؤقتة التي منحها إياه القانون.

¹ المادة 150 مكرر 6 من القانون 01-18، المرجع السابق.

² المادة 150 مكرر 8 من القانون 01-18، نفس المرجع.

³ د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العصرنة، المرجع السابق.

كما أكدت المادة 150 مكرر 10 على أن المشرع قد منح قاضي تطبيق العقوبات السلطة التقديرية لمنح المراقبة الإلكترونية أو حرمان المحكوم عليه منها كما له سلطة إلغاء مقرر وضع تحت المراقبة الإلكترونية خلال منتصف المدة المقررة لها في حالة:

- عدم احترام المحكوم عليه للالتزامات المفروضة عليه قانونا دون وجود سبب مقنع،

-الإدانة الجديدة،

-طلب المعني.

ففي حالة ارتكاب المحكوم عليه لمخالفات تأثر على النظام العام والأمن العام خول القانون للنائب العام أن يطلب من لجنة تطبيق العقوبات إلغاء هذا الإجراء وإعادته إلى المؤسسة العقابية لإكمال فترة عقوبته هناك، وللجنة 10 أيام كأقصى مدة من تاريخ الاخطار للفصل في الطلب بمقرر غير قابل للطعن، في هذه الحالة وبعد إعادة المحكوم إليه إلى المؤسسة العقابية تحتسب المدة التي قضاها خارج المؤسسة تحت نظام المراقبة الإلكترونية ضمن المدة المقررة في عقوبته كأنه قضاها محبوسا.¹

في بداية وضع السوار الإلكتروني كان بديلا عن الرقابة القضائية أي أن قاضي التحقيق عوض ما يضع شخص مشتبه فيه تحت الرقابة القضائية ويلزم عليه الإمضاء عند كتابة الضبط كل أسبوع ومنعه من مغادرة الوطن والعديد من الشروط الأخرى، ارتأت وزارة العدل استبدال الرقابة القضائية بالرقابة الإلكترونية عن طريق السوار الإلكتروني، فعوض الإمضاء، توجد هناك الضبطية التي تراقب كل تحركاته من خلال نظام آلي GPS لمتابعة السوار الإلكتروني، كما يتم تحديد نطاق جغرافي معين يجب أن لا يخرج عنه المتهم وإلا يتم الإنذار لدى الضبطية القضائية ووكيل الجمهورية ويتم التدخل فورا بالإجراءات اللازمة²، إذا لقاضي التحقيق السلطة التقديرية في تقرير إما الوضع تحت الرقابة

¹ القانون 01-18، المرجع السابق.

² م.م، مقابلة مع الأمين العام لمديرية عصرنة العدالة، مرجع سابق.

القضائية أو الإلكترونية وإما الإيداع في السجن¹، ففي إطار الصلاحيات القانونية المخولة لقاضي التحقيق المنصوص عليها في المادة 125 مكرر من قانون الإجراءات الجزائية في مسائل الضبط القضائي ولضمان حسن سير إجراءات التحقيق تم الاعتماد على تقنية السوار الإلكتروني في مجال التحقيق القضائي، لطلب استخدام جهاز المراقبة الإلكتروني على المتهم (السوار الإلكتروني)، أي أنه يهدف إلى استبدال الحبس المؤقت من خلال:

-تعزيز الحقوق والحريات الفردية،

-ضمان الامتثال للالتزامات التي ألزم بها المتهم،

-المساهمة في إعادة دمج المتهم في المجتمع،

-ضبط ومتابعة حركات المتهم من قبل الدوائر المختصة لتحديد إقامته².

لكن فيما بعد رفضت بعض الجهات ذلك وتم استعماله كبديل لعقوبة الحبس، إلا أن السوار الإلكتروني حتى يحقق نجاحا في الجزائر لابد من توفير الإمكانيات اللازمة له، فلا بد من وجود شركات لمتابعة ومراقبة السوار وصيانتة، لأن مراقبته وصيانتة ذو تكلفة عالية جدا قد تتخطى قيمة السوار في حد ذاته.

إذا فالسوار الإلكتروني موجود على أرض الواقع وحتى صفقات استعماله موجودة، لكن العمل به والانطلاقة الفعلية لم تبدأ تماما، فهو وضع لحماية حقوق الانسان، لذلك اعتبر من العقوبات البديلة³.

بأخذ ذلك في الاعتبار، بدأت وزارة العدل المرحلة التحضيرية من الاختبارات الفنية مع مشغلي الهاتف (mobilis. Djezzy. Ooredoo) والتي كانت مفيدة، كما تم تثبيت واجهة مخصصة لتطبيق

¹د.ب مقابلة مع قاضية في مديرية العصرنة، مرجع سابق.

²Ministere de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P16.

³م.م، مقابلة مع الأمين العام لمديرية عصرنة العدالة، مرجع سابق.

السوار الإلكتروني على مستوى موقع إنقاذ الأنظمة الكمبيوتر (الموجود في كوليا) حيث تم إجراء الاختبارات الفنية الأولى بنجاح، من خلال الوصول إلى الموقع بواسطة روابط خارجية آمنة¹.

الفرع الثالث: التعليم عن بعد للمحبوسين.

تجد الإشارة أولاً إلى أن عملية التعليم عن بعد لنزلاء المؤسسات العقابية جاء تماشياً مع المعايير الدولية الموضوعة في الاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها الجزائر والمتعلقة بالمعاملة الحسنة للمساجين، حيث يمكن اعتباره أهم هدف فيها، وقد تكفل بهذه المهمة الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، فأهم المهام الموكلة إليه، هي:

-منح تعليم مطابق للبرامج الدراسية بالمراسلة أو باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-تطبيق كل الطرق والوسائل المناسبة للتعليم والتكوين عن بعد خاصة باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-إقامة علاقة تبادل وتعاون مع الهيئات والمؤسسات الأجنبية ذات الصلة بنشاطها.

-ضمان كل تكوين تكميلي أو خاص يدخل ضمن إطار تجديد المعارف والترقية الاجتماعية والمهنية².

في إطار تنفيذ اتفاقية التعاون المبرمة بين وزارة التربية الوطنية ووزارة العدل بتاريخ 24 ديسمبر 2006 في مجال التربية والتعليم، ومن أجل رفع المستوى التعليمي والتكويني داخل المؤسسات العقابية، تم العمل على تطبيق التعليم عن بعد داخل المؤسسات العقابية شريطة أن يلتزم كل طرف في الاتفاقية بالمهام الموكلة إليه وهي:

¹Ministere de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, P25.

²موقع الديوان الوطني للتكوين عن بعد، تاريخ الاطلاع 2021/10/31 :<http://www.onefd.edu.dz>

أولاً. المهام الموكلة للديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد: يتولى هذا الديوان المهام التالية:

-منح تعليم وتكوين عن بعد لفائدة المحبوسين قصد إعادة إدماجهم.

-المساهمة في تكوين المؤطرين قصد تحسين أدائهم.

-توفير سندات تعليمية مطابقة للبرامج الرسمية.

-إفادة المحبوسين المتعلمين من خلال الديوان في مجال التكوين المستمر عن طريق الفروض المراقبة.

-إمكانية إفادة المحبوسين المتعلمين من خدمات إضافية لاسيما منها تنظيم حصص تدعيمية وفق برنامج يحدده الديوان.

-إجراء امتحان المستوى لفائدة المحبوسين المتعلمين.

-تسليم شهادة المستوى لصالح المحبوسين المتعلمين الناجحين في امتحانات إثبات المستوى¹.

ثانياً. المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج:

أما المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج فتتولى عن طريق المؤسسات العقابية وبالذات مصلحة الإدماج، ما يلي:

-استقصاء وتصنيف المحبوسين حسب الشعب والمستويات التعليمية والتكوينية وتحضير ملفاتهم الإدارية.

-إعداد القوائم الاسمية النهائية وفق النموذج المحدد من طرف الديوان.

¹اتفاقية ثنائية بين المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج والديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، في مجال توفير التعليم عن بعد لفائدة المحبوسين، بتاريخ 24 ديسمبر 2006، الصادرة بتاريخ 29 جويلية 2007.

-تسليم القوائم النهائية وملفات المحبوسين المتعلمين للمركز الجهوي للتعليم والتكوين عن بعد حسب القطاع الجغرافي قبل تاريخ 31 أكتوبر من كل سنة.

-تبليغ المراكز الجهوية للتعليم والتكوين عن بعد بالمحبوسين المتعلمين المفرج عنهم والمحولين إلى مؤسسات عقابية أخرى قصد متابعة مسارهم الدراسي.

-تسديد مصاريف حقوق تسجيل وتكاليف الخدمات عند الاقتضاء قبل تاريخ 30 نوفمبر من كل سنة بواسطة حوالة جماعية بالنسبة لكل مؤسسة عقابية¹.

تتولى فيما بعد المراكز الجهوية للتعليم والتكوين عن بعد والمؤسسات العقابية جملة من المهام المشتركة التي تسعى من خلالها لإعلام المحبوسين ببداية السنة الدراسية للالتحاق بها لمن يرغب بذلك، وتكلف ب:

-تنظيم أيام تحسيسية وإعلامية لفائدة المحبوسين تحضيراً لكل موسم دراسي.

-ضمان المتابعة المستمرة للمسار الدراسي للمحبوسين المتعلمين.

-تنظيم إجراء امتحان المستوى وتوفير الشروط اللازمة له.

بالتالي فإن هذه الاتفاقية ساهمة في إكمال تعليم نزلاء المؤسسات العقابية رغم تقييد حرياتهم، وتجدر الإشارة أن امتحانات إثبات المستوى تجرى على موقع الديوان الوطني للتكوين والتعليم عن بعد من خلال منصة الامتحانات والفروض الإلكترونية، حيث تجهز المؤسسات العقابية بقاعات إعلام آلي لهذه الامتحانات، فيتم الدخول إلى التطبيق وإدخال اسم ولقب المحبوس الممتحن في منصة الفروض لتظهر لك الأسئلة التي يتم الإجابة عليها بواسطة الحاسوب الآلي الخاص بكل واحد مع وجود حراسة من داخل المؤسسة (الأعوان والضباط).

¹ المادة 3 من الاتفاقية الثنائية بين المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج والديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، المرجع السابق.

بعد انتهاء الامتحان أو الفرض تمنح التطبيقية المترشح النقطة والنتيجة فوراً، وبالتالي فإن مديرية إدارة السجون هي التي تشرف على تنظيم دورات الامتحانات بالتعاون مع الديوان الوطني للتكوين والتعليم عن بعد.

أما فيما يخص امتحاني الطور المتوسط Bem والطور الثانوي BAC فإن وزارة التربية هي التي تتكفل بها وتكون الامتحانات كتابية، وحتى الحراسة يتم تعيين أساتذة للحراسة داخل المؤسسات العقابية¹.

¹ق.ك، المديرية العامة للعصرنة، بتاريخ، 2021/01/11.

الخاتمة

الخاتمة:

بعد دراستنا المستفيضة لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بصفة عامة وأثرها على قطاع العدالة بصفة خاصة، توصلنا إلى أن ما أحدثته الثورة المعلوماتية من تطورات علمية تكنولوجية في المجتمعات الإنسانية بعد ظهور العولمة والرقمنة لم تقتصر على الجوانب الاقتصادية وحدها وإنما امتدت إلى مجال العلاقات الاجتماعية والسياسية والقانونية ولاسيما المعاملات الإدارية، قد ساهمت في ظهور نوع من المعاملات تتم عن بعد بواسطة أجهزة الحاسوب ومن خلال شبكة الأنترنت العملاقة التي عملت على إزالة الحدود الجغرافية وجعلت من العالم قرية إلكترونية صغيرة اختصرت فيها عاملي الزمان والمكان بواسطة الإدارة الإلكترونية.

إن إصلاح الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيات الاعلام والاتصال حقق تحولا جذريا على مستواها، حيث تم التحول من الإدارة التقليدية الورقية التي تتسم بالبطء في الإجراءات والروتين والبيروقراطية إلى الإدارة الإلكترونية التي تقوم على الاستعمال الأمثل لتقنيات الاعلام والاتصال من أجل تحقيق الحركية والمرونة في العمل الإداري وتسهيل التعاملات الإدارية وكذا تسريع تقديم الخدمات عن بعد، كل ذلك أدى الى تقليص الفجوة التنظيمية القائمة بين الإدارة وموظفيها وبين الإدارة والمواطن، وتحقيق أهداف الإدارات بشفافية ووضوح.

تقوم الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى على شبكة الأنترنت التي تعد العصب الأساسي لقيامها على اعتبار أنها المزود الأكبر للمعلومات على مستوى العالم اليوم، ومن ثم تستلزم توفير شبكات عالية الجودة سواء الداخلية الخاصة بالعمل الإداري الداخلي بين الإدارات أو في الإدارة نفسها أو المنصات المخصصة للتعامل مع الأفراد، وكذا توفير الأجهزة المتطورة ونظم المعلومات والكفاءات البشرية المؤهلة، كل هذا يتوقف أساسا على سن المنظومة التشريعية الخاصة بتطبيقها، فبدون تشريع نصوص صريحة لتطبيقها على أرض الواقع تبقى مجرد أفكار نظرية.

إن إقامة إدارة إلكترونية فعالة يستلزم توفير كل متطلباتها لضمان الحصول على الخدمات العامة، وتعد هذه الأخيرة هي الهدف الرئيسي للعمل الإداري للمؤسسات العمومية، حيث تستهدف تحقيق النفع

العام وتلبية كل متطلبات المجتمع مع التركيز على عناصر الاستمرارية، المساواة، الشفافية والمجانية في تقديمها، وفقا لأسلوبين إما من طرف الدولة نفسها أو من القطاع الخاص لكن تحت إشراف ورقابة الدولة، وبالرغم من ذلك مازالت تعاني من العديد من السلبيات التي تقف أمام التطبيق الجيد للخدمات، فتحسين مستوى الخدمات العمومية أصبحت تشكل رهانا كبيرا للدولة.

سعى من الدول لتجسيد خدمات عامة رشيدة وتحقيق التنمية تم إدخال الإدارة الإلكترونية للقيام بكل الخدمات والأعمال في الدولة وفقا لمعايير الحكم الراشد العالمية التي تركز على الشفافية والمساءلة والمصادقية والعدالة ومكافحة الفساد والعدل في تقديم الخدمات العامة، أي التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية التي يستفيد المواطن منها في أي مكان وزمان دون الحاجة للتقيد بالمواعيد والأماكن، وهو ما يظهر العلاقة والتأثير المتبادل بين الخدمة العامة والإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الخدمات يتم الحصول عليها عن طريق التواصل الإلكتروني مع الإدارات المختصة، ما جعل العالم اليوم يقيس درجة تقدم الدول بما تقدمه من خدمات إلكترونية لتسهيل الحصول على المعلومات والإجراءات وكذا سرعة إنجاز المعاملات، وبالتالي فالإدارة الإلكترونية ترفع من فعالية المرفق العام باعتبارها المحرك الأساسي لتطوره خاصة بالتخلص من التعامل الورقي والاعتماد على التبادل الإلكتروني، تحقيقا لجودة الخدمة العامة.

لقد أصبحت الخدمات الإلكترونية أسلوبا جديدا للتعامل بين الأفراد والمؤسسات العامة أو الخاصة، فتطبيق الرقمنة التي تسعى المجتمعات المعلوماتية اليوم لتحقيقها من خلال نشر التعامل والاتصال الإلكتروني في جميع مجالات الحياة المختلفة، راجع للدمج بين التقنية الحديثة والكفاءة البشرية ما أدى إلى بروز مجتمع رقمي تتسم حياته بالسهولة والسرعة والدقة في تقديم الخدمات العامة وإنجاز الأعمال متجاوزا بذلك كل سلبيات الإدارة التقليدية.

لقد ساعدت الإدارة الإلكترونية على إعادة النظر في العلاقة القائمة بين الإدارة والموظفين من خلال تحديد المهام بدقة وإشراكهم في الأعمال التنظيمية لرفع الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل قطاعات الدولة والتقليل من الفساد الإداري، وإعادة النظر في العلاقة بين الإدارة والمواطن بتطبيق

التواصل الافتراضي الذي يهدف أساسا لتحسين الاستجابة وتحقيق الفاعلية عند تقديم الخدمات العامة الرشيدة وفقا لمقوماتها الأساسية المتمثلة في التواصل الآني والشفافية والديمومة والاستمرارية والسرعة لربح الوقت بهدف تكريس الرقابة والشفافية والقضاء على المحاباة والرشوة والمحسوبية، فلا سبيل لترشيد الخدمة العامة إلى بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي وما يمنحه من امتيازات وتسهيلات.

عمدت الجزائر للأخذ بهذا النظام وجعل الخدمات الالكترونية كأولوية من خلال العمل على إدخال مشروع التطور التكنولوجي ضمن أولويات مشاريع التنمية خاصة منذ وضع مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية سنة 2008 والذي لم يتم اكماله، لكنها لم تتوقف بل واصلت مسيرتها في الإصلاح مع الأخذ بالتوصيات المقدمة من قبل المجلس الاقتصادي، وبالفعل تم تكريس إدارة إلكترونية مازالت في بداية انطلاقها لكنها قطعت أشواطا كبيرة تجسيدا لبرنامج الإصلاح المسطرة من قبل الحكومة وتحت إشراف وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية التي عملت على نشر الألياف البصرية لإيصال شبكة الأنترنت لأكبر عدد ممكن من المناطق، وتوفير البنى القاعدية الخاصة بالتدفق العالي والعالي جدا للخدمات الإلكترونية.

نتج عن إدخال الإدارة الإلكترونية عصرنه أغلب قطاعات الدولة ورقمنة الخدمات، وقد انصبت دراستنا على القطاعات التي قطعت أشواطا كبير مقارنة بنظيراتها في عصرنه مرافقها وخدماتها المقدمة للمواطنين، وأهم ما ترتب عن ذلك ظهور البلدية الإلكترونية لطلب شهادة الميلاد والوفاة والزواج وطلب بطاقة التعريف الوطنية... إلخ عبر الشباك الموحد الخاص بذلك، كما تم عصرنه البنوك بإدخال وسائل الدفع الإلكترونية لتسهيل التعاملات البنكية التجارية، وعمدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالدرجة الأولى على توفير التعليم عن بعد ووضع منصات خاصة بالمجلات العلمية والأطروحات، أما في فترة جائحة كورونا فقد تم الاعتماد على المنصات التعليمية التابعة للوزارة لتقديم الدروس عن بعد، وأخيرا وليس آخرا عمدت وزارة الضمان الاجتماعي إلى وضع كل خدماتها الخاصة بالأجراء وغير الأجراء في موقعها الإلكتروني، كل هذا يعكس التطور المستمر والعصرنه في الجزائر بعد إدخال الإدارة الإلكترونية إلى مجال تقديم الخدمات العامة.

يعد قطاع العدالة من أوائل القطاعات التي أولت أهمية كبيرة للجانب التكنولوجي والمعلوماتي في أعمالها سواء على المستوى المحلي أو العالمي، ولذا ارتكزت دراستنا على دور الإدارة الإلكترونية لعصرنة العدالة، حيث أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاعتماد على الإدارة الإلكترونية داخل القطاع سمحت بالتحول من التقاضي العادي التقليدي الذي يعتمد على الورق بشكل كبير إلى التقاضي الإلكتروني الذي أساسه شبكة الأنترنت والأجهزة المتطورة لنظم المعلومات مع العمل على رقمنة أغلب السجلات الورقية والقيام بكل الأعمال والتعاملات إلكترونياً، حيث يسمح هذا النظام الجديد للمتقاضين ومحاميهم من تسجيل الدعوى عبر المنصة الخاصة به ومتابعة مآل القضية للوصول أخيراً إلى إمكانية إجراء محاكمات عن بعد في حالة تعذر الحضور للجلسة للمحافظة على علانية الجلسة وإلزامية الحضور.

بما أن الإجراءات القضائية التقليدية أساسها الدعامة الورقية التي تجسد الوجود المادي لها، وباعتبار أن الكتابة لا تعد دليلاً كاملاً للإثبات إلا إذا كانت موقعة بالتوقيع اليدوي، فالتقاضي الإلكتروني اليوم يتم إثباته عبر المستند الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني، فالمستند الإلكتروني يتبلور فيه حقوق طرفي التعاقد، فهو المرجع لما اتفق عليه الطرفان وتحديد التزاماتهما القانونية، والتوقيع الإلكتروني هو الذي يضيف حجية على هذا المستند.

إن ظهور التعاملات التجارية الإلكترونية عبر الأنترنت على الساحة الدولية كانت سبباً لظهور منازعات دولية خاصة بها وخوفاً من اللجوء للجهات القضائية التي تستغرق وقتاً طويلاً لإصدار الحكم مع العلم أن المسائل التجارية تتميز بالسرعة والمرونة، كان لزاماً إيجاد وسيلة أخرى تكون أكثر سلاسة وملائمة لطبيعة هذه النزاعات، هنا ظهرت فكرة التحكيم الإلكتروني كبديل للتقاضي الإلكتروني على الساحة الدولية، لما يوفره للمتعاملين من مزايا التي تتبع من طبيعة البيئة التي يجري فيها التحكيم ومجارية لطبيعة الخاصة التعاملات، فهو يتمتع بمزايا كثيرة من أهمها السرعة الكبيرة في فصل المنازعات والسرية العالية وضالة النفقات والاستعانة بمحكمين أكثر حيدة وخبرة.

سعت الجزائر إلى عصرنة منظومتها القضائية منذ بداية دخول الأنترنت إلى الجزائر، إذ كانت من بين الأهداف الرئيسية لبرنامج الإصلاح الموضوع من قبل اللجنة الوطنية، حيث عمدت في البداية إلى وضع أنظمة إلكترونية معلوماتية للتسيير الداخلي أهمها الشبكة القطاعية للوزارة والتي تربط كل هيئات القطاع ببعضها سواء الوزارة في حد ذاتها والجهات القضائية والمؤسسات العقابية والمؤسسات تحت الوصاية، وكذا ربط الجهات القضائية ببعضها البعض، ومن ثم تم العمل على وضع قواعد بيانات مركزية وطنية خاصة بكل من شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية والأرشيف التاريخي ومذكرات التوقيف والكف عن البحث والبصمات الوراثية وغيرها للعمل على توحيد العمل القضائي، ليتم لاحقا ربط القطاعات الأخرى بهذه القواعد كجهات الضبطية القضائية وقطاع الضمان الاجتماعي..... الخ، حيث ساعدت هذه الأنظمة المتطورة على رفع كفاءة العمل القضائي والإداري للقطاع بما سهل عصرنة الخدمات وإجراءات الدعوى.

بدأت مسيرة العصرنة في الجزائر فيما يتعلق بالخدمات القضائية المقدمة منذ سنة 2003 عندما تم وضع أول قاعدة معطيات خاصة بصحيفة السوابق القضائية، ثم تم وضع أضخم نظام حالي وهو تطبيق الملف القضائي التي تسمح للمتقاضى بمتابعة مآل قضيتهم منذ رفع الدعوى إلى غاية الفصل فيها وصدور الحكم، ثم توالى الإنجازات إلا أنها كانت بوتيرة بطيئة جدا إلى غاية صدور القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، والقانون 15-04 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين اللذان أضفيا على المنظومة القضائية الطابع الإلكتروني، حيث حدد قانون عصرنة العدالة القواعد اللازمة لتطبيق تقاضي إلكتروني في المنظومة الجزائية، وكذا إضفاء الحجية القانونية على كل المستندات الإلكترونية بتوفير التوقيع الإلكتروني ووضع هيئة خاصة للتصديق الإلكتروني على كل الوثائق الإلكترونية والمتمثلة في وزارة العدل التي عمدت على تفويض هذه الصلاحية للمجالس القضائية فقط، وبالتالي كان الهدف من هذا القانون الأخير هو إضفاء الحجية القانونية والشفافية على العمل القضائي.

كما تم وضع منصات إلكترونية لتقديم الخدمات القضائية إلكترونيا كطلب استخراج صحيفة السوابق القضائية موقعة إلكترونيا وطلب التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجل الحالة المدنية واستخراج

مرسوم التجنس... إلخ عبر شبكة الأنترنت من أي مكان وفي أي وقت، وكذا الاطلاع على مآل القضايا وتلقي الاستدعاءات والتبليغات بنفس الطريقة الإلكترونية، وصولاً إلى وضع المنصة الإلكترونية الخاصة بالنيابة الإلكترونية التي تسمح بتقديم شكاوى عن بعد وكذا المنصة الخاصة بتبادل العرائض والمذكرات إلكترونياً بين المحامين عن بعد خلال سنة 2020، كل هذا من أجل تسهيل اللجوء للعدالة، فأصبحت الخدمة القضائية تتميز بالسرعة والشفافية والجودة والنوعية، لتحقيق الفصل السريع للنزاعات في الآجال القصيرة، كما ساهمة الأراضيات الإلكترونية التابعة للوزارة على تقليص الإجراءات وتبسيطها للمواطنين.

أخذت الجزائر كغيرها من دول العالم بالتقاضي الإلكتروني خاصة في فترة جائحة كورونا أين تم العمل بهذه التقنية لإبقاء التواصل مستمرا بين الجهات القضائية والمحامين من مرحلة رفع الدعوى ومتابعة مآل القضية وتبادل المستندات والمذكرات وصولاً إلى إجراء المحاكمات عن بعد عن طريق آلية المحاكمات المرئية التي استحدثها القانون عصرنه العدالة 15-03، حيث تتم المحاكمة بين الجهات القضائية والمؤسسات العقابية عن طريق تقنية السكايب دون ما الحاجة لنقل المحبوس بل من القاعة المعدة خصيصاً لذلك داخل المؤسسات العقابية، كما يمكن للقاضي فتح شاشات لعدة مؤسسات عقابية في جلسة واحدة وكذا سماع الشهود والخبرة أيضاً بواسطة نفس التقنية من أي مكان في العالم.

بحكم أن إدارة السجون هي جزء لا يتجزأ من المنظومة القضائية فقد مستها ثورة عصرنه العدالة، حيث تمت رقمنة الأعمال الإدارية الخاصة بالإدارة المركزية والمؤسسات العقابية وذلك باستحداث تطبيقات إلكترونية إدارية تسمح بالقيام بكل أعمالها وكذا التواصل مع الجهات المركزية، كما تمت رقمنة ملفات نزلاء المؤسسات العقابية وتتبع قضاياهم في أي مؤسسة من خلال قاعدة البيانات الخاصة بهم، دون إغفال ما تم العمل عليه لتوفير أنسنة ظروف الاحتباس وإعادة التربية والتأهيل للمسجون وإعادة إدماجه في المجتمع، كما تم وضع أساليب عقابية وفقاً لمعايير دولية مبنية على الاتفاقيات الدولية الخاصة بحسن معاملة المساجين التي تسمح بمنح جزء من الحرية للمسجون كل هذا تطبيقاً لمسار الإصلاح الموضوع من قبل الوزارة.

من أهم الآليات الإلكترونية المعتمدة لإعادة إدماج المساجين في المجتمع هي تقنية السوار الإلكتروني التي تقوم على منح الحرية للمسجون وفقا لمدة عقوبته لكن بقيود يحددها قاض تطبيق العقوبات للسماح له بالاندماج داخل المجتمع، كما تم الاعتماد على التعلم عن بعد لصالح المساجين الراغبين بإكمال دراستهم.

الاقتراحات:

من خلال ما قدمناه في دراستنا الخاصة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة أنموذجا تم تسجيل الاقتراحات التالية:

* على الدولة تدعيم الإدارات العمومية للتكريس الفعلي للإدارة الإلكترونية في جميع القطاعات والمؤسسات العمومية من خلال توفير البنية الأساسية اللازمة لتحقيق خدمات عامة قائمة على ركائز الحكم الراشد في الدولة.

* السعي لتجاوز كل العوائق والسلبيات الإدارية والتنظيمية والاجتماعية والمادية والتكنولوجية والأمنية التي تقف أمام التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية بوضع استراتيجية خاصة بالولوج إلى شبكة الأنترنت.

* عصرنة كل الأعمال الإدارية والخدمات المقدمة للراقي بالدولة من جهة ولتحقيق مبادئ الإدارة الإلكترونية من ديمقراطية ومساواة وشفافية في الخدمات العامة.

* وضع خطط واستراتيجيات تتماشى والمعايير العالمية للعصرنة، مع تبيين دور العنصر البشري كفاعل في عملية التحول، من خلال اشراك العاملين في التخطيط وتنفيذ برامج الإدارة.

* توفير شبكة أنترنت عالية التدفق لتشجيع ترشيد الخدمات العامة باعتبارها العمود الفقري لقيام الإدارة الإلكترونية في الدولة.

* العمل أكثر على إقامة بنية قاعدية صلبة من خلال وضع ميزانيات وغطاء مالي خاص لتوفير الوسائل الإلكترونية وتصميم وتطوير برامج وتطبيقات خاصة بالعمل الداخلي للإدارة تحقيقا للرقمنة الفعلية لكل الإدارات العمومية، وكذا العمل على توفير أماكن الولوج للإنترنت لتمكين المواطن من الحصول على الخدمات في أي مكان وزمان كان للقضاء على الأمية الرقمية.

* إنشاء جهات خاصة لتحديث المواقع الإلكترونية والإشراف عليها، بالاستعانة بمهندسين في مجال الإعلام والاتصال.

* العمل على ترقية الخدمات الإلكترونية الخاصة بالأجهزة الكبرى لتقديم خدمة عمومية للمواطن، مثل الخدمات الإلكترونية الخاصة بمجال الحالة المدنية ومجال الخدمات القضائية التي مازالت تعاني من الركود.

* إقامة دورات تكوينية خاصة باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لكل موظفي الإدارات العمومية لتدريبهم على الاستخدام الأفضل للتكنولوجيات المتطورة لرفع الكفاءة ومردودية العمل الإداري بما يتماشى ومتطلبات الإدارة وكذا التطورات الحاصلة في نظم المعلومات على المستوى العالمي.

* تطوير الإدارة حسب المتغيرات والتطورات الدولية والعالمية لإلغاء صفة الجمود المتوارثة من الإدارات التقليدية والأخذ بإدارة إلكترونية تتماشى مع متطلبات ومستجدات العصر وتتطور وفقا لذلك.

* ضرورة العمل على نشر الثقافة الإلكترونية بتوعية المواطنين بالخدمات الإلكترونية المتوفرة على مستوى الإدارات العمومية للقضاء على الفجوة الرقمية بين الإدارة والمواطن، وذلك من خلال الترويج لها بواسطة حملات توعوية في وسائل الإعلام وإقامة ملتقيات ودورات وندوات خاصة بالموضوع، وكذا توعيتهم عن كيفية العمل بالأرضيات الإلكترونية.

* العمل على وضع آليات لتأمين شبكات الاتصال للقضاء على المخاوف التي تتملك المستخدمين حول إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية بالتزوير وتخريب للشبكات وسرقة للمعلومات السرية... إلخ.

* ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التجارب الأجنبية والعربية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى تحقيقها للخدمة العمومية كمرجع لتجنب السلبيات التي وقعت فيها تلك الدول والأخذ بالأمور الإيجابية.

* العمل أكثر على توسيع مفهوم الدفع الإلكتروني في الجزائر داخل كل المجالات وبالأخص في دفع مصاريف التقاضي إلكترونيا، نظرا للترابط القائم بين قطاعات الدولة.

* توفير التوعية اللازمة للمواطنين من خلال نشر الوعي القانوني والقضائي للتقاضي الإلكتروني وأهميته ومميزاته وما يحققه من عدالة باعتباره مصطلح جديد في المجتمع الجزائري، وذلك من خلال إقامة حملة إعلامية خاصة به في وسائل الإعلام المختلفة وكذا إقامة الندوات والملتقيات العلمية وخاصة العمل على جعله مادة تدرس في الجامعات داخل كلية الحقوق نظرا لأهمية البالغة التي يتميز بها فهو يعد مستقبل التقاضي، وكذا إنشاء مخابر وفرق بحث علمية لدراسة الموضوع وتقديم بحوث ومقالات مفصلة عنه.

* وجوب توفير الآليات الضرورية لإنشاء وتطبيق التوقيع الإلكتروني في كل المعاملات الإلكترونية لتحقيق المساواة بين المحررات الورقية والإلكترونية الصادرة من الوزارة والجهات القضائية لتحقيق حجيتها في الإثبات.

* ضرورة تعيين جهات التصديق الخاصة بالوزارة على أرض الواقع، فبالرغم من أن المشرع الجزائري حددها في قانون العصرية 15-03 سواء السلطة الوطنية لدى الوزير الأول، أو السلطة الحكومية لدى وزير الاتصالات السلكية واللاسلكية وأخيرا السلطة الاقتصادية على مستوى السلطة المكلفة بضبط البريد.

* ضرورة استصدار تشريعات أخرى أكثر إماما بموضوع التقاضي الإلكتروني لسد الفراغ القانوني الناتج عن التطورات الحاصلة على كل الأصعدة، تكون أكثر تفصيلا لمراحل وكل الإجراءات الإلكترونية الخاصة به لتجسيد تقاضي إلكتروني وفقا للمبادئ العالمية لحماية حقوق المتقاضين من الضياع وكذا تحقيق مبادئ المحاكمات العادلة من علانية وإلزامية الحضور.

* وجوب إقامة تطبيق خاصة بالتحريات الأولية التي تسمح بتبادل المحاضر والملفات الخاصة بالتحريات الأولية عن بعد بين جهات الضبطية القضائية عبر هذه التطبيق الإلكترونية.

* العمل على التطبيق الفعلي لمشروع تبادل المذكرات والعرائض بين المحامين على مستوى المجالس القضائية في القضايا المدنية والتجارية وغيرها التي تستلزم إلزامية التمثيل بمحامي، من خلال التبادل عن بعد لكل ملفات القضية إلى غاية يوم الجلسة التي تستوجب الحضور.

* السعي إلى إقامة مصانع خاصة لتوفير سوار إلكتروني محلي بتكلفة تتماشى مع ميزانية الدولة وكذا ضمان صيانتها في حالة حدوث أي خلل أو عطل فيه، مع ضرورة توفير آليات التواصل الفعالة التي تضمن مراقبة كل تحركات واضع السوار، وذلك لتمكين تطبيق هذه الطريقة البديلة عن عقوبة الحبس بصورة كاملة.

* الاعتماد على مهندسين وخبراء في تكنولوجيا الإعلام والاتصال للتعامل بالتطبيقات الإلكترونية الموضوعية من قبل الوزارة على مستوى المؤسسات العقابية والعمل على تطويرها وإنشاء قواعد بيانات حسب الاحتياجات الخاصة للقطاع.

* جعل السلطة التقديرية لتطبيق المراقبة الإلكترونية لقاضي الحكم أو قاضي تطبيق العقوبات، لأن خبرته تسمح له بتحديد هل الأسباب المقدمة موضوعية أم لا.

* العمل على التجسيد أكثر لفكرة المحاكمات عن بعد والتي بدأ العمل بها بصورة فعلية مؤخرا في ظل جائحة كورونا وما رتبته من آثار إيجابية خاصة من جانب تسريع الفصل في النزاعات بين الأفراد مهما كان مكان تواجدهم.

* السعي لإدخال تقنية التحكيم الإلكتروني لحل المنازعات التجارية الدولية التي تكون الجرائر طرفا فيها لأنها أصبحت أنجع وأحسن الطرق المسيرة للطبيعة الخاصة لذلك النوع من التعاملات.

المرفقات



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

المديرية العامة لعصرنة العدالة

مديرية الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال

الرقم: 2052/م.ع.ع.م/آ.ت.إ. 2018

الجزائر، في 17 جويلية 2018

السيدات والسادة الرؤساء والنواب العامين
لدى المجالس القضائية

الموضوع: بخصوص تحيين تطبيق صحيفة السوابق القضائية الخاصة بالمحاكم.

في إطار السهر على تطوير و تحيين تطبيق صحيفة السوابق القضائية، بما يتماشى وأحكام النصوص القانونية السارية المفعول، لاسيما منها القانون رقم 06-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 المعدل والمتمم لقانون الإجراءات الجزائية، يشرفني أن أنهي إلى علمكم، أنه سيتم موافاكم عبر بروتوكول تحويل الملفات (FTP) بتحيين جديد خاص بالمجالس القضائية والمحاكم التابعة لها، والذي ينصب على النقاط التالية:

مستخرج لصحيفة السوابق القضائية يتعلق ببيان عن عقوبات أو جزاءات خاصة بالأشخاص المعنوية؛

مستخرج لصحيفة السوابق القضائية يتعلق بمخالفات المرور؛

مستخرج لصحيفة السوابق القضائية يتعلق بالإدمان على المواد الكحولية والمخدرات.

وعليه، نطلب منكم اتخاذ التدابير اللازمة قصد انطلاق العمل بمضمون هذا التحيين على مستوى كافة الجهات القضائية التابعة لدائرة اختصاصكم والسهر على النشر الواسع لمحتواه على كافة المعنيين ، مع التنبيه إلى ضرورة إنشاء حساب لتمكين المصالح المعنية على مستواكم من طباعة مستخرجات صحيفة السوابق القضائية المتعلقة ببيان عن عقوبات أو جزاءات خاصة بالأشخاص المعنوية.

تقبلوا مئاً، السيدات والسادة الرؤساء والنواب العامين، فائق عبارات التقدير والاحترام.

عن وزير العدل، حافظ الأختام
مدير الأسشرف و التنظيم

كيلاني زروالة
تاريخ : 17-07-2018 11:56:39



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

المديرية العامة لعصرنة العدالة

مديرية الاستشراف والتنظيم

المديرية الفرعية للتنظيم

الجزائر في: 09 سبتمبر 2018

الرقم: 2394/م.ع.ع.م.إ.ت.م.ف.ت/2018

السيدات والسادة الرؤساء والنواب العامين
لدى المجالس القضائية

الموضوع: بخصوص تحين تطبيق صحيفة السوابق القضائية.

في إطار السهر على تطوير وتحين تطبيق صحيفة السوابق القضائية، بما يتماشى وأحكام النصوص القانونية السارية المفعول، لاسيما منها القانون رقم 06-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 المعدل والمتمم لقانون الإجراءات الجزائية ، يشرفني أن أنهي إلى علمكم، أنه ستجدون تحينا جديدا جاهزا للاستغلال على مستوى التطبيق الخاصة بالمجالس القضائية، والذي ينصب على النقاط التالية:

- إدراج إمكانية تحصيل مستخرجات صحيفة السوابق القضائية السابقة الخاصة بالأشخاص المعنوية، مخالفات المرور و الإدمان على المواد الكحولية و المخدرات الصادرة قبل تعديل القانون والخاصة بالحكم التابعة لدائرة اختصاص مجالسكم القضائية.

- إدراج إمكانية طباعة مستخرجات صحيفة السوابق القضائية الخاصة بـ :

- بيان عن عقوبات أو جزاءات خاصة بالأشخاص المعنوية.
- مخالفات المرور.
- الإدمان على المواد الكحولية والمخدرات.

رد الاعتبار القانوني.

وعليه، نطلب منكم إنشاء حسابات جديدة للمصلحة المعنية بتحصيل ونشر البيانات عن عقوبات أو جزاءات خاصة بالأشخاص المعنوية، مع السهر على انطلاق العمل بضمون هذا التحين والنشر الواسع محتواه، على كافة المعنيين.

تقبلوا منا، السيدات والسادة الرؤساء والنواب العامين فائق عبارات التقدير والاحترام.

عن وزير العدل، حافظ الأختام
مديرة الإعلام الآلي و تكنولوجيا المعلومات والاتصال

طبيب الرحمانى ليندة
تاريخ : 2018-09-09 15:46:07



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

المديرية العامة لعصنة العدالة

مديرية الاستشراف والتنظيم

الرقم: 0050/م.ع.ع.م.إ.ت/2020

الجزائر في 06 فيفري 2020.

السيدات و السادة رؤساء و محافظي

الدولة لدى المحاكم الإدارية

الموضوع: بخصوص تبيين تطبيق تسيير الملف القضائي على مستوى المحاكم الإدارية.

في إطار التطوير المستمر لتطبيق تسيير الملف القضائي على مستوى المحاكم الإدارية يشرفني أن
أنهي إلى علمكم ، أنه تم موافاتكم عبر بروتوكول تحويل الملفات (FTP) بجملة من التحيينات الجديدة
و المتمثلة فيما يلي:

- 1- تم إضافة أمر بالشطب الدعوى من جدول مع إمكانية الطباعة في نافذة تسجيل جلسات التحقيق
بالضغط على زر طباعة الأوامر.
- 2- إضافة خانة خاصة بتاريخ إيداع تقرير القاضي و كذا إمكانية طباعة الإشهاد بواسطة زر
إيداع تقرير القاضي على مستوى نافذة تسجيل جلسات التحقيق.
- 3- بالنسبة لخاصية طباعة الحكم نجدها على مستوى الفهرسة حيث تظهر تلقائيا بعد التأشير أو اختيارها
في نافذة مآل في جلسات المحاكم الإدارية في خانة حاضر الموجودة على مستوى الأطراف.
- 4- معيار نوع الإجراء موجودة ضمن المعايير المتاحة للبحث على مستوى فهرسة القضايا ضمن قائمة liste
"combo" يجب فتحها والاختيار.

- 5- تم إضافة معيار طبيعة النزاع ضمن المعايير المتاحة للبحث.
- 6- تم إضافة معيار البحث باسم المحامي في المعايير المتاحة للبحث على مستوى البحث و الإطلاع على القضايا.
- 7- في واجهة إجراءات مختلفة/متابعة الأرشيف:
 - * نافذة إيداع الأرشيف تم إضافة تاريخ الجلسة ، نوع القضية ، رقم الفهرس و رقم العلبه
 - * تم إدراج كل من تاريخ الجلسة ، نوع القضية ، رقم الفهرس، رقم العلبه كمعايير للبحث
 - * تم إضافة طباعة سجل إيداع أرشيف بمختلف أنواع القضايا (عادية، إستعجالية، من ساعة إلى ساعة)
 - * نافذة حركة الأرشيف: تم إضافة طباعة سجل حركة الأرشيف
 - * تم إدراج الرقم التسلسلي أوتوماتيكيا في نافذة الإيداع أو حركة الأرشيف
- 8- بالنسبة للأوامر و العقود المختلفة، الغير موجودة ضمن خانة الأوامر و العقود المختلفة لرئيس المحكمة يمكن تدوينها في خانة الأوامر الأخرى .
- 9- تم إدراج معيار موضوع الدعوى ضمن المعايير المتاحة للبحث على مستوى جدول القضايا الإدارية.
- 10- تم إضافة قائمة طبيعة النزاع .
- 11- تم إضافة في واجهة قائمة المستخدمين و ضمن قائمة "liste combo" ضمن قائمة "liste combo" خانة الحقوق المنتسبة: (طلبات المساعدة القضائية) .
- 12- تم إدراج كل من موضوع الدعوى ، إسم المحامي و طبيعة النزاع كمعايير متاحة للبحث على مستوى نافذتي البحث و الإطلاع على القضايا و البحث والإطلاع على القضايا الإدارية .
- 13- تم إضافة خانة طبيعة النزاع و خانة نوع الدعوى على مستوى جدول القضايا وكذا جلسات التحقيق.
- 14- تم تصحيح النموذج الخاص "طبيعة الرأي بالموافقة" الموجود في نافذة طلبات التصحيح الخاصة بالمحافظة و الرئاسة .
- 15- في نافذة تسجيل جلسات التحقيق و عند الضغط على زر طباعة الأوامر تم إضافة "أمر يتضمن تمديد التحقيق" مع الطباعة
- 16- تم حل الإشكال العالق في قائمة "الملفات الموزعة على المستشار" المتواجدة على مستوى نافذة تسجيل القضايا الإدارية .
- 17- تم توسيع الحقل الخاص (التماسات محافظ الدولة) في الشق الخاص بمآل التحقيق وكذا مآل التحقيق بعد الإرجاع في نافذة جلسات التحقيق.

و لهذا الغرض أطلب منكم اتخاذ التدابير اللازمة للإنطلاق في العمل بهذا التحيين، و النشر الواسع لمحتواه، على كافة المصالح كل فيما يعنيه.

تفضلوا بقبول، فائق عبارات التقدير والاحترام.

عن وزير العدل، حافظ الأختام
مدير الاستشراف و التنظيم
موجاج مصطفى
تاريخ : 06-02-2020 15:29:29



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

المديرية العامة لعصبة العدالة
مديرية الاستشراف والتنظيم
المديرية الفرعية للتنظيم
الرقم: 2483/م.ع.ع.م.ل.ت.م.ف.ت / 2020

الجزائر في، 19 ماي 2020

السيدات و السادة الرؤساء و النواب العامون
لدى المجالس القضائية

الموضوع: بخصوص تحيين على مستوى تطبيق صحيفة السوابق القضائية.

في إطار العمل المستمر على حسن سير و متابعة تطبيق صحيفة السوابق القضائية، يشرفني أن أنهي إلى علمكم بأنه قد تم إجراء تحيين على مستوى تطبيق صحيفة السوابق القضائية الخاصة بالمجالس ، و المتضمن :

- 1- إضافة الخانات المتعلقة بتدابير تكييف العقوبة التالية:
 - مقرر الإفراج المشروط.
 - مقرر الوضع تحت المراقبة الإلكترونية.
 - مقرر الإبعاد الصادر عن وزير الداخلية.
 - الإكراه البدني.

2- إظهار العقوبة الأصلية في حالة (التوبيخ ،التسليم للوالدين.....الخ) في البطاقة رقم (02) للقضاة.

كما يجدر الذكر، أنه تمت موافاتكم بتحيين خاص بالحكام عبر بروتوكول تحويل الملفات (FTP)، قصد التكفل بإدراج التحيين المذكور أعلاه في النقطة (2) على مستوى المحاكم.

../.

وعليه المطلوب منكم السهر على متابعة تنفيذ التحيين المذكور و النشر الواسع لمحتواه على مستوى مصالح المعنية بذلك.

تفضلوا، بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.

عن وزير العدل، حافظ الأختام
مدير الاستشراف و التنظيم

موجاج مصطفى
تاريخ : 14:14:58 2020-05-19



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

المديرية العامة لعصنة العدالة

مديرية الاستشراف و التنظيم

الرقم: 165/م.ع.ع.م.إ.ت / 2020

الجزائر في، 04 اوت 2020

السيدات والسادة الرؤساء والنواب العامون
لدى المجالس القضائية

الموضوع: بخصوص تحيين تطبيقية تسيير الملف القضائي في الشق المتعلق بالغرامات الجزافية.

في إطار السهر على تطوير وتحيين تطبيقية تسيير الملف القضائي، بما يتماشى والأحكام القانونية سارية المفعول، يشرفني أن أنهي إلى علمكم بأنه سيتم موافاكم عبر بروتوكول تحويل الملفات (FTP)، بتحيين جديد يتضمن إدراج المادتين 459 و 459 مكرر من قانون العقوبات من الفئة رقم 59 تحت "عنوان المخالفات المتعلقة بالنظام العمومي"، بتطبيقية الملف القضائي في واجهة الغرامات الجزافية حتى يتسنى العمل بها .

ولهذا الغرض، أطلب منكم اتخاذ التدابير اللازمة قصد انطلاق العمل بمضمون هذا التحيين، وكذا النشر الواسع محتواه على كافة القضاة وأمناء الضبط المعنيين على مستوى الجهات القضائية التابعة لدائرة اختصاصكم القضائي.

- أولي أهمية قصوى لتنفيذ مضمون هذا الإرسال تحت إشرافكم المباشر.

تفضلوا بقبول، أسمى عبارات الاحترام و التقدير.

عن وزير العدل، حافظ الأختام
مدير الاستشراف و التنظيم

موجاج مصطفى
تاريخ : 10:47:01 2020-08-04



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

المديرية العامة لعصرنة العدالة
مديرية الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال
المديرية الفرعية لتطبيقات الإعلام الآلي
الرقم: 3179/م.ع.ع.م.إ.آ.ت.م.ف.ت.إ.آ. 2020
الجزائر في 23 أوت 2020.

السيد المدير العام للشؤون القضائية والقانونية

الموضوع: بخصوص تحيين تطبيقية تسيير الملف القضائي.

في إطار السهر على تطوير و تحيين تطبيقية تسيير الملف القضائي، يشرفني أن أنهي إلى علمكم أنه قد تمت موافاة المجالس القضائية عبر بروتوكول تحويل الملفات (FTP) بتحيين جديد على مستوى تطبيقية الملف القضائي بالنسبة للمجالس و المحاكم التابعة لها يتعلق بمعالجة الإشكال المتعلق بإرسال البطاقات رقم 01 بالنسبة للأشخاص المولودين خارج الوطن. كما تجدر الإشارة إلى أنه تم إلغاء البطاقات المرسلة خلال الفترة الممتدة من 17 نوفمبر 2019 إلى غاية 21 أوت 2020 و ذلك لإعادة إرسالها من جديد بعد تنفيذ التحيين الجديد.

تفضلوا، بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.

عن وزير العدل، حافظ الأختام
مدير الاستشراف و التنظيم
موجاج مصطفى
تاريخ : 15:26:23 2020-08-23



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

المديرية العامة لعصنة العدالة

مديرية الاستشراف والتنظيم

الرقم: 191 / م.ع.ع.م.إ.ت / 2020

الجزائر في، 29 سبتمبر 2020

السيدات والسادة النواب العامون
لدى المجالس القضائية

الموضوع: بخصوص نظام النيابة الإلكترونية.

في إطار السهر على حسن سير آلية تقديم الشكاوى والعرائض عبر أرضية النيابة الإلكترونية يشرفني إعلامكم أنه قد تم إجراء تحسين جديد، يتيح للسادة النواب العامون الإطلاع على مختلف الشكاوى والعرائض الواردة إلى المحاكم التابعة لدائرة اختصاصهم ومتابعة مآلها، قصد تمكينهم من بسط رقابتهم على سير هذه الآلية.

تفضلوا، بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.

عن وزير العدل، حافظ الأختام
مدير الاستشراف والتنظيم

موجاج مصطفى
تاريخ: 09:24:23 2020-09-29



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

المديرية العامة لعصنة العدالة

مديرية الإعلام الآلي و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال

المديرية الفرعية لتطبيقات الإعلام الآلي

الجزائر في، 31 أكتوبر 2020.

الرقم: 3740 /م.ع.ع.م.آ.ت.إ.م/ ف ت إ 2020/

السيد الأمين العام

الموضوع: بخصوص قاعدة المعطيات المركزية الخاصة بأوامر الإكراه البدني.
المرفقات: الإحصائيات المتعلقة بأوامر الإكراه البدني المسجلة على مستوى قاعدة البيانات المركزية.

في إطار مواصلة المساعي الرامية لاستحداث منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات القضائية، يشرفني السيد الأمين العام أن أحيطكم علما، أن مصالحنا المختصة قد انتهت من تجسيد قاعدة المعطيات المركزية الخاصة بأوامر الإكراه البدني، وتجدون طي هذا الإرسال الإحصائيات المتعلقة بالأوامر والإخطارات بالكف المسجلة بها وكذا المبلغ المالي غير المسدد للأوامر السارية المفعول.

من شأن قاعدة المعطيات المذكورة، ضمان النشر الواسع لهذه الأوامر والإخطارات بالكف المتعلقة بها، على كافة المكلفين قانونا بتنفيذها، وبالتالي المساهمة من جهة في حسن سير العدالة بمساعدة أعضاء النيابة العامة على تنفيذ أوامر الإكراه البدني، ومن جهة أخرى ضمان عدم المساس بحقوق وحرريات الأشخاص الصادرة في حقهم إخطارات بالكف عن البحث.

وعليه، يشرفني إبداءكم الرأي حول مسألة نشرها وتعميمها على مصالح الضبطية القضائية قصد الانطلاق الفعلي في استغلالها، لاسيما في وجود آلية الربط المسبق مع مصالح كل من المديرية العامة للأمن الوطني وقيادة الدرك الوطني، ولكم واسع النظر في اتخاذ ما ترونه مناسبا.

تفضلوا، بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.



عن وزير العدل حافظ الأختام
المدير العام لمصير العدالة
بنو كمال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
شهادة السوابق القضائية --بطاقة رقم 2 خاصة بالقضاة

كشف للأحكام السابقة و الحالة المدنية للاتي ذكره حسب البطاقات
لقسيمة السوابق القضائية لكتابة مجلس قضاء

و بالأخص البطاقة الأخيرة رقم 1

وزارة العدل

مجلس قضاء

أمانة الضبط

/ 1 / 71

الخاصة بالمدعو (ة):

إبن (ة):

و:

المولود(ة) في:

ب:

الموطن:

المهنة:

الجنسية: جزائرية

الحالة العائلية: متزوج (ة)

رقم عقد الميلاد:

ملاحظات	طبيعة الحكم	طبيعة الجريمة	التهمة	تاريخ المخالفات	طبيعة و مدة العقوبات				تاريخ الأحكام	مجلس القضاء أو المحكمة التي أصدرت الحكم
					غرامة	يوم	شهر	سنة		
	حضوري	جثة		2001/01/01	50000				2014/12/11	محكمة الشلف
	غيابي	جثة		1998/01/01	2000	غير نافذ		2	2015/12/12	محكمة سطيف
المنع من الدخول إلى المنشآت الرياضية								1		عقوبة تكميلية
	حضوري	جثة		2018/01/01	4000	نافذ	1		2019/05/10	مجلس قضاء الجزائر
إلغاء رخصة السياقة مع المنع من إستصدار رخصة جديدة								1		عقوبة تكميلية

اطلع عليه بالنيابة
وكيل الجمهورية / النائب العام
الخاتم

في: 2020/01/22
رئيس أمناء الضبط

مطابق للأصل

الخاتم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

كشف الأحكام بعقوبات سالبة للحرية والعقوبات التكميلية الصادرة من الجهات القضائية للجمهورية الجزائرية عن ارتكاب جنائية أو جنحة (المادة 632 من قانون الإجراءات الجزائية)

صالحة لمدة 3 أشهر

بطاقة رقم 3

كشف للأحكام السابقة و الحالة المدنية للاتي ذكره حسب البطاقات لقسيمة السوابق القضائية لكتابة مجلس قضاء

وزارة العدل

مجلس قضاء

أمانة الضبط

/ 1 / 26

الخاصة بالمدعو (ة):

و:

ابن (ة):

ب:

المولود (ة) في:

الموطن:

المهنة:

الجنسية: جزائرية

رقم عقد الميلاد:

الحالة العائلية: متزوج (ة)

العقوبات التكميلية والملاحظات	طبيعة الحكم	طبيعة الجريمة	التهمة	تاريخ المخالفات	طبيعة و مدة العقوبات				تاريخ الأحكام	مجلس القضاء أو المحكمة التي أصدرت الحكم
					غرامة	يوم	شهر	سنة		
	غيابي	جنحة		1998/01/01		غير نافذ		2	2015/12/12	محكمة سطيف
المنع من الدخول إلى المنشآت الرياضية								1	عقوبة تكميلية	
	حضور	جنحة		2018/01/01	4000	نافذ	1		2019/05/10	مجلس قضاء الشلف
إلغاء رخصة السياقة مع المنع من إستصدار رخصة جديدة								1	عقوبة تكميلية	

اطلع عليه بالنيابة

وكيل الجمهورية / النائب العام

الخاتم

في: 2020/01/22

مطابق للأصل

رئيس أمناء الضبط

صفحة 1/1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

شهادة السوابق القضائية -- بطاقة رقم 2

كشف للأحكام السابقة و الحالة المدنية للاتي ذكره حسب البطاقات
لقسيمة السوابق القضائية لكتابة مجلس قضاء

و بالأخص البطاقة الأخيرة رقم 1

وزارة العدل

مجلس قضاء

أمانة الضبط

/ 1 /70

الخاصة بالمدعو (ة):

و:

إبن (ة):

ب:

المولود (ة) في:

الموطن:

الجنسية: جزائرية

المهنة:

رقم عقد الميلاد:

الحالة العائلية: متزوج (ة)

ملاحظات	طبيعة الحكم	طبيعة الجريمة	التهمة	تاريخ المخالفات	طبيعة و مدة العقوبات				تاريخ الحكم	مجلس قضاء أو المحكمة التي أصدرت الحكم
					غرامة	يوم	شهر	سنة		
	غيابي	جناية		1998/01/01	2000	غير نافذ		2	2015/12/12	محكمة سطيف
المنع من الدخول إلى المنشآت الرياضية								1	عقوبة تكميلية	
	حضور	جناية		2018/01/01	4000	نافذ	1		2019/05/10	مجلس قضاء الشلف
إلغاء رخصة السياقة مع المنع من إستصدار رخصة جديدة								1	عقوبة تكميلية	

اطلع عليه بالنيابة
وكيل الجمهورية / النائب العام
الخاتم

في: 2020/01/22
رئيس أمناء الضبط

مطابق للأصل
الخاتم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

البطاقة رقم 2 خاصة بالقضاة

لصحيفة السوابق القضائية المركزية
قائمة من البطاقات المتعلقة

وزارة العدل

الصحيفة المركزية
للسوابق القضائية

/ 1 / 89

بالمسمى (ة):

ابن (ة):

المولود(ة) في:

المواطن:

المهنة:

الحالة العائلية: عازب (ة)

و:

ب: سانت ایتیان فرنسا

الجنسية: جزائرية

رقم عقد الميلاد:

[illegible]

اطلع عليه بالنيابة
وكيل الجمهورية / النائب العام
الخاتم

في: 2020/01/28
رئيس أمناء الضبط

مطابق للأصل

الخاتم

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع والمصادر:

الوثائق الرسمية:

أولا. الدساتير:

1. دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الصادر في 8 ديسمبر 1996 ج، ر رقم 76، المعدل بالقانون رقم 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016 الجريدة الرسمية رقم 14 المؤرخ في 7 مارس 2016.

ثانيا. القوانين:

1. القانون رقم 98 - 11 المؤرخ في 22 غشت سنة 1998 ، المعدل و المتمم، والمتعلقة بالبرمجة والتقييم والتنظيم المؤسسي وتطوير الموارد البشرية والبحث الجامعي والتطوير التكنولوجي والهندسة والبحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية والإعلام العلمي والتقني والتعاون العلمي وتأمين نتائج البحث والهياكل القاعدية والتجهيزات الكبرى وتمويل البرنامج الخماسي، ج ر، العدد 62، الصادرة في 2 جمادى الأولى 1419.
2. القانون 03/2000 المؤرخ في 5 جمادى الأولى 1421 الموافق ل 5 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر، العدد 48، الصادرة في 6 جمادى الأولى 1421 الموافق ل 6 غشت 2000.
3. القانون رقم 01-06 المؤرخ في 22 ماي 2001 يعدل ويتمم الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 14 جمادى الثانية 1391 الموافق ل 05 أغسطس سنة 1971 المتعلق بالمساعدة القضائية (جريدة رسمية عدد 29)،

قائمة المراجع والمصادر.

4. القانون رقم 02-05 المؤرخ في 6 فبراير 2005 يعدل ويتم الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري الجريدة الرسمية، العدد 11.
5. القانون 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2005، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد 06.
6. القانون 04-05 المؤرخ في 6 فبراير 2005 الموافق ل 27 ذي الحجة 1425 والمتضمن القانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، الجريدة الرسمية، العدد 12 المؤرخة في 9 ربيع الثاني 1426 الموافق ل 18 مايو 2005.
7. القانون رقم 02-05 المؤرخ في 6 فبراير 2005 يعدل ويتم الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري الجريدة الرسمية، العدد 11.
8. القانون 06-06 المؤرخ في 21 محرم عام 1427 الموافق 20 فبراير 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة، ج ر، العدد 15، الادرة في 12 صفر 1427 الموافق ل 12 مارس 2006.
9. القانون رقم 05-07 المؤرخ في 25 ربيع الثاني 1428 الموافق ل 13 ماي 2007 يعدل ويتم الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية، العدد 44.
10. القانون رقم 09 /08 / المؤرخ في 18 صفر 1429 الموافق ل 25 /02/ 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 21، الصادرة في 17 ربيع الثاني 1429 الموافق ل 23 أبريل 2008. قانون رقم 04-09 المؤرخ في 14 شعبان 1430 الموافق ل 5 غشت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية، العدد 47.

11. القانون 10-11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو 2011 المتعلق البلدية، ج ر، العدد 37، الصادرة في أول شعبان 1432 الموافق 3 يوليو 2011.
12. القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول 1433، الموافق ل 21 فبراير 2012 المتعلق بالولاية، ج ر، العدد 12، الصادرة في 7 ربيع الثاني 1433 الموافق ل 29 فبراير 2012.
13. القانون رقم 08-14 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 9 غشت 2014، يعدل ويتمم الأمر رقم 20-70 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 الموافق ل 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدني، ج ر، العدد 49، الصادر في 24 شوال 1435، الموافق ل 20 غشت 2014.
14. القانون 03-14 المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل 24 فبراير سنة 2014، المتعلق بسندات ووثائق السفر، ج ر، العدد 16، الصادر في 21 جمادى الأولى 1435 الموافق ل 23 مارس 2014.
15. القانون 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد 06.
16. القانون 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد 06.
17. القانون رقم 03-16 مؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق 19 يونيو سنة 2016 يتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 37، الصادرة في 17 رمضان 1437 الموافق ل 22 يونيو 2016.
18. قانون رقم 02-16 المؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق ل 22 يونيو 2016 يعدل ويتمم الأمر 66/ 156 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 08 يونيو 1966 المتضمن قانون العقوبات (جريدة رسمية عدد 37).

قائمة المراجع والمصادر.

19. القانون 03-17 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1438 الموافق 10 يناير سنة 2017 يعدل ويتم الأمر رقم 20-70 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية.
20. القانون 01-18 المؤرخ في 12 جمادى الأولى عام 1439 الموافق ل 30 يناير 2018، المتمم للقانون 04-05 المؤرخ في 6 فبراير 2005 الموافق ل 27 ذي الحجة 1425 والمتضمن القانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 05.
21. قانون رقم 19-10 المؤرخ في 18 ديسمبر 2019 يعدل ويتم الأمر 66/155 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 08 يونيو 1966 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية (جريدة رسمية عدد 78).

ثالثا. النصوص التنظيمية:

1. الأوامر:

1. الأمر 58-75 الصادر في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر، العدد 34.

2. المراسيم:

1. المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 2 ذي الحجة 1436 الموافق 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام، ج ر، العدد 50، الصادرة في 6 ذي الحجة 1436 الموافق 20 سبتمبر 2015.
2. المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الأول 1477 الموافق ل 7 يناير 2016 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر، العدد 02، الصادرة في 03 ربيع الأول 1437 الموافق ل 13 يناير 2016.

3. المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 21 رجب 1438، الموافق ل 18 أبريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر، العدد 25، الصادرة 22 رجب 1438 الموافق ل 19 أفريل 2017.
4. المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أفريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، العدد 25 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
5. المرسوم الرئاسي رقم 19-317 المؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق ل 26 نوفمبر سنة 2019، الذي يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 74، الصرة في 4 ربيع الثاني 1441، الموافق لأول ديسمبر 2019.
6. المرسوم الرئاسي رقم 19-317 المؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق ل 26 نوفمبر سنة 2019، الذي يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها.
7. المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 20 ذي القعدة 1408 الموافق ل 4 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 27، سنة 1988.
8. المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق ل 25 غشت سنة 1998، يضبط الشروط وكيفيات إقامة خدمات "الأنترنات" واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، المعدل بموجب مرسوم تنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000.
9. المرسوم التنفيذي رقم 03-232 المؤرخ في 23 ربيع الثاني 1424 الموافق 24 جوان 2003، المعدل والمتمم، المحدد لمحتوى الخدمة الشمولية العامة للبريد والاتصالات للمواصلات السلكية و اللاسلكية، والرسوم المطبقة عليها و كيفية تمويلها، ج ر، العدد 39، الصادرة في 29 جوان 2003.

قائمة المراجع والمصادر.

10. المرسوم التنفيذي رقم 05-430 المؤرخ في 6 شوال عام 1426 الموافق ل 8 نوفمبر 2005، يحدد الوسائل الاتصال عن بعد وكيفيات استعمالها من المحبوسين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 74، الصادرة في 11 شوال 1426 الموافق ل 13 نوفمبر 2005.
11. المرسوم التنفيذي رقم 12-409 المؤرخ في 24 محرم 1434، الموافق ل 08 ديسمبر 2012، يتضمن إنشاء مراكز جهوية للأرشيف القضائي وتحديد كيفيات تنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 67، الصادر في 28 محرم 1434 الموافق ل 12 ديسمبر 2012.
12. المرسوم التنفيذي 14-193 المؤرخ في 5 رمضان 1435 الموافق ل 3 يوليو 2014، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، ج ر، العدد 41، الصادرة في 8 رمضان 1435 الموافق ل 6 يوليو 2014.
13. المرسوم التنفيذي رقم 17-12 المؤرخ في 23 جمادى الثاني عام 1438 الموافق ل 22 مارس 2017، الذي يحدد الشروط وكيفيات تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من قبل الجهات القضائية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 19، الصادرة في 27 جمادى الثاني 1438 الموافق ل 26 مارس 2017.
14. المرسوم التنفيذي رقم 17-279: المؤرخ في 18 محرم عام 1439 الموافق 9 أكتوبر سنة 2017، المتمم للمرسوم التنفيذي 17-106 المؤرخ في 6 جمادى الثانية عام 1438 الموافق 5 مارس سنة 2017 الذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة لها وكيفية تمويلها.
15. المرسوم التنفيذي رقم 18-246 المؤرخ في 29 محرم عام 1440 الموافق 9 أكتوبر سنة 2018، المحدد محتوى ونوعية الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية والتعريفات المطبقة عليهما وكيفية تمويلهما، ج ر، العدد 60، الصادر في أول صفر 1440 الموافق ل 10 أكتوبر 2018.

قائمة المراجع والمصادر.

16. المرسوم التنفيذي رقم 20-365 مؤرخ في 22 ربيع الثاني 1442، الموافق ل 8 ديسمبر 2020 يحدد شروط الإعفاء من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية، ج ر، رقم 74.

3. القرارات:

1. القرار الوزاري المؤرخ في 18 جمادى الثانية عام 1431 الموافق لأول يونيو سنة 2010، يحدد كفاءات تنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية للالتحاق ببعض الرتب التابعة للأسلاك الخاصة بإدارة السجون ومدته ومحتوى البرامج المتعلقة به، الجريدة الرسمية العدد 65 المؤرخ في 23 ذو القعدة عام 1431 الموافق ل 31 أكتوبر سنة 2010.
2. القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2011، الموصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، وهو قرار صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية يتضمن كل الموصفات الخاصة بالجواز البيومتري.
3. قرار مؤرخ في 13 محرم عام 1435 الموافق ل 17 نوفمبر 2013، يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكفاءات تسييرها وكفاءات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، المنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ 9 جمادى الثانية عام 1435 هـ الموافق ل 9 أبريل سنة 2014م، ج ر، العدد 21.

4. التعليمات:

1. التعليمات الوزارية المشتركة المؤرخة في 12 رجب 1431 الموافق ل 24 جوان 2010، التي تحدد الإجراءات التنظيمية الخاصة بطلب وسحب القسيمة رقم 03 من صحيفة السوابق القضائية لدى الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج، الجريدة الرسمية العدد 43، الصادرة في 2 شعبان 1431، الموافق ل 14 جويلية 2010.

5. الجريدة الرسمية:

1. المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، رأي حول ملف "إ-الجزائر 2013"، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 54، الصادرة في 26 رمضان 1430، الموافق ل 16 سبتمبر 2009.

6. ال إتفاقيات:

1. اتفاقية ثنائية بين المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج والديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، في مجال توفير التعليم عن بعد لفائدة المحبوسين، بتاريخ 24 ديسمبر 2006، الصادرة بتاريخ 29 جويلية 2007.

الكتب: Books :

1. أحمد أبو بكر الهوش، الأرشفة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، دار حميثر للنشر والترجمة، 2018.
2. أحمد عزمي الحروب، السندات الرسمية الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار الثقافة، الطبعة الأولى، 2010.
3. أحمد محمد المصري، مفاهيم الإدارة العامة بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الإمارات سابقا، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1996.
4. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، بدور دار الطبع، 2004.
5. أحمد هندی، التقاضي الإلكتروني لاستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014.

قائمة المراجع والمصادر.

6. أحمد يوسف دودين، إدارة الأعمال الحديثة (وظائف المنظمة)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 19 يوليو 2018.
7. أحمد يوسف عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 1، 2017.
8. أسامة محمد عبد العليم، عمر أحمد أبو هاشم الشريف، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج، 2013.
9. الأنصاري حسن النيداني، القاضي والوسائل الإلكترونية الحديثة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009.
10. الأنصاري حسن النيداني، القاضي والوسائل الإلكترونية الحديثة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009.
11. المؤذن محمد صالح، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، الطبعة الرابعة.
12. إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، القاهرة.
13. بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
14. بلعيز الطيب، الإنجاز والتحدى، دار القصة للنشر، الجزائر، 2008.
15. ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
16. ثروت عبد الحميد، التوقيع الإلكتروني، ماهيته-صوره ومخاطره، وكيفية مواجهة مدى حجته في الإثبات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2007.

17. حازم محمد الشرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية وكفرع من فروع القانون بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
18. حسام الدين فتحي ناصف، التحكيم الإلكتروني في منازعات التجارة الدولية، دراسة في ضوء الإتفاقيات الدولية ولوائح هيئات التحكيم الدولية والقوانين المقارنة، دار النهضة العربية، 2005.
19. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
20. حمد بن عبد الرحمن الشميمري، عبد الرحمن بن أحمد هيجان، بشرى بنت بدير المرسى غنام، مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والاتجاهات الحديثة، الكعبة العاشرة، مكتبة العبيكان للنشر، الرياض، 2014.
21. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2011.
22. خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الإلكتروني في عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008.
23. خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، الدعوى الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008.
24. خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.
25. خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
26. خالد ممدوح إبراهيم، عقود التجارة الإلكترونية في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 1 لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي.

قائمة المراجع والمصادر.

27. خالد ممدوح إبراهيم، عقود التجارة الإلكترونية في القانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 1 لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي.
28. راييس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 6 أوت 2020.
29. رضوان هاشم حمدون الشريفي، نحو النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.
30. سامح عبد الباقي أبو صالح، التحكيم التجاري الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، 2004.
31. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر شبكة الإنترنت، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، القاهرة، 2009.
32. سعاد الشرقاوي، القانون الإداري وتحرير الاقتصاد، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994.
33. سعد غالب ياسين، مبادئ نظم المعلومات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
34. سعيد السيد قنديل، التوقيع الإلكتروني - ماهيته - صورته - حجته في الإثبات بين التداول والاقتباس، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2006.
35. سمية بو مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض.
36. سمير دنون، العقود الإلكترونية في إطار تنظيم التجارة الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، الطبعة الأولى، 2012.
37. سنان الموسوي، الإدارة المعاصرة الأصول والتطبيقات، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004.

38. صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، ط1، 2013.
39. صفاء فتوح جمعة، العقد الإداري الإلكتروني، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، 2014، الطبعة الأولى.
40. صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، 2014.
41. صفوان المبيضين، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2020.
42. عامر، طارق عبد الرؤوف، التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014-2015.
43. عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2010.
44. عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE ، 1997.
45. عبد الصبور عبد القوي علي مصري، التنظيم القانوني للتحكيم الإلكتروني، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض، 2013.
46. عبد العظيم بن محسن الحمدي، الحكم الرشيد في صدر الدولة الإسلامية والاتجاهات المعاصرة، دراسة مقارنة، مؤسسة أبرار مؤسسون وموزعون، صنعاء، الطبعة الأولى، 2018.
47. عبد الغاني بسيوني، القانون الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر 1991.
48. عبد الفتاح بيومي حجازي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة الأولى، 2005.

49. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأسلة في شأن الإدارة الإلكترونية التنظيم والبناء، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008.
50. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2003.
51. عصام عبد الفتاح مطر، التحكيم الإلكتروني، ماهيته، إجراءاته، وآلياته في تسوية منازعات التجارة الإلكترونية، والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009.
52. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، 2008.
53. عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات الحديثة في تطور العقد، دراسة مقارنة، دار الكتب العلمية، 1 جانفي 2015.
54. عكا عبد الحكيم، دور التفتيش القضائي في الرقابة على أمن المحررات القضائية الإلكترونية، وزارة العدل، الجزائر.
55. عكا عبد الحكيم، مركز النداء لوزارة العدل، انشاء مركز النداء (CALL CENTER) "على مستوى وزارة العدل"، وزارة العدل الجزائرية، الجزائر.
56. علاء حسين مطلق التميمي، المستند الإلكتروني، عناصره وتطوره، مدى حجبيته في الاثبات، دار النهضة العربية، القاهرة، 2011.
57. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
58. عمار عوابدي، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ج1، ط3.
59. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية: مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.

قائمة المراجع والمصادر.

60. عمر سالم، المراقبة الالكترونية طريقة حديثة لتنفيذ العقوبة السالبة للحرية خارج السجن، دار النهضة العربية، القاهرة 2000، الطبعة الأولى.
61. عيسى غسان ربضي، قواعد الخاصة بالتوقيع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
62. فاروق سعد، المحاكمات والتحكيم عن بعد، دار صادر للمنشورات الحقوقية، بيروت، 2003.
63. ماجد راغب الحلو، تأليف رحيمة الصغير ساعد نمديلي، العقد الإداري لإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
64. ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة العامة، جامعة الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2007.
65. مار آوس أورنارو، مدير مديرية الجوار، مشروع يوروميد للعدالة الثاني، الوصول إلى العدالة والمساعدة القضائية في البلدان المتوسطة الشريحة، مشروع ممول من الإتحاد الأوروبي، المديرية العامة للتنمية والتعاون، المفوضية الأوروبية.
66. محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني، الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات-الوساطة والتوفيق-التحكيم-المفاوضات المباشرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
67. محمد إبراهيم أبو الهيجاء، التحكيم الإلكتروني الوسائل الإلكترونية لفض المنازعات، الوساطة والتوفيق، التحكيم، المفاوضات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2010.
68. محمد أحمد علي المحاسنة، تنازع القوانين في العقود الإلكترونية، نحو إيجاد منظومة للقواعد الموضوعية الموحدة، دراسة مقارنة، المنهل، 2013.
69. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 1، 2006.
70. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، التخطيط الإداري، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، السودان.

قائمة المراجع والمصادر.

71. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الرقابة الإدارية " رؤية تأسيسية"، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، البحرين، المنامة، 2020.
72. محمد أمين الرومي، النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2006.
73. محمد أين الرومي، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر، 2008.
74. محمد سليمان الطماوي، مبادئ علم الإدارة العامة، مطبعة جامعة عين شمس، الطبعة السابعة، 2007.
75. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، 2009.
76. محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010.
77. محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
78. محمد عسّاد، الإدارة الفعالة، بيروت، مكتبة لبنان، ناشرون، 2003.
79. محمد مأمون سليمان، التحكيم الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011.
80. محمد محمد أبو زيد، تحديث قانون الإثبات-مكانة المحررات الإلكترونية بين الأدلة الكتابية، دار النهضة العربية، 2002.
81. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013.
82. محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1964.

قائمة المراجع والمصادر.

83. مدحت محمد أبو نصر، الحوكمة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015.
84. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014.
85. مصطفى السيد دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة.
86. مصطفى المتولي قنديل، دور الأطراف في تسوية المنازعات العقدية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005.
87. مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، سلسلة الاقتصاد الإلكتروني، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2009.
88. منال عبد اللاه عبد الرحمن، عبد الصبور عبد القوي علي مصري، المحكمة الرقمية والجريمة المعلوماتية، دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، 2012/1/1.
89. مناني فراح، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، دار الهدى، الجزائر، عين مليلة.
90. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.
91. موفق حديد محمد، الإدارة المبادئ النظريات والوظائف، دار حامد للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001.
92. نادية أو طالب، المحاكم الإلكترونية، إجراءاتها ومدى قانونية تطبيقها في الأردن، Alaan Publishing، 2018.
93. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.

قائمة المراجع والمصادر.

94. هنادي نظير، إدارة المنظمات غير الربحية، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
95. هيثم حمود الشبلي، ومروان محمد النصور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
96. وزارة العدل، إصلاح العدالة الحويلة والآفاق، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، فيفري 2005.
97. وزارة العدل، إصلاح العدالة الحويلة والآفاق، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، فيفري 2005.
98. وزارة العدل، الندوة الوطنية حول إصلاح العدالة، الديوان الوطني للأشغال التربوية، الجزائر، 28 و 29 مارس 2005.
99. وفاء محمود أحمد الببواتي، المقابل المالي في العقود الإدارية، دراسة مقارنة، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018، الطبعة الأولى.
100. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
101. يوسف أحمد النوافلة، الاثبات الإلكتروني في المواد المدنية والمصرفية، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012.

البحوث العلمية:

أولا. الأطروحات:

1. بهلول سمية، دور الغدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017-2018.

قائمة المراجع والمصادر.

2. كرازدي إسماعيل، العولمة والحكم نحو حكم عالمي ومواطنة عالمية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، العلاقات الدولية، جامعة الحاج لخضرن باتنة 1، السنة الجامعية 2011-2012.

ثانيا. المذكرات:

1. بلخير آسيا، إدارة الحكمانية ودورها في تحسين الأداء النموي -بين النظرية والتطبيق- الجزائر أنموذجا، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع رسم السياسات العامة، كلية العلوم السياسية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006-2007.
2. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009-2010.
3. قنان نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام فرع الإدارة العامة، القانون وتسيير الإقليم، جامعة قسنطينة 1، كلية الحقوق، السنة الامعية 2012-2013.

ثالثا. المجلات العلمية:

1. أحمد بناني، جلول معزوزي، مريم بناني، التعليم الإلكتروني في الجزائر الراهن والمستقبل، مجلة الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 01.
2. العربي بوعمامة، رقاد رحيمة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 14/13 ديسمبر 2015-2017.

3. الطيب بلواضح، الذهبي حليفة، الخدمات الالكترونية المتاحة في مجال عصرنه العدالة الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2020.
4. آمال حنفاوي، حكيمة بوغديري، مستوى تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، العدد 3 مكرر، الجزء الثاني، الجزائر.
5. أوتاني صفاء، المحكمة الإلكترونية -المفهوم والتطبيق-مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 1 ن 2012، سوريا.
6. آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية-المركز الجامعي سي الحواس-بريكة-، العدد 04، ديسمبر 2019.
7. بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 6، العدد 11، جانفي 2018، الجزائر.
8. بوبكر صبرينة، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجاً-، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، الجزائر، العدد الثاني، 2019.
9. بوزيان رحمانى جمال، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 01، الجزائر، 2018.
10. بن حليمة ليلي، عاشور سليم، خصوصية التحكيم الالكتروني في حل منازعات التجارة الالكترونية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 01، السنة 2019.
11. تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر-قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية، المجلد الخامس-العدد الثالث-السنة سبتمبر 2020، الجزائر.
12. خلوف عقيلة، الحكم الراشد ودوره في تفعيل المشاركة المجتمعية في إدارة الميزانية العامة للدولة، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 16، المجلد 01-2017.

13. زبير عياش، سمية عابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 46، ديسمبر 2016، المجلد أ، الجزائر.
14. زعزوعة نجاة، المحكمة الإلكترونية بين المفهوم والتطبيق، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2021.
15. سالم رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، الجزائر، العدد الأول، رقم 3، 2015.
16. سعاد صقيعة، الوساطة الإلكترونية كوسيلة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد التاسع، الإصدار الثاني لسنة 2020، العدد الثامن عشر، ديسمبر 2020.
17. سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة مابعد جائحة كورونا (كوفيد 19)، Reve, n 03, vol 36, les cahiers du cread ، الجزائر، 2020.
18. سمية عابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري-الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، ديسمبر 2016، الجزائر.
19. سيف الدين إلياس حمدتو، التحكيم الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية، العدد 3، جوان (يونيو)، 2011.
20. شريف مراد، عزوز منير، أثر استخدام التعليم الإلكتروني كأداة لتحسين نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، دراسة حالة جامعة المسيلة، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثالثة عشرة، العدد 24، جوان 2018، الجزائر.
21. شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات "عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الآفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03/ العدد 02، الجزائر، 2019.

قائمة المراجع والمصادر.

22. ضريفي نادية، مقران سماح، التوقيع الإلكتروني ودوره في عصرنة الإدارة العمومية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، جوان 2020.
23. ضريفي نادية، عبد الوهاب دراج، الحكم الراشد كأساس للإصلاح وترقية الخدمة العمومية المحلية في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد الرابع، العدد الثاني، جوان 2019.
24. طروبيا ندير، الحكومة الإلكترونية ومحاولة تأسيس المبدئي للإدارة الإلكترونية في الجزائر (تحليل للواقع واستشراف للمستقبل)، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد 3.
25. طكوش صبرينة، فاضل صباح، واقع الحكم الراشد في الجزائر، REVUE DES SCIENCES COMMERCIALES، VOL17، N01، Décembre 2018.
26. عامر هني، نور الدين دخان، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلد 7، عدد 14، سنة 2018، الجزائر.
27. عباس عبودي، التبليغ القضائي بواسطة الرسائل الإلكترونية ودورها في حسم الدعوى المدنية، مجلة الرافدين للحقوق، العدد الثالث، كلية القانون، جامعة الموصل، 1997.
28. عبد الهادي درار، نظام المراقبة الالكترونية في ظل تطورات النظم الإجرائية الجزائية بموجب الأمر 02-15، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد الثالث، الجزائر.
29. فراس كريم وهند فايز أحمد، الوساطة في المنازعات الإلكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد: 03، السنة السادسة، مجلة جامعة بابل، العراق.
30. قارة مولود، التوثيق الإلكتروني، شكله وإجراءاته، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية - المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2021.
31. قريني فارس، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر، مجلة إيليرا للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2019.

قائمة المراجع والمصادر.

32. كرازدي سارة، كرازدي إسماعيل، أثر التكنولوجيا الحديثة على العدالة في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 8، العدد 1، جانفي 2021، الجزائر.
33. مبارك لسلوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين الزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، إدارة، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة، المجلد 20، العدد 2-2010، العدد 40، الجزائر.
34. محمد عبد الوهاب، مجتمع المعلومات العالمي وفض المنازعات عبر الأنترنت، فجر جديد لعمليات فض المنازعات، جريدة التحكيم التجاري، 2004.
35. مسيردي سيد أحمد، سعيدي خديجة، مشروع الجزائر الإلكترونية: واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، الجزائر.
36. مشتي أمال، التجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد الثالث عشر، الجزائر 01.
37. منال قدواح، مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص والتطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 47، جوان 2017، المجلد أ، الجزائر.
38. مهدي مراد، يحيوي نصيرة، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة بريد الجزائر-، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد الثالث.
39. مهند حمد أحمد الجبوري، هلو محمد صالح عبد الصمد، التحكيم التجاري الدولي والقانون الواجب التطبيق -عقود الاستثمار أنموذجا، مجلة النوافة، العدد 35.
40. نبيلة صدراتي، الوضع تحت المراقبة الإلكترونية كنظام جديد لتكييف العقوبة (دراسة في ضوء القانون رقم 18-01 المتمم لقانون تنظيم السجون وإعادة الاندماج الاجتماعي للمحبوسين، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد التاسع، جوان 2018، الجزائر.
41. وافي ميلود، داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر-، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017، ص 20.

قائمة المراجع والمصادر.

42. واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر بين التأطير القانوني وتحديات التطبيق، دراسة تحليلية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 02، العفرون، الجزائر، مجلد 14، العدد 01.

رابعاً. المقابلات:

1. أ.ع، مقابلة مع قاضية من مديرية العسرنه، بتاريخ 10-01-2021.
2. س.ك، مقابلة مع قاضية من مديرية العسرنه، 10-01-2021.
3. د.ب، مقابلة مع قاضية من مديرية العسرنه، بتاريخ 10-01-2021.
4. ق.ك، مديرية العسرنه، بتاريخ 12-01-2021.
5. ن.ل، مقابلة مع رئيسة مكتب في مديرية عسرنه العدالة، بتاريخ 10-01-2021.
6. مقابلة مع الأمين العام بمديرية العسرنه، 10-01-2021.
7. م.ل، مقابلة مع رئيسة مكتب الإعلام والاتصال لدى وزارة العدل، بتاريخ 11-01-2021.

خامساً. التقارير:

1. طلبة السنة الرابعة فرع إدارة عامة الدفعة التسعة والثلاثون، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006.
2. الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير مفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد في مجال تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، مجلس حقوق الإنسان الدورة الخامس والعشرون، 2013.
3. تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت السداسي الأول 2020، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء الدراسات والاستشراف.

قائمة المراجع والمصادر.

4. تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت السداسي الأول 2020، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء الدراسات والاستشراف.
5. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، حصيلة إنجازات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، من جويلية 2020 الى جوان 2021.
6. وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، ملخص حصيلة تنفيذ مخطط عمل الحكومة في قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، سنة 2020، النسخة العربية.

سادسا. المؤتمرات:

1. أحمد شرف الدين، التوقيع الإلكتروني، قواعد الإثبات ومقتضيات الأمان في التجارة الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التجارة الإلكترونية، جامعة الدول العربية، نوفمبر 2000.
2. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، المملكة العربية السعودية، نوفمبر، 2009.
3. واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية" حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر"، بحث مقدم للملتقى الدولي 22 حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2010.
4. وفاء رايس، ليلي بن عيسى، الحكم الراشد كآلية لمعالجة الفساد في الإدارة العمومية الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي حول: آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، ورقة، الجزائر، 25 - 26 نوفمبر 2013.

سابعاً. روابط من شبكة الأنترنت:

1. DEFEX، برنامج إدارة الموارد البشرية وإدارة الموظفين المرتبات- الحوافز- الضرائب- التأمينات، تاريخ الاطلاع 2021-09-22، [/https://dexef.com/software/dexef-hr](https://dexef.com/software/dexef-hr)
2. أخبار قناة النهار، الدفع الإلكتروني، هذه هي الحصيلة السداسي الأول لسنة 2021، تاريخ الاطلاع 2021-09-05، <https://www.youtube.com/watch?v=HgZWOW7SSxs>
3. الإذاعة الجزائرية، تاريخ الاطلاع 2021-08-13، <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20171114/125865.html>
4. الأمم المتحدة حقوق الانسان، مكتب مفوض السامي، نبذة عن الحكم الراشد، تاريخ الاطلاع 2 جويلية 2021، <https://www.ohchr.org/AR/Issues/Development/GoodGovernance/Pages/AboutGoodGovernance.aspx>
5. البنك الدول، كيف يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تتيح مسارا نحو الانتعاش الاقتصادي في الجزائر، مدونات البنك الدولي، 2021-02-21: <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/how-digital-financial-services-can-provide-path-toward-economic-recovery-algeria>
6. الدراسة والتعليم، التسجيل على فضاء هناء، تاريخ الاطلاع 2021-08-12، <https://www.e-onec.com/elhanaa-cn-as-فضاء-هناء-التسجيل/>
7. الشروق أونلاين، الحكومة تضع أرباب العمل أمام الأمر الواقع تقاديا لأي مبررات، "الدفع الإلكتروني" لتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، 2016-12-06، تاريخ الاطلاع 2021-08-12، <https://www.echoroukonline.com/الدفع-الإلكتروني-لتحصيل-اشتراكات-الض>

8. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، الشفاء، تاريخ الاطلاع 2021-08-13،

<https://cnas.dz/الشفاء/>

9. المديرية العامة لإدارة السجون، عصرنة قطاع السجون، تاريخ الاطلاع 2021-11-11،

<http://dgapr.mjustice.dz/?q=node/190>

10. الموقع الرسمي لمركز الوساطة square trade:

<http://www.squaretrade.com/cnt/jspnp/odr.jsp;jsessionid>

11. بوابة القانون الجزائرية، تاريخ الاطلاع 2021/09/11 <https://droit.mjustice.dz>

12. بوابة الوزارة الأولى، السياسات العمومية، ت أ أ والتحول الرقمي، تاريخ الاطلاع 2021-08-15

2021، <http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/gouvernement/politiques->

[publiques/tic-transition-numerique](http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/gouvernement/politiques-publiques/tic-transition-numerique)

13. شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، من نحن، تاريخ الاطلاع 2021-07-31

2021-07، [https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-](https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html)

[37.html](https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html)

14. غزال، عادل. الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفوذ إلى مجتمع المعلومات، الملتقى الوطني

الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر: بين صناعة المجتمع

الجهاديري ومجتمع المعرفة والمعلومات من تنظيم جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم

المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة يومي 09/08-نوفمبر-2014، الموقع

<https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18>

15. قانون الأونيسترال النموذجي للتوفيق التجاري الدولي لسنة 2002:

http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_con

[ciliation.html](http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral_texts/arbitration/2002Model_con)

16. قواعد الوساطة الصادرة عن المنظمة الدولية للملكية الفكرية على الموقع،

<http://www.wipo.int>

17. مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، تاريخ الاطلاع : 2 جويلية 2021،

https://www.mit.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/EN/EB_HomePage/modawent.pdf

18. مشاريع انجاز منشآت الحظائر التكنولوجية شارية في الاتجاه الحسن، وكالة الأنباء الجزائرية،

14 ديسمبر 2018، تاريخ الاطلاع 2021/10/02، <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/63981-2018-12-14-15-59-25>

19. معرفة، الإدارة الإلكترونية، تاريخ الاطلاع 2020-09-30، <https://www.marefa.org/>

20. مقابلة مع المدير العام وزارة العمل والضمان الاجتماعي، تاريخ الاطلاع 2021-10-4،

<https://www.youtube.com/watch?v=pxW4WCSwZeQ>

21. موسوعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جميع الخدمات المالية التي يقدمها بريد

الجزائر Algerie poste، تاريخ الاطلاع 2021-09-20،

<http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html>

22. موقع الديوان الوطني للتكوين عن بعد، تاريخ الاطلاع 2021/10/31:

<http://www.onefd.edu.dz>

23. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تاريخ الاطلاع 2021-06-15،

<https://www.mpt.gov.dz/ar/content/>

24. موقع وزارة العدل، الإنجازات والآفاق، تاريخ الاطلاع 2021/07/26:

<https://www.mjjustice.dz/ar/realisations-2>

25. موقع وزارة العدل، تاريخ الاطلاع 19-11-2021،
<https://www.mjustice.dz/ar/realisations-2/>
26. موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، تاريخ الاطلاع 13-08-2021،
<https://www.mtess.gov.dz/ar>
27. نظام الوضع تحت المراقبة الالكترونية، المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، تاريخ الاطلاع 10 جوان 2021، <http://dgapr.mjustice.dz/?q=نظام-الوضع-تحت-المراقبة-الإلكترونية>
28. وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، حوصلة أهم إنجازات قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة من 01 جانفي 2021 إلى غاية 31 ماي 2021، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. <https://www.aps.dz/ar/economie/79247-2019-11-06-08-43-04>
29. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تاريخ الاطلاع 24-7-2021،
<https://www.mesrs.dz>
30. وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، تاريخ الاطلاع 5-09-2021، <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/>
31. وزارة العمل: تاريخ الاطلاع: 7-4-2021،
<https://www.youtube.com/watch?v=Jsz1WWy3vfA>
32. وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية لتمويل مشروع رقمنة هياكل وزارة الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري، 6-11-2019، تاريخ الاطلاع 13-08-2021،
<https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/documentation-ar/grands-dossiers-ar/434-2020-11-10-10-51-40>

33. وكالة الأنباء الجزائرية، قطاع العمل بصدد تطوير برامج العصرنة لضمان الجودة في الخدمة

العمومية، 28 سبتمبر 2019، تاريخ الاطلاع: 18-07-2021،

<https://www.aps.dz/ar/economie/77032-2019-09-28-14-16-07>

ثانيا. المراجع باللغة الأجنبية:

1. المراجع باللغة الفرنسية:

أ-الكتب:_____BOOKS

1. Akka abdelhakim. Centre de personnalisation de la puce pour la signature électronique. Mise en place de la solution technique: PKI pour la personnalisation des puces. Republique algerienne democratique et populaire. Ministere de la justice.
2. Akka abdelhakim. Consolidation de la réforme بطاقة التع من justice par l'intégration des TIC.
3. Alain Bensoussan, Informatique et Télécoms, contracts Réglementations, fixalité, Reseaux, éditions francis lefebvre, 1997.
4. F. Colantonio, La protection du secret des couriers électroniques en Belgique Aspect technique, des criminology, 2002.
5. Ministere de la justice, MODERNISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA JUSTICE, Décembre 2015.

6. Ministere de la justice. Modernization au service de la qualite de la justice. Republique algerienne democratique et populaire. Ministere de la justice. Décembre 2015.
7. Modarnisation au service de la qualite de la justice ;Ministere de la justice ;décembre 2015 .
8. P.Breese et G. Kaufman, guide juridique de l'internet et du commerce électronique, vuibert, 2000.
9. Van Ostveen D, Le choix d'un nom les domains, Droit de marque et noms commerciaux, RDAI, 1998.

Periodicals :

ب-الدوريات

1. *Kamel Benel kadi, gouvernement électronique en Algérie : la langue marche vers le numérique, article publie au journal el Watan, 3 mai 2008.*

2- المراجع باللغة الإنجليزية:

Books :

الكتب:

2. Fredrick Taylor, shop management, New 629ork Horper and Borthers.
3. Adrain Plamer. (1994). Principles of service marketing. McGraw-Hill Publishing CO.
4. Ejan Mackaay; Daniel Ppulin And Pierre Trudel; The Electronic Super Highway; The Shape of Technology and Law to come; Klwuer Law International; Edition 1995.
5. Enecclo paodinn of scial Scienes. Maomilom Co. New Vol X 1933.

6. James Barnes, Terry Morehead Dworkin, Eric L. Richards –Dispute under the WTO System International Law –LAW for BUSINESS- New York 1990.
7. Kotler, p, Armstrong (2004). Principles of marketing prentice-hall, N, J.
8. Robert C. Nickerson, Business and information systems, prentice Hall, New Jersey, 2001.
9. Stanton L (1997) Marketing Niche Marketing Work McGraw-Hill. New York: 77.

المجلات. Review

1. Benjamin Roberti, And Levinson Eliot A frame Work For managing It-Enabled change, 1993, solan management Review, V34 N4.

الفهرس

الفهرس:

	خطة البحث.
01	مقدمة.
16	الباب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية.
18	الفصل الأول: الإطار المعرفي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.
20	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.
21	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.
21	الفرع الأول: تعريف الإدارة العامة.
24	الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية.
30	الفرع الثالث: نشأة الإدارة الإلكترونية ومراحل تحولها.
38	الفرع الرابع: إيجابيات وأهداف الإدارة الإلكترونية.
42	الفرع الخامس: معوقات الإدارة الإلكترونية.
45	المطلب الثاني: خصائص وأنماط الإدارة الإلكترونية.
45	الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية.
52	الفرع الثاني: أنماط الإدارة الإلكترونية.
63	المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية.
64	الفرع الأول: الأجهزة العلمية المتطورة ونظم المعلومات.

68	الفرع الثاني: شبكة الأنترنت.
72	الفرع الثالث: شبكات الاتصالات الداخلية .
77	الفرع الرابع: العنصر البشري المؤهل وصناع المعرفة
82	الفرع الخامس: تشريعات الإدارة الإلكترونية.
83	الفرع السادس: المتطلبات الإدارية والأمنية والمالية للإدارة الإلكترونية.
88	المطلب الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية.
89	الفرع الأول: التخطيط الإلكتروني.
91	الفرع الثاني: التنظيم الإلكتروني.
95	الفرع الثالث: القيادة الإلكترونية.
98	الفرع الرابع: الرقابة الإلكترونية.
103	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.
105	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.
105	الفرع الأول: التعريف الأوروبي للخدمة العمومية.
107	الفرع الثاني: التعريف الفقهي للخدمة العمومية.
110	الفرع الثالث: الأساس القانوني للخدمة العمومية في الجزائر.
113	الفرع الرابع: خصائص الخدمات العمومية.
116	الفرع الخامس: مبادئ الخدمات العامة.

119	المطلب الثاني: تصنيفات الخدمة العمومية وطرق إدارتها.
119	الفرع الأول: أنواع الخدمة العمومية.
122	الفرع الثاني: طرق إدارة الخدمات العامة.
126	الفرع الثالث: نظم الخدمة العامة.
128	الفرع الرابع: منظمات الخدمة العامة.
132	الفرع الخامس: مشكلات أداء الخدمة العامة على أرض الواقع.
134	المطلب الثالث: الحكم الراشد والخدمة العامة.
135	الفرع الأول: تعريف الحكم الراشد
138	الفرع الثاني: معايير الحكم الراشد
141	الفرع الثالث: مكونات الحكم الراشد
144	الفرع الرابع: الحكم الراشد والخدمة العامة في خضم حقوق الإنسان
149	المطلب الرابع: الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية.
149	الفرع الأول: أبعاد الحكم الراشد في الجزائر.
151	الفرع الثاني: أسس الحكم الراشد في الإدارات العمومية الجزائرية.
152	الفرع الثالث: مقاييس الحكم الراشد في الإدارة العمومية الجزائرية.
162	الفصل الثاني: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.
164	المبحث الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

165	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية.
165	الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية التي تقدم للمواطنين.
167	الفرع الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية.
169	الفرع الثالث: إنجاز الخدمات المرفقية إلكترونيا.
173	الفرع الرابع: أبعاد الخدمات الإلكترونية.
175	المطلب الثاني: نماذج دولية عن دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العامة.
176	الفرع الأول: تجارب الدول المتقدمة.
182	الفرع الثاني: تجارب الدول العربية.
188	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.
190	الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية.
196	الفرع الثاني: استراتيجية الجزائر الإلكترونية الجديدة.
202	الفرع الثالث: البنية التحتية الإلكترونية للجزائر الإلكترونية الجديدة.
211	المبحث الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض القطاعات في الجزائر.
212	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية بوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
214	الفرع الأول: إنشاء حظائر تكنولوجية.
217	الفرع الثاني: مشاريع التعاون القطاعي.
220	الفرع الثالث: مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة.

223	الفرع الرابع: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بريد الجزائر.
226	الفرع الخامس: الإنجازات الإلكترونية المحققة في القطاع خلال السداسي الأول لسنة 2021.
230	المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع البنوك.
233	الفرع الأول: الدفع الإلكتروني في الجزائر.
234	الفرع الثاني: البطاقات البنكية في الجزائر.
236	الفرع الثالث: الإنجازات المحققة بالنسبة للدفع الإلكتروني خلال السداسي من سنة 2021.
238	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.
239	الفرع الأول: البلدية الإلكترونية.
250	الفرع الثاني: إنجازات وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مجال عصنة القطاع.
254	المطلب الرابع: الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.
255	الفرع الأول: استراتيجية الرقمنة لوزارة التعليم العالي.
258	الفرع الثاني: الرقمنة وتطبيقاتها في البحث العلمي.
260	المطلب الخامس: الإدارة الإلكترونية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.
260	الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين على الأجراء.

263	الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.
267	الفرع الثالث: إنجازات قطاع الضمان الاجتماعي.
275	<u>الباب الثاني: الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بالجزائر.</u>
277	<u>الفصل الأول: التقاضي الإلكتروني.</u>
278	المبحث الأول: ماهية التقاضي الإلكتروني.
279	المطلب الأول: مفهوم التقاضي الإلكتروني.
279	الفرع الأول: تعريف التقاضي الإلكتروني.
281	الفرع الثاني: خصائص التقاضي الإلكتروني.
289	الفرع الثالث: المحكمة الإلكترونية.
296	المطلب الثاني: موقف التشريعات المقارنة من التقاضي الإلكتروني.
296	الفرع الأول: موقف التشريعات الغربية
303	الفرع الثاني: موقف التشريعات العربية
307	المطلب الثالث: أدوات التقاضي الإلكتروني.
307	الفرع الأول: البريد الإلكتروني أهم وسيلة من وسائل التقاضي الإلكتروني.
316	الفرع الثاني: الأرشيف الإلكتروني.
321	الفرع الثالث: الحجية القانونية لأدوات التقاضي الإلكتروني.

328	المطلب الرابع: إجراءات التقاضي الإلكترونية.
328	الفرع الأول: إجراءات رفع الدعوى الإلكترونية.
337	الفرع الثاني: المرافعة ونظر الدعوى الإلكترونية.
341	الفرع الثالث: الحكم الإلكتروني.
343	الفرع الرابع: الطعن في الأحكام الإلكترونية.
344	المبحث الثاني: مقتضيات حجية التقاضي الإلكتروني.
345	المطلب الأول: التوقيع الإلكتروني.
345	الفرع الأول: تعريف التوقيع الإلكتروني.
350	الفرع الثاني: صور التوقيع الإلكتروني.
357	الفرع الثالث: شروط التوقيع الإلكتروني.
361	الفرع الرابع: موقف التشريعات المقارنة حول حجية التوقيع الإلكتروني.
370	المطلب الثاني: التصديق الإلكتروني.
371	الفرع الأول: تعريف التصديق الإلكتروني.
373	الفرع الثاني: شروط ممارسة خدمة المصادقة الإلكترونية.
376	الفرع الثالث: التزامات ومسؤولية مقدم خدمات التصديق الإلكتروني.
380	الفرع الرابع: إجراءات تصديق التوقيع الإلكتروني.
383	الفرع الخامس: شهادة التوثيق (شهادة التصديق الإلكتروني).

386	المبحث الثالث: التحكيم الإلكتروني ووسائل فض المنازعات.
386	المطلب الأول: التحكيم الإلكتروني كأهم صورة للتقاضي الإلكتروني الدولي.
387	الفرع الأول: ماهية التحكيم الإلكتروني.
392	الفرع الثاني: إبرام اتفاق التحكيم الإلكتروني.
397	الفرع الثالث: إجراءات التحكيم الإلكتروني.
405	الفرع الرابع: تنفيذ حكم التحكيم.
410	الفرع الخامس: النظام القانوني للتحكيم الإلكتروني.
416	المطلب الثاني: الوسائل البديلة للفصل في المنازعات.
417	الفرع الأول: الوساطة الإلكترونية.
427	الفرع الثاني: المفاوضات المباشرة.
432	<u>الفصل الثاني: عصرنة العدالة في الجزائر.</u>
434	المبحث الأول: مستلزمات عصرنة العدالة.
435	المطلب الأول: مراجعة المنظومة التشريعية.
436	الفرع الأول: مراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بالحريات والحقوق.
439	الفرع الثاني: مراجعة التشريع المتعلق بتكريس دولة الحق والقانون.
440	الفرع الثالث: إصدار القوانين والمراسيم المتعلقة بالعصرنة.
445	المطلب الثاني: تنمية الموارد البشرية، وتهيئة المنشآت القاعدية.

446	الفرع الأول: تنمية الموارد البشرية.
451	الفرع الثاني: تدعيم المنشآت القضائية.
456	المطلب الثالث: هيئات عصرنه العدالة في الجزائر.
456	الفرع الأول: مديرية عصرنه العدالة.
461	الفرع الثاني: المفتشية العامة لوزارة العدل.
464	المبحث الثاني: الأنظمة المعلوماتية في قطاع العدالة.
465	المطلب الأول: الأنظمة المعلوماتية المعتمدة من قبل الوزارة العدل.
466	الفرع الأول: الشبكة القطاعية لوزارة العدل.
469	الفرع الثاني: أنظمة تكنولوجيا المعلومات AXES.
474	الفرع الثالث: نظام صحيفة السوابق القضائية.
476	الفرع الرابع: دمج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي.
490	الفرع الخامس: المركز الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي.
490	المطلب الثاني: أنظمة تسيير الإدارة.
491	الفرع الأول: الشباك الموحد.
496	الفرع الثاني: le Gad نظام التسيير الإلكتروني للوثائق.
497	الفرع الثالث: أنظمة تسيير الموارد البشرية.
498	الفرع الرابع: أنظمة تسيير الأوامر.

499	الفرع الخامس: نظام تسيير الأرشيف التاريخي.
500	المطلب الثالث: أنظمة دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي.
500	الفرع الأول: البطاقة القضائية.
501	الفرع الثاني: الجدول التحليلي.
502	الفرع الثالث: نظام المحاكمات المرئية.
505	المبحث الثالث: الخدمات الإلكترونية الموجهة للجمهور.
505	المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية المشتركة بين المحاكم والمجالس القضائية.
506	الفرع الأول: النيابة الإلكترونية.
509	الفرع الثاني: صحيفة السوابق القضائية.
513	الفرع الثالث: نسخ من عقود المحاكم الشرعية ونسخة من مرسوم التجنس.
515	الفرع الرابع: سحب الأحكام من طرف المحامين.
518	الفرع الخامس: التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية.
519	المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية التي تنفرد بها جهات قضائية دون أخرى.
519	الفرع الأول: الخدمات التي تنفرد بها المجالس القضائية والوزارة.
521	الفرع الثاني: الخدمات التي تنفرد بها المحاكم والقنصليات.
523	المطلب الثالث: الخدمات القانونية الإلكترونية المستحدثة في قطاع العدالة.
524	الفرع الأول: الإشعارات عبر SMS والبريد الإلكتروني.

526	الفرع الثاني: مركز النداء
528	الفرع الثالث: نظام sjdj وبوابة القانون الجزائرية
530	الفرع الرابع: تطبيق التكوين عن بعد، والاعتماد على المحادثات المرئية.
531	الفرع الخامس: قاعدة بيانات مركزية للبصمة الوراثية ADN.
535	الفرع السادس: المشاريع القطاعية والإنجازات المحققة.
539	المبحث الرابع: عصرنة إدارة السجون
542	المطلب الأول: الإطار القاعدي لعصرنة السجون
542	الفرع الأول: مراجعة المنظومة التشريعية
544	الفرع الثاني: تكوين الموظفين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال
545	الفرع الثالث: الأجهزة المتطورة المعتمدة للحفاظ على أمن المؤسسات العقابية.
547	المطلب الثاني: التقنيات الحديثة للتسيير
547	الفرع الأول: تطبيقات الإدارة المركزية
552	الفرع الثاني: أنظمة تسيير المؤسسات العقابية
561	المطلب الثالث: الأنظمة المستحدثة في إطار حماية حقوق الانسان.
562	الفرع الأول: عقد الجلسات باستعمال الفيديو لحماية حقوق المتهم.
565	الفرع الثاني: السوار الإلكتروني كعقوبة بديلة جديدة تعتمد على الأنظمة الحديثة.
572	الفرع الثالث: التعليم عن بعد للمحبوسين.

الفهرس

576	الخاتمة
586	المرفقات
600	قائمة المراجع والمصادر
631	الفهرس