

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

ميدان: الحقوق

فرع: ماستر

تخصص: قانون اداري



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية: الحقوق

قسم: الحقوق

رقم: 115075834

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبة: مصطفى جندي

تحت عنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية -المجالس القضائية أنموذجاً-

لجنة المناقشة:

رئيساً	جامعة المسيلة	د/ نادية ضريفي:
مشرفاً ومقرراً	جامعة المسيلة	د/ مراد رداوي:
مناقشاً	جامعة المسيلة	د/ فاطمة موساوي:

السنة الجامعية: 2016م / 2017م.

كلمة شكر

أشكر الله في بدء وفي ختم على توفيقه لي لاستكمال هذا العمل

كما أخص بالشكر الوالدين العزيزين

وأيضاً أشكر الأستاذ المشرف الدكتور مراد مرداوي، كما أخص

بالشكر الخالص أساتذتي الأفاضل الشيخين بكاي فرحاتي وعيسى

وليد ببارك الله فيهما .

وأشكر أيضاً موظفي مجلس قضاء المسيلة وعلى رأسهم السيد النائب

العام

وكل من ساعدني على إتمام هذه الدراسة

إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا :

إلى من منحني العطف والحنان وإلى من بسببهم ذقت حلاوة الحياة وإلى من

سخر وا أوقاتهم من أجلي الوالدين العزيزين راجيا من الله تعالى أن

يبارك في أعمارهما .

كما أهدي ثمرة هذا الجهد إلى الأجداد وكل الأقارب والأصدقاء.

والأحبة .

من الطبيعي ان تسعى كل منظمة وكل دولة في العالم الى مواكبة العصر في جميع المستجدات سواء الاجتماعية او الثقافية او الاقتصادية او السياسية حتى تحقق طموحها ، و لا تلبى ذلك الا باستخدام التكنولوجيا ووسائلها المختلفة و التي عرفت رواجاً كبيراً و شددت اليها كل انظار البشرية من جميع الأصناف و الطبقات و الانتماءات الفكرية و الدينية و غيرها .

لقد أخذت الإدارات العامة على مستوى الدولة و في كل تخصصاتها اخذت بالتكنولوجيا الحديثة نظراً لما توفره من خدمات غير مكلفة لتحقيق جميع أهدافها و اعمالها مما ساعدها أيضاً على تحسين الخدمات العمومية و كذا علاقتها بالمواطن و جميع المتعاملين و الشركاء .

إن موضوع تحسين الخدمة العمومية اصبح من الاهتمامات الجوهرية للحكومات و خاصة الحكومة الجزائرية فقد ركزت هذه الأخيرة و كثفت نشاطاتها و برامجها على تحقيق إصلاحات كبيرة على مستوى المؤسسات العمومية من خلال صرف أموال ضخمة لتجهيزها بمختلف المعدات الحديثة و أيضاً أموال لتغطي احتياجات التسيير كما سنت الحكومة ترسانة من النصوص القانونية من شأنها ان تسهم في تطور المؤسسة العمومية و قد ساهمت هذه القوانين في رفع أداء الموظفين و الإطارات من خلال التكوين النوعي و المستمر و الذي بدوره يعتبر ضرورياً للحياة المهنية للموظفين ، و يساعد على رفع مستواهم العلمي و المهني مما يجعل الإدارات العمومية اكثر تجاوباً مع المواطنين و هذا ما شاهدناه على اداراتنا و لاقى استحساناً من جميع الشركاء مع هذه الإدارات .

كما تعتبر الإدارة الالكترونية من بين الضرورات في الحياة الإدارية فقد ساهمت بشكل كبير في تجسيد معاني الشفافية و التخفيف من الإجراءات التي اتعبت المواطن ، كما ساهمت في التقليل من البيروقراطية و تعسف الإدارة ، و هذا النوع من الإدارة ليس وليد الصدفة بل هو نتاج لإصلاحات عميقة عرفت المنظومة الإدارية على الصعيد العالمي بالدرجة الأولى و على المستوى الوطني كدرجة ثانية و بالتالي فقد استفادت جميع القطاعات من هذه الخدمة .

و يعد قطاع العدالة من بين اكثر المستفيدين من هذه الخدمة فمنذ قدوم رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة سنة 1999 وضع اصلاح العدالة من أولويات المشاريع الكبرى فانطلقت مسيرة الإصلاحات بتكليف المنظومة التشريعية مع التطورات التي عرفها المجتمع الجزائري ، و بمناسبة انعقاد الدورة العادية للمجلس الأعلى للقضاء لسنة 1999-2000 اعرب السيد الرئيس عن نيته في تعيين لجنة وطنية تعنى بإعداد اصلاح العدالة في كل جوانبها سواء القانونية او الإدارية او البشرية و بما ان دراستنا تركز على الجانب الإداري لقطاع العدالة و الجانب الخدماتي للخدمة العمومية تناولنا مجلس قضاء المسيلة كنموذج لهذه التطورات التي عرفها القطاع و في هذا السياق نحاول طرح الإشكالية الآتية :

ما مدى مساهمة تقنيات الإدارة الإلكترونية على مستوى العدالة (المجالس القضائية) في تحسين الخدمة العمومية للأشخاص بشكل فعال وآمن ؟

ومن خلال هذا التساؤل يمكن طرح الأسئلة الفرعية الآتية :

س1 : ما مفهوم الخدمات العمومية ؟

س2 : ما المقصود بالجودة في الخدمة العمومية ؟

س3 : كيف تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمواطن ؟

س4 : ما اثر تطبيق الجهات القضائية لآلية العصرية الجديدة ؟

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع - دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية (

المجالس القضائية نموذجا) - للأسباب التالية :

- ان موضوع تحسين الخدمات العمومية من اكثر الخدمات التي تهتم بالمواطن .
- معرفة ما تحقق من إنجازات في قطاع العدالة من خلال تجسيده لآليات العصرية الحديثة .
- كون ان موضوع تحسين الخدمات العمومية على مستوى قطاع العدالة يحظى باهتمام في الوقت الحالي ، مما يقابل ذلك من قلة في البحوث التي تتناول هذا الجانب .

- التوصل الى اهم الخدمات النوعية التي استحدثتها وزارة العدل و الموجهة للمواطن بالدرجة الأولى و معرفة الفوارق بين الخدمات التقليدية و الحديثة على مستوى المجالس القضائية على اعتباره كنموذج لجميع أنشطة و اعمال القطاع .
- قراءة أهم التطبيقات القضائية المعمول بها على مستوى إدارة المجلس .

ولمعالجة هذا الموضوع وضمنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره مناسباً لمثل هذه الدراسات من خلال تحديد وفهم الحداثة في الإدارة وكذا فهم الواقع القانوني والخدمي الذي تم تجسيده من خلال خطة دراسة التي تتضمن الآتي :

الفصل الأول يتضمن الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية من خلال تحديد تعريف الخدمة العمومية وكذا أنواع وخصائصها ثم مبادئها، كما يتضمن أيضا إدارة الخدمة العمومية وتقييم أداء إدارتها .

الفصل الثاني الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية حيث سنتناول فيه ماهية الإدارة الالكترونية و طبيعتها وتقييمها .

الفصل الثالث آليات العصرية الموجهة للخدمة العمومية للقطاع (المجالس القضائية) سندرس في هذا الفصل أهم الإنجازات في مجال التكنولوجيا الحديثة على مستوى قطاع العدالة الجزائري وأيضا أنواع الخدمات المقدمة الكترونيا للمواطن وكذا التطبيقات القضائية على مستوى قطاع العدالة .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تتعدد مصالح وطموحات المواطنين في أي دولة مهما كان مستواهم المعيشي والاجتماعي والحضاري، حيث أن كل فرد في الدولة يرغب في خدمة فعالة وبدون تكلفة وبدون جهد عن طريق الإدارة، وبالتالي لا تتحقق له هذه الرغبة الا اذا كانت الإدارة العامة قادرة على تحقيق تنمية في الحياة العامة، وكانت قادرة على النهوض بمستوى خدماتي عالي الأداء .

إن استرجاع الثقة بين المواطن والإدارة يتطلب ترقية علاقة جديدة بينهما، قائمة على ضمان كل الحقوق المبنية عن المواطنة وعن الاسهام الفعلي للمجتمع المدني في ديناميكية التغيير، وتعتبر جودة المرفق العام وانصافه مجالاً هاماً آخر تعين على السلطات العمومية أن تستعيد فيه ثقة المواطن الذي يشك من البيروقراطية، إن الهدف الجوهرى الذي تسعى اليه الإدارة العامة هو تحقيق اجراءاتها وتسهيل مسالكها من خلال تحسين استقبال المواطن ودعم قدراتها في الاتصال وتعميم قواعد سيرها، وبالتالي فتقديم خدمات عالية الجودة يقتضى عصرنه جميع الهياكل الادارية العمومية، وعلى ضوء هذا التقديم نحاول معالجة الموضوع من خلال ثلاث مباحث :

المبحث الأول : مفهوم الخدمة العمومية .

المبحث الثاني: إدارة الخدمة العمومية .

المبحث الثالث: تقييم أداء ادارة الخدمة العمومية .

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

إن الوصول الى مفهوم موحد لمصطلح الخدمة العمومية يقتضي من الباحثين والفقهاء جهدا ووقتا ، حيث أنه يختلف مفهومه باختلاف النظام الاداري السائد، وأيضا بالنظام الاقتصادي والاجتماعي حسب كل دولة حيث أن توجهات الدول في مجالات التنمية الاجتماعية والمؤسسية تؤثر في تحديد تعريف جامع مانع للخدمة العمومية ، كما ان هذه الاخيرة تتأثر بالوسائل المستخدمة والعصرية .

وبما أن مفهوم الخدمة العمومية مرتبط دوما بالحكومة والادارات العامة في الدولة، حيث أن مهام واهداف الادارة العامة هو تحقيق الصالح العام وتنظيم الخدمة المقدمة للمواطن وتسليمها لياه بشكل آمن وسليم، فقد تستعمل الادارة العامة وتستعين بإدارات عامة اخرى في تحقيق منفعة معينة، كما أنها تستعين بإدارات خاصة في تحقيق مصالح عامة للمجتمع وللدولة ككل من خلال التنسيق والتنظيم مع هذه الادارات .

إن الادارة العامة والحكومة لها الدور الاساسي والفعال في ترشيد الخدمات والسياسات المتعلقة بالإصلاحات بكل ما يحتويه المصطلح حيث أن الاتجاه بين الادارة العامة والسياسة العامة في تحديد وتحقيق المصلحة العامة وتلبية الحاجات المختلفة للمواطنين هو اتجاه ضروري للوصول إلى مفهوم الخدمة العمومية، حيث قام مجموعة من الفقهاء بتعريف الادارة العامة وكانت جل تعاريفهم تتمحور حول ربط مصطلح الادارة العامة بمصطلح السياسة العمومية (الخدمة العمومية)، فعرفها الفقيه "ليونارد وايت" بأنها : " كل العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسات العامة " ¹.

كما عرفها الفقيه "ويدرو ويلسون" بأنها الغاية أو الهدف العملي للحكومة إذ أن موضوعه إنجاز الموضوعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفاعلية والاتفاق مع رغبات المجتمع

¹ - إبراهيم عبد العزيز شيجا، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة توزيع المعارف، 1993، ص 43 .

وحاجياتهم فعن طريق الإدارة توفر الحكومات جميع الحاجات التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها كما عرفها الأستاذ عبد الملك عودة " بأنها تتكون أساسا من مجموعة العمليات والإجراءات والخطوات التي هدفها تنفيذ أو تحقيق السياسة العامة التي تعتتها حكومة ما أو تصل على الحكم معتقة الرغبة في تنفيذها"¹.

فكل هذه التعريفات اهتمت وراعت جانب هو تعلق الخدمة العمومية بالإدارة العمومية كونها عنصرا متلازمان يكملان بعضهما ، وأيضا هناك انسجام بين الخدمة والمرافق العمومية لأن هدف المرفق العمومي هو تقديم الخدمات للمواطنين دون استثناء وبصفة دائمة حيث يعتبر جهاز في يد الدولة للوصول الى سياسة تنمية شاملة في مرحلة أولى وتحقيق اهداف واحتياجات الاشخاص في مرحلة ثانية حيث أن جل تعريفات المرفق العام اقترنت بالخدمة العمومية ففي التعريف التقليدي عرف على أنه " المرفق العام يباشر من طرف شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة " كما عرفه العميد دوجي بأنها " كل الأنشطة التي تضمن أو تراقب من طرف الحكومة بسبب طبيعتها والتي يمكن تحقيقها بتدخل كلي للدولة "² .

ومن خلال هذه التعريفات نستنتج أن للوصول الى تعريف الخدمة العمومية يقترن ايضا وبالضرورة بالمرافق العمومية كونها وسيلة تعبر بها الدولة لتحقيق الخدمة العمومية لان الدولة هي مجموعة مرافق عمومية هدفها خدمة وتلبية الحاجات العامة للمواطنين .

¹- أبراهيم عبد العزيز شيحا ، مرجع سابق ، ص 44.

²- فواز مسعودي ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين المرفق العام في الجزائر ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، ص 4.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

حسب تعريف العميد "دوجي" إن الخدمة العمومية هي: كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية ادائه او مراقبته لان اداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من اجل القيام وتطوير التعاقد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن ان يؤدي بالشكل الكامل الا من خلال تدخل قوة الحكومة¹.

إن هذا التعريف يولي للدولة مكانة محورية وبالتالي فمعيار السلطة العمومية هو الفاصل في تحديد الخدمة العمومية اي ان السلطة هي من تعطي شروط التنفيذ والمراقبة في مجال الخدمة العمومية، وبالتالي هذه الاخيرة تمثل حجر الزاوية للقانون الاداري كنتيجة لمجموعة من الاجتهادات القضائية الادارية التي كانت بين سقوط الامبراطورية الثانية ونهاية الحرب العالمية الاولى، فقبل "1920" القانون العام كان يقوم على معادلة وهي :

الخدمة العمومية = القانون العام = الشخصية العمومية

وقد اكد مجلس الدولة الفرنسي سنة 1994 في التقرير المسمى "BELORGEY" الذي تم وضعها لاعتماد على اقتراحين هما:

. الاقتراح الاول: يعتبر الخدمة العمومية تجسيد لتدخل القوة الحاكمة (الدولة) والذي يرجعنا الة مفهوم السيادة .

- الاقتراح الثاني: يعتبر الخدمة العامة عنصرا أساسيا للعقد الجمهوري مثله مثل الديمقراطية الممثلة والتي ترجعنا الى مفهوم المواطنة، فحسب مجلس الدولة الفرنسي لا يوجد فرق طبيعي بين الخدمة العمومية ذات الطابع الإداري والاجتماعي والصناعي والتجاري².

¹ - رفاع شريفة ، نحو إدماج مفهوم الاداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة ، مجلة الباحث ، العدد 06 ، 2008 ، ص 07 .
² - مرجع نفسه ، ص 8 .

وحسب التعريف القانوني الأوروبي للخدمة العمومية ان هذا المصطلح لم يتم تناوله في المواثيق الأوروبية، بل تم استعمال مفهوم خدمات المنفعة الاقتصادية العامة، فحسب المادة 90 من ميثاق روما "المؤسسات المكلفة بتسيير خدمات المنفعة الاقتصادية العامة تخضع الى قواعد المنافسة حيث لا ينبغي أن يحول ذلك دون قيامها بالمهام الخاصة الموكلة لها".

وبالتالي فمفهوم الخدمة العمومية الأوروبي يستوحي مرجعيته من الجانب الاقتصادي لذلك فهو يركز على المنفعة العامة ومبدأ المساواة في التعامل مع المستعملين للخدمة العمومية من اجل التوضيح، يمكن القول ان مصطلح الخدمة العمومية يأخذ معنيين مختلفين :

- من المنظور الوظيفي او المادي، تمثل الخدمة العمومية النشاط او المهمة، التي يعتبر المشرع ان اداءها ضروري من اجل تحقيق المنفعة العامة او من اجل ارضاء الصالح العام في بعض الهياكل مثل التعليم، القضاء، المساعدات الاجتماعية... الخ.

- أما من ناحية المنظور العضوي أو الشكلي، تمثل الخدمة العمومية الادارة او الهيئة مهما كان مستواها الإداري: وزارة، مديرية، مصلحة عمومية،... الخ، وتخضع الخدمة العمومية لنظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الاداري.

وحسب تعريف القانون الاداري الفرنسي: "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا

خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويطلب توفيرها ان يحترم القائمون على ادارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"¹.

كما عرفها "بارتولي" بانها "كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة او غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف الى تحقيق المنفعة العامة"¹.

¹ - عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016، ص 45.

وأن الإدارة العامة هي تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى معيشة المواطن.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها "كل نشاط تقوم بهو تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة، الاستمرار، والتكيف".

المطلب الثاني: أنواع وخصائص الخدمة العمومية

تحتوي الخدمة العمومية على مجموعة من السمات والخصائص نذكر منه ما يلي:

الفرع الأول: أنواع الخدمة العمومية

فمن حيث طبيعة النشاط فتتقسم الخدمة العمومية إلى:

- 1) خدمات إدارية: من الخدمات المقدمة للمواطن من طرف هيئات وادارات الدولة العمومية
- 2) خدمات صناعية وتجارية: من خدمات تختص بها المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري مثل خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.
- 3) خدمات اجتماعية: هي خدمات مقدمة تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل الخدمة الصحية.

أما من حيث طبيعة الخدمات المقدمة فتتقسم إلى:

- 1) خدمات فردية: وهي تلك الأنشطة التي يتحصل عليها الفرد بنفسه دون الحاجة إلى جماعة

¹ - عبد القادر كاس ، الإدارة العامة والاصلاح الاداري في الجزائر مذكرة ماجستير في العلوم الساسية تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة الجزائر ، بن يوسف بن خدة ص 61.

2) خدمات جماعية : وهي الأنشطة التي يستفيد منها مجموعة افراد مثل الانارة العمومية¹ .

الفرع الثاني:خصائص الخدمة العمومية

وتتمثل هذه الخصائص في :

1 -عدم الملموسية : اي ان الخدمة ليس لها كيان مادي كما انها تقدمتلقي الخدمة القدرة على اصدار قرارات و احكام بناءا على تقييم محسوس من خلال لمسها،او تذوقها او رؤيتها عند حصوله عليها .

2 -التلازمية : وتعني وجود علاقة مهمة بين الخدمة وبين مانح الخدمة مما ينتج عنه ضرورة حضور المستفيدمن الخدمة إلى اماكن تقديمها ، مثل الخدمات الطبية .

3 - التباين :تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التتميط وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تتميط الخدمات خاصة نلك التي يعتمد تقديمه على الانسان بشكل كبير واضح ، فيصعب على مورد الخدمة ،ان يتعهدبأن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها ، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة .

4 -الفنائية(عدم القابلية للتخزين):ان الخدمة هي ذات طبيعة غير قابلة للتخزين فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة معينة وهذا راجع لعدم ملموسيتها ، فبعض مؤسسات الخدمات وخصوصا في القطاع الخاص ،تلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفادة منها ، وبالتالي فهذه الخاصية لا تؤثر اذا كان الطلب مستمرا ، الا ان التباين في الطلب وعدم استمراره بوتيرة منتظمة يحدث اضطراب في المؤسسات المقدمة للخدمة .

¹ -حمريط سهام ، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق ، تخصص قانون إداري، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2016/2015 ، ص 13 .

5 - عدم انتقال الملكية :ان هذه الخاصية تميز بين الناتج السلعي والانتاج الخدمي ،كون ان ملتقى الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون ان يمتلكها¹.

المطلب الثالث:مبادئ الخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية على ثلاث مبادئ جوهرية يتوجب على الموظفين والقائمين بتقديمها ان يحترموها وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي :

الفرع الأول :مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية

يعتبر هذا المبدأ من صنع القضاء الاداري الفرنسي ،حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية دون انقطاع الا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة ،ويعد الفقيه الفرنسي (رولان) اول من استخلص هذا المبدأ في احكام مجلس الدولة الفرنسي .

إن تقديم الخدمات بشكل مطرد ومستمر امر لازم ،فلا يمكن اعطاء سمة ان الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها ،اذا ما تمت تلبية تلك الحاجات بصفة وقتية.

إن أهمية هذا المبدأ تنبع من طبيعة الخدمات العمومية تجد ذاتها ويعول عليه جمهور المنتفعين في الاستفادة من هاته الخدمات وتحقيق رغباتهم المتنوعة وقضاء مصالحهم².

الفرع الثاني:مبدأ المساواة

مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعتبر أيضا مجسدا لمبدأ المساواة أمام القانون والأنظمة ويكون هذا المبدأ محترما ويشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

-فئة المستعملين .

¹- عثمانى فؤاد ، المرجع السابق ، ص46.

²-ضريفي نادية ، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر"بن يوسف بن خدة"، 2007/2008 ، ص24 .

- فئة غير المستعملين .

أ - فئة المستعملين: مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه ان نشاط المرفق يكون موافقا لنفس الظروف والشروط اتجاه كافة المستعملين بلا تمييز .

ب - فئة غير المستعملين : إن مبدأ المساواة يشمل ايضا اصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي ومن هنا اصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين امام الخدمة العمومية " قاعدة قديمة وتقليدية ، وعوضت بقاعدة اكثر شمولية تسمى "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية "والذي يعني كل من لهم علاقة بالخدمة العمومية ،اضافة الى كل من يتعامل مع المرفق (موردون،منتجون)، والذين لأجل حمايتهم من اي تحيز او تمييز اداري .

الفرع الثالث : مبدأ الملاءمة

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في اطار التلائم والانسجام مع رغبات الجمهور،فاذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات ،فيجب على الخدمة العمومية ،ان تتلاءم ويجب على المرفق العمومي ان ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أداءه ولذلك اعتبر "مبدأ الملاءمة"كأساس "لمبدأ الاستمرارية"¹ .

هناك مرافق عمومية تنغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة،وقد تعتبر نفسها انها الوحيدة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه مثل المرافق الإدارية ، وهناك مرافق عمومية اخرى وخاصة ذات الطبع الصناعي والتجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته،والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره².

¹ -ضريفي نادية ، المرجع السابق ، ص 26 .

² - ضريفي نادية ، مرجع سابق ، ص 26

وهذا الاشكال يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازي مع حاجات الجمهور إلا في وضعيات الازمة تحت ضغط الراي العام ، الامر الذي يسبب في أحسن الاحوال انقطاعات في جودة الخدمة، وعدم التلاؤم الدائم .

المبحث الثاني: إدارة الخدمة العمومية

يختلف ويمتد التباين في المعنى الصحيح للإدارة العمومية بينالفن والعلم، السياسة العامة والتنفيذ، القيم والحقائق، المستويات العليا والدنيا، الاستراتيجية، المدخل الوصفي والمدخل الكمي، الجانب الانساني والجانب المادي و العمومي والمتخصص.

ونحاول إدراج بعض اهم التعاريف للإدارة العمومية هما: الاول ينص على ان الادارة العامة هي تنظيم وادارة الافراد والموارد لتحقيق الاهداف التي تضعها الدولة.

أما التعريف الثاني ينص على ان الادارة العامة تعني "الفن والعلم الاداري المطبق في مجالات الاعمال الحكومية"¹.

وهناك معنى لغوي لاتيني للإدارة "MINISTRATE" أي أن المصطلح يعني تقديم الخدمة"اما كلمة "PUBLIC" فتعني عمومية أو الجهات الرسمية او الحكومية وبالتالي "PUBLICADMINISTRATE" تعني الادارة العمومية =ادارة الخدمة العمومية، وهناك تعريف شامل للإدارة العمومية، يعني: "جميع مصادر المعرفة التي تهدف الى فهم وتحسين الحياة التنظيمية في الدولة".

وتختلف نظرة الباحثين فيتعريفهم للإدارة العامة، فمنهم من يدرسها كنشاط ومنهم من ينظر لها كأداة حكومية لتنفيذ السياسة العامة للدولة، ومنهم من يعرفها كمجموعة من الوظائف، ومنهم من يرى ان الادارة العامة من نظام يكون من مجموعة قوانين وأنظمة².

¹- حسين عثمان محمد عثمان، أصول علم الإدارة العامة، ط 1، منشورات الحلبي، 2007، ص 55.

²- مرجع نفسه، ص 56.

المطلب الأول: خصائص إدارة الخدمة العمومية:

وتكمن خصائص إدارة الخدمة العمومية¹ في ما يلي :

- الهدف: ان هدف الادارة الحكومية غير واضح ومتعدد الجوانب على عكس هدف المؤسسة الجارية الذي يكون هدفها واضحا ووحيدا ، وأن هدف الادارة العامة تقديم الخدمات وتحسينها دون مراعاة الربح والخسارة على عكس المؤسسات الاقتصادية.

- صناعة القرار ونطاق الاهتمامات: ان الادارة الحكومية لها نموذج خاص من القرارات فهي تملك الملايين من العملاء وهم افراد شعبه، ومعظمهم من دافعي الضرائب ومستفيدين من الخدمات الحكومية ،فهناك الحكومي تراعي المصلحة العامة للمجتمع وهي بذلك تختلف تماما عن صنع القرار في المؤسسات التجارية والصناعية.

- المسؤولية: ان الموظف الحكومي يعد مسؤولا امام الجهات العليا التشريعية ،وتمارس عليه ضغوط ادارية وضغوط من الراي العام وايضا تهاجمه الصحف وتنتقده على عكس الموظف في المؤسسات الخاصة .

- الصيغة الرسمية: ان الادارة العامة دائما تتعامل على اساس شخص عام وليس خاص،ويعد الموظف العام بصفته الرسمية وليس بصفته الشخصية والادارة العمومية تنشئها السلطة العامة وتخضع لسلطة الدولة ومؤسساتها السياسية الرسمية.

- الشكل التنظيمي :يحدد شكل الادارة العمومية بالبناء الهرمي للجهاز الاداري وما يتضمنه من مستويات ادارية مختلفة كما ينظم العلاقات التي تسري على هذه المستويات وتشمل الوزارات والدوائر المركزية والمؤسسات الحكومية والسلطات المحلية والشركات العامة وغيرها من التنظيمات الرسمية وغير الرسمية.

¹ - إبراهيم عبد العزيز شيجا، مرجع سابق ، ص 40/39 .

المطلب الثاني: الجودة في الخدمة العمومية

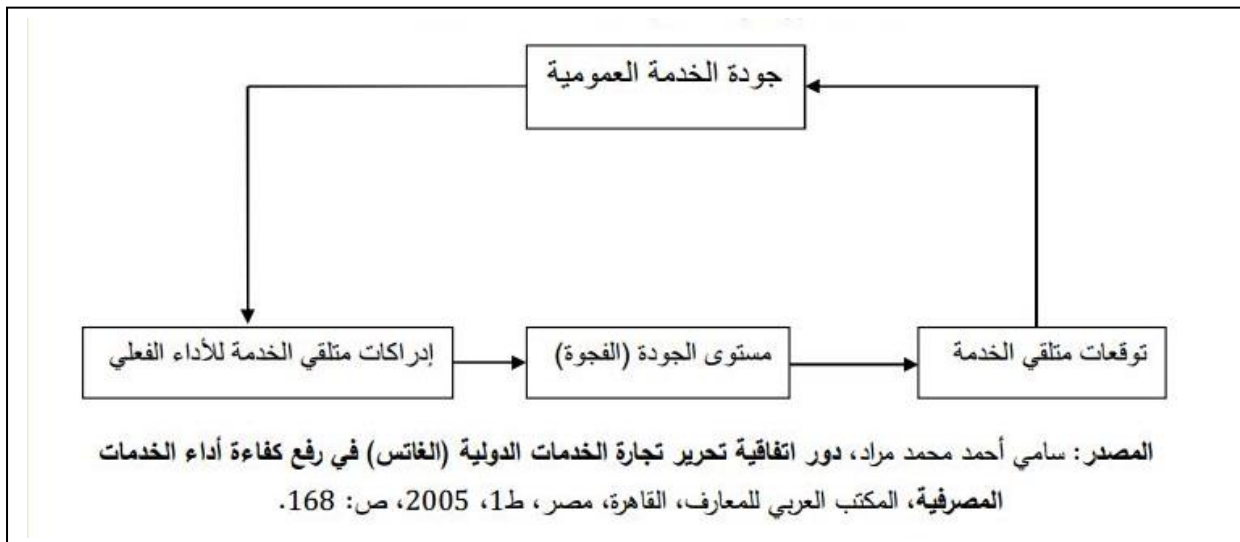
يمكن تعريف الجودة في الخدمة العمومية حسب المفاهيم الآتية :

عرف "خضيمكاضم حمود" جودة الخدمة على انها "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الاخرين"¹.

ويعرف الباحث "ستابلين" جودة الخدمة على أنها "مجموعة من الصفات والخصائص الاجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضاء الزبون واشباع حاجاته ورغباته"².

وبالتالي ليس من السهل اعطاء تعريف مانع جامع للجودة في الخدمة العمومية ،ويمكن تعريفها وفقا لما استقرأناهمن التعاريف السابقة على ان الجودة في الخدمة العمومية هي: "مجموعة الخصائص التي تتسم بها الخدمة العمومية على ارضاء تطلعات متلقي الخدمة واشباع حاجاته ورغباته"³.

ويمكن التعبير عن مفهوم جودة الخدمة العمومية من خلال الشكل⁴ التالي:



¹ - خضر كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط1، 2000، ص 215.

² - يوسف حجيم الطائي وآخرون ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، الورق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2008، ص 32 .

³ - عثمانى فؤاد ، مرجع سابق ، ص 60 .

⁴ - نقلا عن عثمانى فؤاد ، مرجع نفسه ، ص 61 .

المطلب الثالث: مستويات وأبعاد جودة الخدمة العمومية

إن مستويات وابعاد جودة الخدمة العمومية هي نفسها مستويات وابعاد جودة الخدمة بشكل عام وعليه سنتعرض الى:

الفرع الأول: مستويات جودة الخدمة العمومية

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمة¹ تتمثل في :

أولا : الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات متلقي الخدمة لمستوى جودة الخدمة ،وتعتمد على احتياجات هذا الأخير وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين .

ثانيا : الجودة المدركة من قبل الإدارة :وتتمثل مدى توقع المؤسسة المانحة للخدمة لاحتياجات وتوقعات متلقي الخدمة وتقديم الخدمة بالمواصفات التي ادركتها لتكون في المستوى المطلوب .

ثالثا : الجودة المرجوة:وهي المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهدت مؤسسة الخدمة بتقديمه،والتي يتم نقلها الى متلقيها من خلال المزيج الترويجي من اعلانات وغيرها .

رابعا :الجودة الفعلية المقدمة لمتلقي الخدمة : وتعني اداء العاملين بالمؤسسة للخدمة وتقديمها طبق للمواصفات التي حددتها المؤسسة .

خامسا : الجودة المدركة :وهي تقدير جودة الخدمة العمومية من طرف متلقيها .

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية

إن أبعاد جودة الخدمة العمومية هي نفسها ابعاد جودة الخدمة بشكل عام ،وتتنقسم جودة الخدمة العمومية الى قسمين وتحوي ثلاثة ابعاد

¹ - يوسف بوكديرون ، أثر ترشيد التسيير على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص إدارة وأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 03، ص 112/113 .

فقسما جودة الخدمة العمومية حسب الباحثين هما:

أ/ جودة الأداء (جودة العمليات) : أي الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة ، والتي يتم الحكم عليها من طرف متلقي الخدمة اثناء أداء الخدمة.

ب/ جودة المخرجات : وهي التي يتم تقييمها بعد اداء الخدمة اي التي يحكم عليها متلقي الخدمة بعد اداء الخدمة فعليا .

أما فيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة حسب الباحثان " ليتيان " و " ليتيون " إلى أن ابعاد جودة الخدمة هي :

أ/ بعد الجودة المادية : وتشمل جميع الجوانب المادية في الخدمة كالمعدات .

ب/ بعد جودة المؤسسة : وتتعلق بصورة المؤسسة اي انطباع المستفيدين من الخدمة .

ج/ بعد الجودة التفاعلية : وهي التي تنشأ من التفاعل بين العاملين في المؤسسة .

وفي محاولة التدقيق اكثر في جانب الجودة في الخدمة العمومية نحاول دراسة كيفية قياس الجودة للخدمة العمومية وذلك بشكل مختصر من خلال ما اصطلح عليه بنموذج الفجوة في الخدمة العمومية، ويسمى هذا النموذج بنموذج "سارف كول".

وذلك بغية استخدامه في تحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها حيث يعتمد هذا النموذج على مقارنة التوقعات للمتلقين للخدمة العمومية وادراكاتهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم يبقى تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والادراكات ويتم التعبير عنها وفق المعادلة الآتية: " جودة الخدمة = الادراك - التوقعات " ¹.

حيث تقاس جودة الخدمة وفق هذا النموذج وعلى الاساس التالي :

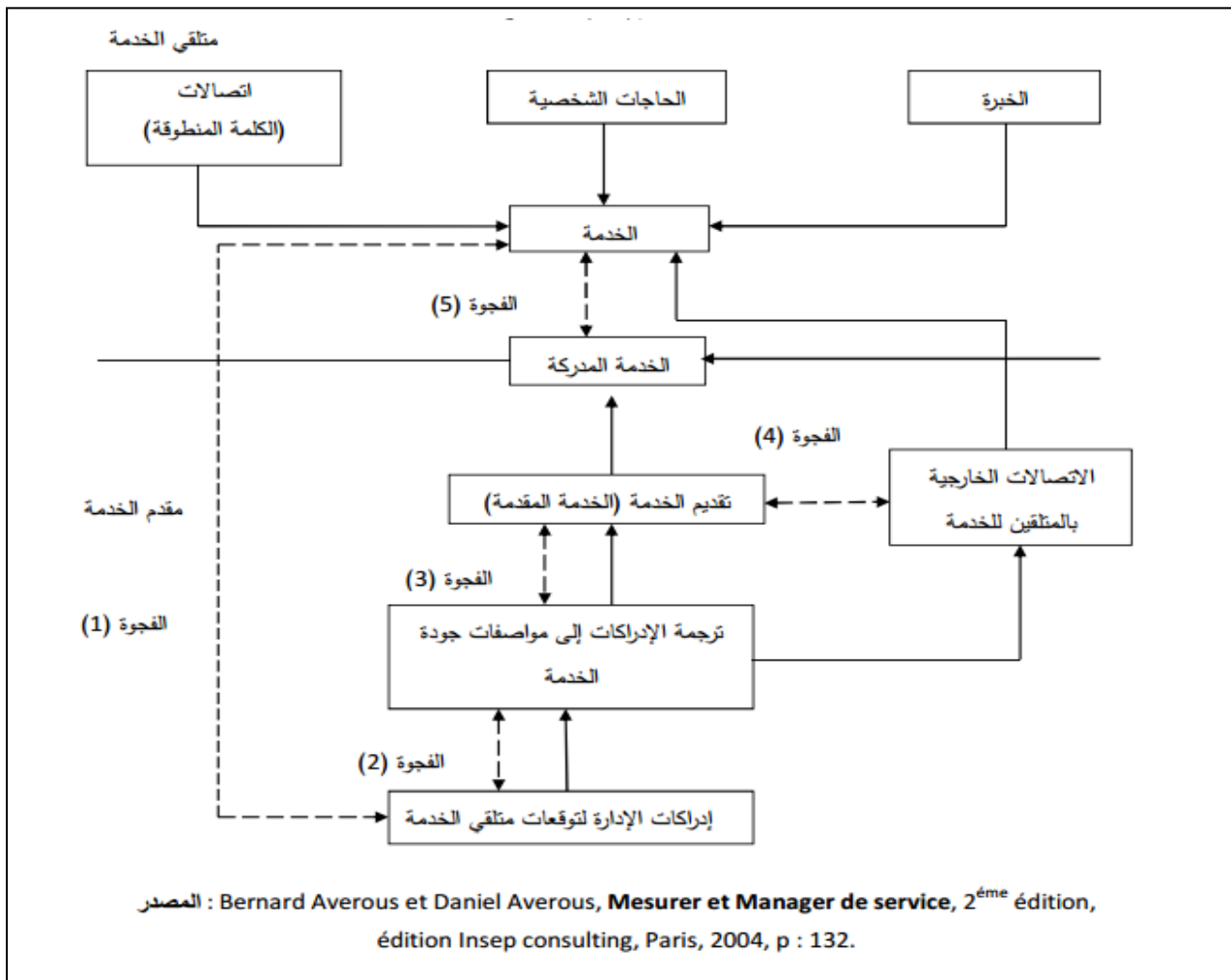
¹ - عبد القادر كاس ، مرجع سابق ص 44.

1- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة (الفعلية) فان جودة الخدمة تكون غير مرضية ، وتتجه نحو عدم قبولها على الاطلاق من طرف المتلقي للخدمة .

2- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة الفعلية فان جودة الخدمة تكون مرضية .

3- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة اقل من جودة الخدمة الفعلية فان جودة الخدمة تكون اكثر من مرضية .

وقد حدد هذا النموذج (نموذج الفجوة) خمس فجوات يمكنها ان تسبب عدم النجاح في تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة وفق الشكل¹ الاتي:



¹ - نقلا عن عثمانى فؤاد ، مرجع سابق ، ص 68 .

يبرز من خلال الشكل ان الجزء العلوي منه يتعلق بمتلقي الخدمة ،بينما الجزء السفلي منه يتعلق بمقدم الخدمة،اما شرح تلك الفجوات فهو:

الفجوة الأولى : وهي ناتجة عن الاختلاف بين مايرغبه متلقي الخدمة العمومية وبين ما تعتقده الادارة عما يرغب فيه متلقيها .

الفجوة الثاني : وهي ناتجة عن الاختلاف بين ما تعتقده الادارة عن رغبات متلقي الخدمة ،وبين مواصفات او شروط الجودة التي تم تحديدها لتقديم الخدمة ،ونستنتج من هذه الفجوة ان الادارة ليست قادرة على تنظيم الخدمة العمومية وتقديمها بشكل منظم .

الفجوة الثالثة: وتنتج هذه الفجوة بسبب الاختلافات بين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل وبين مواصفات الجودة المحددة .

الفجوة الرابعة : تتولد هذا النوع من الفجوة بين الخدمة المقدمة فعلا وبين ما تم الترويج عنه بخصوصها ،اي ان الوعود المعطاة من خلال الانشطة الترويجية لا تتطابق مع الاداء الفعلي.

الفجوة الخامسة : وهي ناتجة عن الفروق بين الخدمة المؤداة والمرجوة ومعناه ان الخدمة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية.

وهناك بعض الانتقادات توجه لهذا النموذج من بينها :

1- الفشل في الاخذ بعين الاعتبار الانظمة النفسية والاجتماعية والاقتصادية .

2- عدم وجود مجهودات كبيرة لشرح كيفية تطور الادراكات .

3- صعوبة التحديد الكمي لتوقعات متلقي الخدمة عن مستوى الخدمة .

4- ان نموذج " سارفر كول " يقيس في الحقيقة رضا متلقي الخدمة وليس الجودة

المبحث الثالث: تقييم أداء إدارة الخدمة العمومية

إن البحث في اشكالية تقييم أداء الخدمة العمومية يتطلب الالمام بجميع جوانب أعمال وانشطة الادارة العمومية، فقد ظهرت ابحاث اكاديمية خلصت ان الاصلاحات على مستوى الادارة تركز بالدرجة الاولى على تطوير ادائها في تقديم الخدمات .

وفي هذا البحث سنحاول باختصار دراسة المنطق الذي يقوم عليه تقديم الاداء في المؤسسة للخدمة العمومية وايضا اهم متطلبات التقييم .

المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء ادارة الخدمة العمومية

ان مفهوم الاداء المؤسسي في القطاعات الحكومية لا يزال غامضا بالرغم من الاهتمامات الكثيرة والمتزايدة من طرف الباحثين ، وبالتالي فكل باحث يعطيه مفهوما حسب طريقة المعطيات العلمية والبحثية الموجودة لديه ، وبالتالي هو نظام متكامل يحتوي من النتائج المحصلة من طرف انشطة الادارة او الهيئة من خلال تفاعلها مع البيئات المختلفة وتشمل على ثلاث ابعاد هي:

- أداء الافراد في اطار وحدتهم التنظيمية المتخصصة .

- أداء الوحدات التنظيمية في اطار السياسات العامة للمؤسسة .

- أداء المنظومة في اطار البيئة الاقتصادية ، الاجتماعية والثقافية .¹

إن وظيفة قياس الاداء المؤسسي ، هدفه قياس النتائج المحققة من جميع الانشطة التي قامت بها الادارة العامة ، ومقارنة هذه النتائج بالأهداف المبرمجة مسبقا للتأكد من فاعلية التنفيذ وتشخيص الصعوبات ، ومحاولات اعطاء التوصيات تفاديا للوقوع في الاشكالات مستقبلا .

ومن بين اهداف قياس الاداء المؤسسي مايلي:

¹ - رفاع شريفة ، مرجع سابق ، ص 185 .

- تحقيق مستوى عالي من الخدمات التي تقدمها الهيئات العمومية للمجتمع .
- تشخيص المشكلات الادارية التي تتواجد في قطاع الخدمات ،والتي تؤدي الى انخفاض الاداء داخل وحدات هذا القطاع ،مع وضع مقترحات تعالج هذه المشكلات .
- تحديد مجموعة مؤشرات ومعايير يمكن الحكم بها على كفاءة الاداء والعمل على ازالتها بأسلوب سليم .

- محاولة اعطاء تقرير لجمع العوامل الممكنة داخل كل هيئة ادارية لغرض تحديد ما يلي :

- سرعة الكفاءة التي يتم بها استخدام الاعتمادات والموارد المالية .
- الخطوات التي يجب اخذها للتخليص من اي ضعف يتم اكتشافه .
- كيفية المحافظة على منظومة استمرار النجاح في تقديم الخدمات العمومية للمجتمع بأعلى كفاءة ممكنة ¹.

المطلب الثاني: المنطق الذي يقوم عليه تقييم الأداء المؤسسي

في هذه الحالة لابد من اعتبار كل مستوى من مستويات الاداء في التنظيم العمومي (فردا او قسما معيناً)، هو جزء من الكل وهذا الكل جزء من كل آخر على مستوى أعلى .

وبهدف إدراك طبيعة "كلية الإدارة" في الاداء المؤسسي أي ارتباط الجزء ببقية الاجزاء في اطار الكل لتكامل الافكار والسياسات والنظم للوصول الى المثالية التكاملية وليس القصور التجريبي

إن المفهوم التكاملي للأداء لا يعني عدم الاختلاف ،بل يعني ادراك وجهة الاختلاف مع الاجزاء بمعنى التحدي لا يكون بين اداء الافراد واداء الاقسام التنظيمية ضمن البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وإنما يكون بين ما هو خطأ وما هو صواب .

ويتم تجسيد هذا المنطق من خلال مايلي :

¹-رفاع شريفة ، مرجع سابق ، ص 185 .

- تحديد الاهداف الفرعية للهيئات العامة من خلال الاهداف الاستراتيجية .
- تحديد المخططات التفصيلية لعمل الهيئة ،من خلال وضع برامج يتم تنفيذها خلال فترة محددة .
- تحديد مراكز المسؤولية التي لها سلطة اتخاذ القرار والكفيلة بالتنفيذ،في حدود الاعتمادات الموضوعة تحت تصرفها .
- تحديد مؤشرات قياس الاداء المتمثلة فاعلية تحقيق الاهداف ومؤشرات الكفاءة في استخدام الموارد ومؤشرات تتعلق بإنتاجية وحدات التنظيم ، وايضا مؤشرات تتعلق بمستوى جودة الخدمات المنجزة في الادارة العمومية¹.

المطلب الثالث: معوقات الاداء في الهياكل المقدمة للخدمة العمومية (المرافق العمومية)

وتتمثل هذه المرافق في ما يلي:

- العوائق التي لهل علاقة بالهياكل الادارية التي تعيش فترة الاصلاح بسبب عم فعالية اداء المسؤولين .
- العوائق المرتبطة بالمجتمع المدني الذي يتخوف مما ينتجه هذا الأداء .
- يضاف الى ذلك ان التحول الذي تعرفه الدولة في مجالاتها الاقتصادية والاجتماعية وحتى الايديولوجية ادى الى التغيير في مفهوم تطوير المصلحة العامة .

إذا كانت هذه المقومة للإصلاح من طرف المسؤولين قد تحول دون نجاحه فإنه يجب وقبل اعتماد اي الية لرفع مستوى الاداء ومستوى الاصلاح تغييرا للذهنيات خاصة بنمو الوعي

¹ - ضريفي نادية ، مرجع سابق، ص 79 .

المدني والتأكيد على النتائج الايجابية للأداء وربطه بتحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة من طرف الادارات العامة .

وبالتالي فان الاصلاح (الأداء) يجب ان يكون مكيفا مع طبيعة النظاموتتماشى معه من حيث الوسائل وطرق التسيير ،لذلك وجب قيام اصلاح شامل في ظل كل التحولات المحلية والاقليمية التي تعرفها الادارات العامة¹.

¹- ضريفي نادية ، مرجع سابق، ص 80 .

ملخص الفصل

إن الخدمة العمومية هي مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها وتشرف عليها الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق المنفعة العامة، ويلتزم في أداءه بمبدأ المساواة والاستمرارية والتكيف كما تحوي الخدمة العمومية على مجموعة من السمات والخصائص منها التلازمية والفنائية والتباين .

عن جميع المواطنين متساوون أمام جميع الخدمات العمومية والذين لهم علاقة بالمرفق العمومي حتى وإن كانت هذه الخدمات صناعية أو تجارية أو تلك التي تقدمها المؤسسات العامة الاجتماعية وحتى تكون الخدمة العمومية مقبولة من طرف المواطنين لبدأ أن تتصف بجودة عالية من خلال تلك الجودة المتوقعة أو الجودة المدركة من قبل الإدارة .

ونستنتج أن الإدارة الالكترونية ساهمت الى حد بعيد في تحقيق معاني الشفافية و تكريس مبادئ العدالة أمام المرافق العمومية من خلال تجسيدها لما يلي :

- تقريب الادارة من المواطن .
- تحسين الاداء بالنسبة لصناع القرار والمستخدمين من خلال المعلومات والبيانات المتواجدة على مستوى الشبكة والحصول عليها بأقل مجهود .
- التخطيط الجيد والمدرّوس المبني على معطيات ودراسات الماضي والحاضر والمستقبل
- التنظيم الجيد والتوجيه داخل الادارات العامة في الدولة .

الفصل الثاني

الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة
العمومية

الفصل الثاني : الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

يشهد العالم تقدماً رهيباً في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و كذلك في جميع المجالات مما يجعل الإدارة العامة هي السبّاقة في استخدام هذه الوسائل الحديثة ، حيث توظفها في جميع أنشطتها سواء نشاطاتها الداخلية مع موظفيها و عمالها و هيكلها او مع المستفيدين من المرفق (مواطنين ، شركات ، إدارات) ، كما توفر هذه التقنيات الوقت و النزاهة الكاملة ، و أيضاً تساهم و تعطي قفزة نوعية في صنع القرار بالنسبة للرؤساء و القادة مما يحقق الأهداف المرجوة و هي تحقيق المنفعة العامة و من بين الأساليب المنتهجة في هذا المجال هو أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي سنحاول دراسته في هذا الفصل على النحو التالي

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني : طبيعة الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث : تقييم الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

نتعرف من خلال هذا المبحث على نشأة الإدارة الإلكترونية في مطلب ثم الى تعريفها في مطلب و كذا خصائصها و أهميتها على النحو التالي :

المطلب الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية

نتج عن التطور السريع في نظم المعلومات و التقنيات المختلفة وجود نوع جديد من التسيير الإداري و هو ما اصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية ، او الحكومة الإلكترونية او الإدارة الحديثة و عليه فان ظهور هذا المصطلح هو نتاج تطور نوعي و رقمي في الاقتصاديات الحديثة و الاعمال الإلكترونية و شبكة الانترنت .

ويعود انشاء الإدارة الإلكترونية الى ظهور الشبكة العالمية (الانترنت) حيث يعود انشاءها الى أوائل الستينات من القرن الماضي ، حين أصدرت وزارة الدفاع الامريكية اجراء جديد يحمل اتصالات في كل القطاعات من الكوارث النووية المتوقعة فكلفت مجموعة من الباحثين لهذا الغرض حيث اسسوا شبكة اطلق عليها اسم شبكة وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة Advanced research project agency network اختصار Arpanet ، و ذلك كمشروع خاص لوزارة الدفاع الامريكية و كانت هذه الشبكة بدائية متكونة من أربعة كمبيوترات مرتبطة ببعضها بواسطة توصيلات التلفون في المراكز العلمية الامريكية فقط .

وفي سنة 1983 انقسمت الارينت الى قسمين هما : Arpanet و Milnet حيث استخدمت الأولى في مجهود الأبحاث المدنية اما الثانية فاستخدمت في الإدارة العسكرية .

وفي سنة 1989 قررت الحكومة الأمريكية وقف تمويل الارينت و انتقلت الصفة العسكرية لهذه الشبكة و تحولت الى خدمت أغراض أخرى مدنية تتمثل في المجال العلمي و الاقتصادي و التجاري ، حيث كانت الشركات الخاصة من المستفيدين الأوائل من هذه الخدمة و كان اثر هذه الاستفادة ظهور ما يسمى بنظام الإدارة الإلكترونية¹.

¹- حمدي لقبيلات ، قانون الإدارة العامة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، ط1 ، 2014 ، ص

كما أرجع بعض الباحثين في هذا المجال ان الظهور الأول للإدارة الإلكترونية الى الستينيات عندما اعتمدت شركة صنع الحاسبات الالية (IBM) ، حيث انتجت هذه الشركة جهاز يتمثل في طابعة مرفقة بشريط ممغنط مما وفرت هذه الالة الراحة للموظفين و الوقت المبذول لأداء مهامهم كما ساعدت على الدقة في الوثائق و المعلومات.

وعموما فان ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة جهد و ديناميكية موضوعية في مجال انتشار الحاسب الالي و استخدامه في جميع الأنشطة منذ الستينات ، حيث اصبح من الضروري استخدام هذا الأسلوب من طرف الإدارات العامة او حتى من طرف الخواص نظرا لما يوفره من امتيازات ¹ .

المطلب الثاني : تعريف الإدارة الإلكترونية

رغم ان مصطلح الإدارة الإلكترونية حديث النشأة الا ان آراء الفقهاء المصريين و الفرنسيين اختلفت منها ما يعرفها على أساس الاستبعاد و منها ما يعرفها تعريف مادي و ان كان جل التعاريف المقدمة حول الحكومة الإلكترونية و ليس الإدارة الإلكترونية و سنحاول إعطاء بعض التعاريف :

- 1-تعريف الدكتور ماجد راغب الحلو : ان الحكومة الإلكترونية هي الانتقال من تقديم الخدمات العامة و المعاملات من شكلها الروتيني الى الشكل الإلكتروني عبر الانترنت .
- 2- تعريف آخر : الحكومة الإلكترونية هي استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحسين و تدبير الشؤون العامة ، و يتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية او بينها وبين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وفق ضمانات امنية تحمي المستفيد و الجهة صاحبة الخدمة ².

¹- حاتي نبيلة ، الإدارة الإلكترونية كآلية لعصرنة الإدارة الجزائرية دراسة حالة جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالدائرة الإدارية لولاية برج بوعرييج، مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة المسيلة ، 2015/2014 . ص 31 .

²- أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي. 2013 ، ص 32 .

3- يرى بعض الفقهاء الفرنسيين ان الإدارة الالكترونية هي استخدام الدولة للوسائل الالكترونية لتطوير المجتمع ، حيث يمكن الاستفادة بالانترنت لتنظيم الحسابات مع الدولة و المتعلقة ببناء المرافق العامة .

4- تعريف الأمم المتحدة لسنة 2002 : ان الحكومة الالكترونية هي استخدام الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات و خدمات حكومية للمواطنين .

5- تعريف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية سنة 2003 : هي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و خصوصا الانترنت للوصول الى حكومات افضل .

وبإيجاز يعني مصطلح الإدارة الالكترونية يعني الحكومة الذكية. Smart Governement. مثلما قال وزير المعلومات و التكنولوجيا الهندي : و هذه الحروف التي ترمز اليها الحكومة الالكترونية تمثل مبادئ تقوم عليها الحكومة الذكية و تتمثل في الآتي :

البساطة : Simplicity

الأخلاقية : Morality

المساءلة : Accountability

الاستجابة : Responsiveness

الشفافية : Transparency

وعندما يقرأ الطالب او الباحث في بداية الكلمات يجد ان مجموع الحروف الأولى المكونة للكلمات S.M.A.R.T تعني مصطلح (الذكية)¹ .

وفي جوهرها تلخص الخطوات الأساسية للعمل الالكتروني المتمثل في تحديد المسؤولية والمحاسبة على المسؤولية و احترام التنظيمات و ممارسة المهام بأخلاق و جعل العمل الحكومي اكثر شفافية تجاه المواطنين ، و تبسيط أساليب العمل بين المواطن و الحكومة .

¹ - عمار بوحوش، نظرية الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، ط1 ، دار الغرب الإسلامي ، بيروت، 2006 ،

ومن خلال استقراءنا للتعريف و المفاهيم السابقة نجد ان هذه التعاريف تصب في عنصرين رئيسيين هما :

- استعمال الوسائل المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال .
- تسهيل الإجراءات و الاعمال الإدارية للمواطن .

وهو ما يتوافق مع التعريف الاتي : الإدارة الإلكترونية تعني تطبيق و توظيف التكنولوجيات الحديثة في جميع الأنشطة الإدارية على المستوى الخاص او العام للوصول الى أهدافها بنجاعة و مصداقية و باقل الأعباء و باقل وقت ممكن¹ .

المطلب الثالث: خصائص واهمية الادارة الإلكترونية

تتمثل هذه الخصائص والأهمية في:

الفرع الاول: خصائص الادارة الإلكترونية

انانتقال الادارة من الشكل التقليدي الى الشكل الإلكتروني من البديهي ان تنتج عنه مجموعة من المتغيرات على مستوى الادارة والاعمال ،كما تبرز عدة خصائص ومميزات نحاول إيضاحها في النقاط الاتية :

1-إدارة الملفات بدلا من حفظها.

2-لااعتماد على الوثائق الإلكترونية بدلا من الورقية حيث سهولة التعديل عليها والسرعة في استرجاعها.

3-توفير إمكانية حضور المؤتمرات عن بعد دون الحاجة للانتقال الى مقرات الاجتماعات

4-توفير المتابعة الإلكترونية لسير الاعمال وبالتالي توفير المزيد من الوقت والجهد والتكلفة².

¹- إلياس خوذري، دور الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي- دراسة حالة بلدية العلةمة - مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة وحكامة، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، 2015/2014، ص 8 .

²ال دحوان عبد الله بن سعيد ،دور ادارة التطوير الاداري في تطبيق الادارة الإلكترونية ،دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للحبيل وينبع ،رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير في الادارة العامة ،الرياض، 2007،ص26 .

كما حدد الدكتور عبد الفتاح بيومي حجازي مكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من الخصائص تتمثل في:

- 1- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها مركزية.
- 2- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع اعطاء دعم اكبر في مراقبتها .
- 3- تجميع البيانات من مصادرها الاصلية بصورة موحدة ،وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .
- 4- توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسة ايجابية لدى كافة المستخدمين .
- 5- صفة التواصل الدائم فهي ادارة بلا زمان 24/24 سا ،مما ينهي مشاكل الطوابير¹.

وهناك بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية تتمثل في:

- 1-الاتقان: ان كل الاعمال الإلكترونية في مجال الخدمة العامة في غالب الامر تكون شديدة الدقة والاتقان من الانجاز والاعمال اليدوية ، وايضا يمتاز برقابة اسهل من الرقابة في الادارة في الادارة التقليدية .
- 2-نقص التكاليف: في بداية اي مشروع للإدارة الإلكترونية لابد من ضخ اموال كبيرة وبعد مرور الوقت تصبح الخدمات اقل تكلفة من الاداء التقليدي ،اذ يؤدي للتقليل من الموظفين في الادارة وكذا الاستغناء عن عمليات الاوراق والادوات وغيرها.
- 3- تبسيط الاجراءات: ان تطبيق وسيلة الادارة الرقمية ايضا يتميز بتجنبه للتعقيدات الادارية والمشاكل الاجرائية وتنزع ظاهرة الزحام في الادارات والطوابير بما ينتج عنه راحة للمواطن وخدمات مريحة ومقبولة .

¹عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح ،دراسة متأصلة في شان الادارة الإلكترونية الإسكندرية ،دار الفكر الجامعي ،2008،ص164 .

4 - تجسيد الشفافية: ان الأخذبالإدارة الإلكترونية يعتبر وسيلة لمكافحة البيروقراطية بكل صورها ،مما يجعل كل الاعمال الادارية المقدمة للمواطن واضحة بعيدة عن اللبس والغموض والعاطفة¹.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتضح لنا هذه الصورة من خلال تفاعل الإدارة الإلكترونية مع جميع المستجدات الحاصلة في مجال التكنولوجيا ،ومن خلال استغلالها ومواكبتها للتقنيات الحديثة في جميع انشطتها .

رغم التفاوت اي عرفه العالم في مجال التكنولوجيا وتطبيقاتها حيث ان كل دولة تستعمل هذه الثورة التكنولوجية على اساس امكانياتها المالية والتقنية وبالتالي ينتج التفاوت في فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مؤسسات هذه الدول وعليه يمكن توضيح اهم فوائد الإدارة الإلكترونية :

- تقريب الإدارة العامة من المواطن²
- الدقة والموضوعية في جميع الاعمال التي تقوم بها الإدارة العامة
- سرعة تنفيذ وانجاز الانشطة الادارية
- اختصار الزمان والمكان في جميع المعاملات
- تسهيل الحفظ وتوثيق المعلومات على مستوى المؤسسات
- تحسين الاداء بالنسبة لصناع القرار والمستخدمين من خلال المعلومات والبيانات المتواجدة على مستوى الشبكة والحصول عليها باقل مجهود
- تبادل معلومات وعقد اجتماعات مابين الادارات .
- سهولة وسرعة التبليغات والوامر الادارية للمستخدمين والزبائن .

¹: عبد الفتاح بيبي حجازي ،الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح - دراسة متأصلة في شان الإدارة الإلكترونية ، مرجع سابق :ص168/169.

²: عبد الفتاح بيبي حجازي ،الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني ،الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي ،2006، ص101/100.

المبحث الثاني: طبيعة الإدارة الإلكترونية

سنحاول في هذا المبحث توضيح وظائف الإدارة الإلكترونية ومراحل الوصول إليها وكذا الأسباب الداعية لها ومتطلباتها .

المطلب الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية

وتتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية التي اتجهت إليها جل الدراسات فيما يلي :

1) التخطيط الإلكتروني: هو اول خطوة تقوم بها المنظمة حيث يبنى على معطيات ودراسات الماضي والحاضر والمستقبل من خلال تحديد الخطوات العريضة وكذا التفاصيل وتحديد الاتجاه والطريق المناسبين للوصول الى الغاية المنشودة ، والتخطيط الإلكتروني يعتمد على النظرة الاستراتيجية بالاعتماد على مقررات الثورة التكنولوجية من نظم وأطر جديد للمعرفة كنظم دعم القرارات الإدارية ، فالتخطيط في الإدارة الإلكترونية يتم بشكل افقي حيث يتفاعل كل من الإدارة والموظفين في رسم سياسة التخطيط وكلاهما يكون له تأثير في التخطيط على عكس التخطيط في الإدارة التقليدية حيث يتم بشكل عمودي بمعنى ان المستخدمين ينحصر دورهم في تطبيق اوامر الإدارة العليا منجزة التخطيط .

فالتخطيط الإلكتروني هو عملية تخضع لديناميكية في جميع وظائف التخطيط¹، نظرا للمتغيرات الحاصلة التي تمتاز بالتغير والتحول وعدم الاستقرار من حيث القوانين أو وسائل التكنولوجيا او المتغيرات السياسية وغيرها مما يجد صناع التخطيط أنفسهم أمام خيارات معقدة ومحملة وغير محتملة للخروج برأي صواب وقرار راشد .

2 . التنظيم: هو تقسيم وترتيب الاعمال الادارية وبشكل يحقق اهداف المنظمة ، ويكون التقسيم على اساس التخصص حسب الإدارات والافراد مما يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الادارية .

¹ بلجيج شهناز ، الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة نموذج الجزائر، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص ادارة وحكومة محلية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2014/2015، ص 47 .

والتنظيم الإلكتروني هو أكثر مرونة كونه يأخذ بالتنظيم الشبكي الذي يتماشى وطبيعة الاسلوب الاداري ، ويشمل التنظيم العناصر الآتية :

أ . تقسيم العمل : وهو تكليف كل شخص في المنظمة بمهمة معينة .

ب تحديد المسؤوليات: تتمثل في تحديد المسؤوليات والسلطات¹ الملائمة للقيام بالواجبات خلال تنسيق الجهودات الجماعية داخل المنظمة .

ج تنمية الهيئات الادارية :هنا يتم الاخذ بعين الاعتبار المركز القانوني للمسؤولين والمواطنين داخل المنظمة ،وكذلك ما يتطلبه المسئولأو المستخدم من تكوين وترقية وتدريب وتعيين وغيرها .

3 التوجيه: هو اجراء عمودي من الرئيس للمرؤوس وهو تلك الاوامر والتعليمات التي تصدر من الرؤساء من شأنها تنفيذ المهام والاعمال المتعلقة بالمنظمة ،ولا بد ان يكون التوجيه اسلوب بلغة واضحة وسليمة عند توجيه المرؤوسين ، وكذا اتباع رفع المعنويات وتحفيزهم والدفع بهم لنشاط اكثر فاعلية واداء .

4 . القيادة الإلكترونية :ولتوفر هذا الشرط لابد من وجود ثلاثة عناصر مهمة هي :

أ - القيادة التكنولوجية الصلبة :في هذه القيادة تكون التكنولوجيا في جميع الأنشطة مما يعطي سهولة ومرونة في تأدية المهام وصنع القرارات على نحو اشمل وأصوب.

ب- القيادة البشرية الناعمة :في هذه الحالة يكون استخدام العنصر البشري في عمليات ونشاطات الادارة وذلك لسببين هما :

- لتحقيق تقدم في التكنولوجيا لابد من الاستعانة بخبراء ومختصين ذوي كفاءة عالية مما ينتج عنه ادارة جيدة لا تعمل وفق تسلسل التعليمات والأوامر وهرمية الاتصالات والمعلومات وإنما ادارة استشارية افقية لا هرمية ،تفاعلية ، شبكية، واتصالات لكل الاتجاهات.

¹: نجم عبودنجم ،الإدارة الإلكترونية والاستراتيجيات والوظائف والمشكلات ، عمان ،دار اليازوري للنشر 2010،ص305./306.

- ان البعد الجغرافي الواسع في البلد يجعل الكثير من العمال يتفاعلون ويؤدون مهامهم عن بعد بواسطة الحواسيب .

ج القيادة الذاتية :في هذه الحالة يعتمد القائد على نفسه في تسيير¹ المنظمة في جميع أنشطتها حيث أن هذا النوع من القيادة يركز على القرار الفردي كونه يتمتع بقدرة القائد على التحفيز والقدرة في انجاز المهام والرغبة في العمل ،والولاء الكامل للمنظمة ،كما يتصف القائد في هذه الحالة بالرغبة في المبادرة من اجل حل المشكلات وايجاد الحلول والخبرة والمهارة والإبداع وكذا التكيف مع البيئة المتغيرة .

5 . الرقابة الالكترونية :

ان الرقابة الالكترونية تعتمد على وسائل الكترونية وانظمة وبرامج وكذا شبكة معلومات مما يعطيها دفعة قوية ومزايا يمكن تحديدها في النقاط الآتية :

- الرقابة الالكترونية عملية دائمة وانية عل عكس الرقابة التقليدية التي تكون دورية وبعدية

- تقليل الجهد والتكاليف والاعباء المطلوبة في الرقابة

- تعطي هذه الرقابة فرصة المشاركة لجميع المستويات في عملية الرقابة .

المطلب الثاني :اسباب التحول الى الادارة الالكترونية²

ان التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها لتحسين فاعلية العمل الحكومي وكذا مسايرة التغيرات العالمية اذ لامفر للحكومات من الاستفادة بهذه الخدمات وتطبيقها ، كما ان الحكومات تتأثر بمحيطها مع الدول الاخرى في جميع الجوانب، وابرز مثال على ذلك قرار الوم أ والاتحاد الاوربي الذي يقضي بضرورة استعمال جواز السفر المقروء اليا قبل سنة 2009 سيفرض على جميع الحكومات استعمال هذه التكنولوجيا الجديدة قبل

¹فتيحة زريط، دور القيادة في تحقيق الرضا الوظيفي -دراسة ميدانية على مستوى بلدية بن سرور - ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص ادارة وحكامة، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2013/2014 ص13/14.

²سحر قدوري الرفاعي ، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقاتها ، مدخل استراتيجي ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،العدد 7 ، العراق، ص 313 .

ذلكم وعدو إلا سيتم حرمان مواطني الدول المخالفة لهذا القرار من زيارة بلدان الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية .

وعليه يبرز الدكتور عمار بوحوش الاسباب والتطورات التي اجبرت الحكومات الى التحول للإدارة الإلكترونية وهذه الاسباب هي :

1. تسارع التقدم التكنولوجي :مما يجعل المؤسسة تواكب التحولات الطارئة في مجال التكنولوجيا ومسايرة جميع المستجدات الحاصلة في جميع الدول لتسهيل اعمال الادارة .

2. توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الانسانية :و ايضا هو من بين الاسباب حيث اصبح العديد من اسهل ترتقي المستويات العالمية للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها وكذا ارضاء المواطن والمستفيدين من المرفق.

3 . التحولات الديمقراطية وما رافقها من اصلاحات ادارية مطلوبة : ومثال على ذلك منظمة التجارة العالمية ،وكذا تلبية مطالب جمعيات حقوق الانسان المحلية والعالمية .

4 . تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات افضل واسرع واسهل في الوصول الى المعلومات .

5 . حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي :من خلال قاعدة معلومات متصلة ونظام عمل متطور وحديث.

6 . وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية¹.

المطلب الثالث: متطلبات الادارة الإلكترونية

ان الحكومة الإلكترونية في حاجة الى مقومات تمكنها من أداء الأعمال الموكلة إليها سواء كان ذلك في القطاع العام أو في القطاع الخاص وسوف ندرج هذه المقومات كالتالي :

الفرع الأول: المتطلبات البشرية المؤهلة

¹عمار بوحوش ،مرجع سابق، ص184.

يتطلب تطبيق الادارة الالكترونية بنجاح تأهيل الكوادر البشرية وتدريبها على العمل في هذا المجال ، لرفع مؤهلاتهم وخبراتهم العلمية في مجال تقنية المعلومات،ذلك ان ثورة المعلومات والاتصالات والتوسع استخدام الحاسب الالي فرض على الموظف العام وكذا الموظف في نطاقالادارة الخاصةلا يكون ململ بعلوم الحاسب الالي فقط ، بل لابد ان يكون متخصصا حيث يكون التخصص كالآتي:

- (1) هناك فئة تشغل الحاسب الالي وينحصر دورهم في ادخال البيانات واستخراجها
- (2) هناك فئة مبرمجين يختصون بوضع البرامج المعلوماتية التي تسير نشاط الحاسب الالي في مجال عمل الحكومة الالكترونية
- (3) هناك فئة موظفي الشبكات مختصين بصيانة شبكة الحاسب الالي واصلاح الأعطال الخاصة بهذه الشبكات الالكترونية

الفرع الثاني المتطلبات التقنية :

أ - الحاسبات الالية :حيث لا يمكن تصور نظام الحكومة الالكترونية بدون الحاسب الالي والشبكات حيث يكون متوفر لدى طرف العلاقة المواطن والادارة .

ب - شبكات الحاسب الآلي المترابطة intranet : وهي من الحاسبات الصغيرة أو الكبيرة تتصل فيما بينها بحيث يتاح لكل واحدة .node على الشبكة الاستفادة من الموارد وبيانات ومعلومات ، التي تنتجها هذه الشبكة،وغالبا ما تحوي الشبكة على جهاز حاسب رئيس يطلق¹عليه الخادم server وتتمثل مهمته الأساسية في إتاحة التطبيقات والبرمجيات المختلفة لأي حاسبات أخرى في الشبكة يطلق عليها محطات عمل work station .

وتتكون شبكة الحاسب الالي من مكونات مادية hardware ومجموعة برمجيات software .

ج - الشبكة الخارجية:وتسمى شبكة الانترنت extranet وهي شبكات مقصورة على مؤسسة معينة،ولكنها تستخدم نفس الاسلوب عمل الانترنت وغير متصلة بالانترنت،فهي تربط بين مجموعة من المنظمات التي تجمعها اعمال مشتركة،كما تقدم شبكة الاكسترنتخدمة الدخول

¹د/عبد الفتاح بيومي حجازي،الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، مرجع سابق ص51/52.

الى شبكة الانترنت مع منع العكس اي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الاكسترنترنت الدخول اليها عن طريق الانترنت .

د - الشبكة العالمية: internet ويطلق عليها شبكة الشبكات حيث تتكون من عدد كبير من الحاسبات المترابطة والمتناثرة في انحاء العالم ويحكم ترابط تلك الاجهزة وتحدثها بمجموعة بروتوكولات .

الفرع الثالث:متطلب قاعدة بيانات ومعلومات

هي مجموعة من الملفات التي تربط بعضها بعلاقة ما ،مثل قاعدة بيانات الخاصة بدائرة حكومية معينة ولتكن دائرة المياه والكهرباء حيث تشمل بيانات العملاء من حيث الاسماء ومحال اقامتهم وارقام وتضخم ، وارقام عدادات المياه والكهرباء وكذلك المحاسبية الخاصة بكل عميل .

وتعمل قاعدة البيانات بنظام يسمى نظام معالجة البيانات data processing system وهو بدوره يتضمن العناصر الأساسية الآتية:

. مدخلات النظام system input

. عمليات النظام system opération

. محركات النظام system output

. دائرة الرقابة¹ control circuit

الفرع الرابع: المتطلب السياسي

ويقصد بذلك وجود ارادة سياسية من طرف القيادة السياسية لعم الهياكل الادارية وادخال التغييرات الجوهرية على اساليب العمل في الادارة .

¹كلثم محمد كبيسي، ،متطلبات تطبيق الادارة الالكترونيةفي مركز نظم المعلوماتالتابع للحكومة الالكترونية التابعة لدولة قطر، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال ،الجامعة الافتراضية الدولية، برنامج ماجستير ادارة اعمال، ص39.

الفرع الخامس: المتطلبات التشريعية والقانونية:

وتتضمن المتطلبات القانونية مايلي:

- 1- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الاسرار .
- 2- تشريعات خاصة تحدد رسوم استخدام المواقع الالكترونية .
- 3- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الالكتروني .

الفرع السادس: المتطلبات الادارية

وهو احداث تغييرات جوهرية داخل الادارة الحكومية بقصد التكيف مع العصر وذلك من خلال :

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحات الادارة العامة .
- اعادة توزيع المهام بين كل الادارات .
- دراسة وتسهيل سير الاجراءات الادارية .
- اعادة تأهيل وتدريب القيادات الادارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي تقدم للمواطنين¹ .

¹- مندي عبد الله محمود حجازي ، التعبير عن الادارة عن طريق الانترنت واثبات التعاقد الالكتروني، دراسة مقارنة، دار المناهج، عمان، 2006، ص 11/10.

المبحث الثالث: تقييم الإدارة الإلكترونية

إن الأخذ بأسلوب الإدارة الإلكترونية، يعطي فوائد وإيجابيات عديدة للمرفق ومنها للمستفيد من الخدمات هذا من الجانب الخارجي ، أما من الجانب الداخلي فإن هذا النظام يساهم في تفعيل وتسهيل تبادل المعلومات داخل المنظمة وسنحاول ابراز مساوئ ومحاسن ومعوقات استعمال هذا النظام ومن خلال الطرح الآتي :

المطلب الأول : مزايا الإدارة الإلكترونية

أولاً: السرعة في الانجاز : بحيث تصبح جميع الخدمات مقدمة بسرعة من خلال المعاملات الإلكترونية ، مما يوفر الوقت والجهد، لذلك فإن الإدارة توفرت للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط: online .

ثانياً:زيادة الاتقان:إن الاعمال الإلكترونية بشتى انواعها اكثر دقة واتقانا من الإنجاز اليدوي،كما انه يخضع لرقابة أسهل،وإدق من التي تفرض على الموظف في اداء عمله في نظام الإدارة التقليدية .

ثالثاً: التقليل من التعقيدات الإدارية : وذلك من خلال مايسمى بطريق المعلومات السريع ،حيث يستفيد منها القائمون على شبكات الحكومة الإلكترونية من اجل تقليلنسبة التعقيدات الادارية التي يمر بها القرار الاداري او المعاملات الخاصة بالأفراد، من خلال تقليل البيروقراطية ،واختصارمراحل انجاز المعاملات .

رابعاً:تخفيض التكاليف : في ظل هذا النظام فإن الفرد يمكنه من محل اقامته تقديم طلباته والحصول على اغراضه بدون الذهاب الى مكان الادارة العامة وباقل تكلفة ، وبالتالي فهذه التكلفة ليست متعلقة بالفرد فقط بل حتى للجهة الإدارية .

خامساً:الشفافية الادارية ومحاربة الفساد .

سادساً: توفير البيانات والمعلومات والاحصاءات المتعلقة بقطاعات الدولة المختلفة¹.

1- عبد الفتاح محمود كيلاني،المسؤولية المدنية الناشئة عن المعاملات الإلكترونية عبر الانترنت ،دار الجامعة الجديدة الاسكندرية،2012، ص24/25.

المطلب الثاني : المآخذ على الإدارة الإلكترونية

1- التجسس الإلكتروني :حيث توجد مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وارشيفالادارة الإلكترونية¹، سواء المتعلقة بالأشخاص او الشركات او الادارات ، ويعني ذلك ان مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الامني من الادارة الإلكترونية حيث ان اهمال هذا الجانب يؤدي الى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني ومصدر التجسس يأتي غالبا من ثلاث فئات هي :

الفئة الاولى : الافراد العاديون

الفئة الثانية :القراصنة

الفئة الثالثة :اجهزة الاستخبارات العالمية للدول

حيث ان خطر الفئة الاولى والثانية يقتصر على تخزين الموقع واعاقه عمله وايقافه ، ويمكن للإدارة ندارك ذلك بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع ،اما الفئة الثالثة فهي الاخطر على الاطلاق لأنها تمس بالامن القومي ، والاطلاع الكامل على الوثائق الحكومية،وثائق الاموال والمؤسسات وغيرها ، ولذلك لابدمن حماية الحياة الخاصة والوثائقية للدولة ولل فرد .

2- زيادة معدل البطالة : فتطبيق هذا النظام في الإدارات العامة او الخاصة أيضا سيؤدي على خفض أعداد الموظفين العاملين نظرا لإحلال الإنجاز الإلكتروني بدل من العنصر البشري مما على الاستغناء عنهم .

3- زيادة التبعية : زيادة التبعية وذلك من خلال زيادة استعمال هذا النظام من طرف دول العالم الثالث وما يزيد من تبعيتها للدول الغربية مما يترتب عنه انعكاسات سلبية خاصة في مجال الامن والاقتصاد .

4- شلل الإدارة : إن التطبيق غير سوي لمفهوم النظام الإلكتروني والانتقال دفعة واحدة من النظام التقليدي إلى الإدارة الإلكترونية من شأنه ان يؤدي شلل وظائف الإدارة وتعطيلها لذلك

¹-علي جعفر،جرائم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الواقعة على الاشخاص والحكومة ، دراسة مقارنة ، مكتبة زيد الحقوقية والأدبية، 2013،ص69.

لابد من الانتقال التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية¹.

خلاصة الفصل الثاني

¹-علي جعفر، مرجع سابق ، ص 69 .

الإدارة الإلكترونية بمفهوم عام ترتبط باستخدام التكنولوجيات الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات للتغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية ومن بين الاستنتاجات المهمة ما يلي :

أن الإدارة الإلكترونية وسيلة تأثرت بها جميع الإدارات والمنظمات

أن الإدارة الإلكترونية تتميز بالخائص التالية :

- أنها إدارة بلا ورق وأنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها جهة مركزية .
- كما أنها تهدف إلى تسهيل الإجراءات للمواطنين والمتعاملين مع المرفق أو المنظمة .

الفصل الثالث

آليات العصرية الموجهة للخدمة العمومية في
قطاع العدالة (المجالس القضائية)

الفصل الثالث : آليات العصرية الموجهة للخدمة العمومية في قطاع العدالة (المجالس القضائية)

إن إصلاح العدالة وعصرنتها عنصران لا يمكن فصلهما عن بعضهما البعض فهما متلازمان , وهذا الترابط الشديد بين الإصلاح والعصرية يبرز أهمية هذه الأخيرة كوجهة إستراتيجية مركزية , لذلك فإن إعادة تنظيم الغدارة المركزية للتكفل كليا بإنجاز برامج الإصلاح قد أدى إلى احداث مديرية عامة جديدة مكلفة بالعصرية مسجلا في نفس الإدارة لمواصلة هذا التوجه .

يستعمل هذا التوجه الاستراتيجي الذي يسري حاليا إلى تحقيق أهداف كبرى وأعمال تتمثل في ترقية قطاع العدالة إلى عصر تكنولوجيا الاعلام والاتصال , بدرجة أولى , حيث أن إدخال هذه التكنولوجيا في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة للوصول على عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية وبسرعة وتمنح للقاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أحسن وجه .

إن إدخال هذه التكنولوجيا وبالخصوص الاعلام الآلي ليس مجرد عملية تأليل فقط من اجل إدخال الآلية للنشاط القضائي والإجراءات والملفات القضائية , بل يفترض بالضرورة أن تصاحبه جهود منظمة لمراجعة وإعادة النظر في الهيكلة والمناهج الحالية لتتمكن فعلا من إعطاء فعالية أكثر لهذه التعزيزات التكنولوجية الحديثة في ظل الشفافية وحسن تسير المرفق العام وتقديم خدمات عمومية فعالة¹ .

ووفقا لهذا التقديم حاولنا دراسة هذا الفصل من خلال دراسة المباحث الآتية :

المبحث الأول : أهم الإنجازات في مجال التكنولوجيا الحديثة للقطاع

المبحث الثاني : أنواع الخدمات المقدمة إلكترونيا للمواطن

المبحث الثالث : التطبيقات القضائية الالكترونية على مستوى المجالس القضائية

¹ - تقديم الدكتور عبد الرزاق حني المدير العام لعصرية العدالة , بمناسبة الندوة الوطنية حول إصلاح العدالة , قصر الأمم بناي الصنوبر , الجزائر , يومي 28 و 29 مارس 2005 , ص 127 .

المبحث الأول : الإنجازات في مجال التكنولوجيا الحديثة لقطاع العدالة (المجالس القضائية)

إن الوصول إلى عدالة فعالة وتحسين الخدمات العامة لجميع المواطنين يستوجب وسائل حديثة , تضمن له خدمات راقية دون جهد وتعب وتكلفة , وتتمثل أهم الإنجازات التي قامت بها الدولة الجزائرية في هذا المجال:

المطلب الأول : انجاز أرضية خدمات الانترنت (ISP)

إن تحقيق الأهداف التي حددها برنامج الإصلاح , والتي تعد قفزة في تسهيل معرفة القواعد القانونية والإطلاع على مستجداتها , وتسيير سبل اللجوء إلى القضاء , وكذا التعريف بالقوانين لدى المهتمين به من المواطنين والأجانب , تم منذ شهر نوفمبر سنة 2003 تزويد قطاع العدالة بمموم للدخول إلى عالم الانترنت , يسهل عمل جميع عمال القطاع وعلى المستوى المركزي أعلى مستوى جميع الجهات القضائية على الصعيد الوطني , بحيث يصبح لكل موظف في القطاع الوصول إلى المعلومة أو القانون الخاص بالاطلاع من خلال هذا الموقع .

وقد تم انجاز هذا المشروع الإلكتروني بعنوان (<http://www.mjjustice.dz>) , وهو يشكل فضاء إعلاميا متخصصا موجه بالدرجة الأولى للخدمة العمومية وتحسينها في مجال القضاء , وتوصيل المعلومة للمواطنين بكل ماله علاقة بأعمال ونشاطات القطاع , ويحتوي أيضا على معلومات قانونية عامة من خلال منتدى الحوار , بإضافة إلى الانطلاق في انجاز مواقع خاصة بمختلف الجهات القضائية والمصالح التابعة لوزارة العدل¹ . كما تم انشاء " بوابة القانون " ضمن هذا الموقع , موجهة لإطارات القضاء بالدرجة الأولى ورجال القانون , تهدف إلى توصيل معلومات قانونية والتعريف بالتشريعات والتنظيمات والاجتهادات القضائية الصادرة من المحكمة العليا ومجلس الدولة والاتفاقيات والمعاهدات الدولية .

¹ الطيب بلعيز , إصلاح الإدارة - الانجاز والتحدى , دار القصة للنشر , الجزائر , 2008 , ص 175 .

كما شرع في العمل على تنمية وتحسين المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ 1962 إذ زود الموقع بمحرك بحث تلقائي مع إمكانية النسخ على قرص مضغوط , أنطلق العمل به في شهر يونيو 2005 , وأكمل إنجازاه في شهر مارس سنة 2007 ومن بين الأهداف الأساسية للموقع مايلي :

- المساهمة في تحقيق أفضل الخدمات للمواطن بشكل نوعي .
- توفير الجهد والوقت لجميع المستفيدين من خدمات القطاع .
- تسهيل الاتصالات لجميع المواقع ذات الصلة وتوفير المعلومة القانونية¹ .

المطلب الثاني: إنجاز الشبكة القطاعية لوزارة العدل

إن جميع أنشطة القطاع حساسة لا بد من خلالها حماية جميع المعلومات والبيانات سواء المتعلقة بالمواطن أو بالقطاع , مما استوجب انشاء الشبكة القطاعية التي تحوي على مجموعة من التطبيقات القضائية والمعلوماتية تكاد تكون متشابهة على جميع الجهات القضائية .

إن الشبكة القطاعية لوزارة العدل قد تمت برمجتها في شهر سبتمبر 2004 وشرع العمل في إنجازها في نوفمبر 2005 كقاعدة تحتية قابلة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تنميتها باستمرار لاعتبارات تأخذ من نفس الوقت , النوعية والاطقان , الى جانب الضمانات الضرورية لك من المعلومات خاصة شبكة الانترنت (الشبكة الداخلية للقطاع) والتي تهدف أساسا للاتصالات الداخلية , لتسهيل العمل المشترك بين مختلف مصالح القطاع .

وقد تم إنجاز الشبكة القطاعية وهي مشكلة من مجموعة شبكات داخلية على مستوى المحاكم والمجالس القضائية والمحكمة العليا والمؤسسات العقابية , وربطها ببعضها البعض خلال سنة 2006 ولها نشاط وعمل ذو درجة عالية في تقديم الخدمة , وكذا السرعة في عمليات ادخال واسترجاع المعلومات .

¹ الطيب بلعيز , مرجع سابق , ص 175 .

وتعد هذه الشبكة قاعدة لنشر وتسيير التطبيقات المعلوماتية التي أنجزت ومنها برنامج تسيير الملف القضائي الذي سنحاول دراسته في المبحث الأخير , وكذا تسيير شريحة المحبوسين , نظام الأوامر بالقبض , ونظام تسيير الأرشيف القضائي

والشبكة القطاعية تحتوي على مجموعة من تطبيقات الاعلام الالي المنجزة وأيضا تلك التي يخطط لإنجازها , ومن بين الأهداف الأساسية للشبكة القطاعية مايلي :

1- التبادل الفوري والمؤمن للمعطيات عبر مختلف مصالح القطاع لخدمة المواطن وتسهيل حصوله على المعلومات والخدمات في ظرف قياسي .

2- الاطلاع على قواعد البيانات المنشأة من طرف قطاع العدالة .

3- تحقيق التواصل الدائم بين الجهات القضائية ومؤسسات إعادة التربية .

4- تسهيل ظروف العمل من خلال الاطلاع على فعاليات الملتقيات المحلية والوطنية والدولية والاجتماعات وخدمات التكوين عن بعد¹.

المطلب الثالث : انجاز المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية

بقصد تعزيز الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وكذا الابتعاد بقدر كبير عن جميع التكاليف المالية وغيرها , تم تدشين مشروع المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية وذلك يومالخامس من شهر فبراير سنة 2004 ووضع حيز التنفيذ , وذلك قبل ثلاث أشهر من التاريخ المحدد للاستلام , ويعتبر النموذج المثالي وحقيقي لمعاني الإصلاح والعصرية في القطاع، حيث تمكن هذه الخدمة المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 من صحيفة السوابق القضائية من أي محكمة من محاكم عبر التراب الوطني وفي وقت قياسي.

إن الهدف الاسمي من هذه الخدمة هو الوصول لخدمة عمومية فعالة في مرفق العدالة, عن طريق الوصول اعداد وتسليم البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية فإن ذلك يرتبط بمجموعة اهداف أخرى تم بلوغها من خلاله. سواء تعلق الأمر بالمواطن الذي لم يعد يتحمل عناء التنقل و أتاحت له ظروف سحب صحيفة السوابق القضائية في وقت قياسي , وفي أي جهة قضائية من تراب

¹الطيب بلعيز , مرجع سابق , ص 178 .

الجمهورية , أو تعلق الأمر بالإدارات العمومية المعنية التي أصبح بإمكانها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة لتكوين الملفات التي تتعلق بنشاطها في آجال قصيرة أو كان الأمر متعلقا بالجهات القضائية نفسها .

إن هذه الخدمة ساعدت على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين منن طرف قضاة التحقيق , أو وكلاء الجمهورية , خاصة في الحالات التي تقتضي اتخاذ قرارات فورية وحساسة , مثل حالة اتخاذ قرار بالحبس المراقب أو الافراج .

وتدعيما لهذه الأهداف تم انجاز تطبيق جديدة وضعت حيز التنفيذ في شهر نوفمبر 2005 , تسمح للجزائريين المولدين بالخارج من سحب مستخرج صحيفة سوابق قضائية خاصة بهم من أي جهة قضائية , داخل التراب الوطني وكذلك انجاز تطبيق أخرى خلال سنة 2006 تضمن معالجة رد الاعتبار في الآجال المحددة طبقا للقانون , للمحكوم عليهم بعقوبات جزائية بقوة القانون¹ .

المبحث الثاني : أنواع الخدمات المقدمة إلكترونيا للمواطن

¹الطيب بلعيز , مرجع سابق, ص 179 , 180 .

إن الهدف الرئيسي من عصرنة العدالة الجزائرية هو توفير جميع الخدمات للمواطن وأيضا المؤسسات والتنظيمات الأخرى التي لها علاقة بالقطاع العام حيث تتعدد الخدمات وتتنوع حسب الحاجة وأهم هذه الخدمات مايلي :

المطلب الأول : خدمة استخراج صحيفة السوابق القضائية (قسمة رقم 03) للمواطنين المحليين والمقيمين بالخارج إلكترونيا¹

الفرع الأول : خدمة استخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03 للمواطنين المحليين

يمكن لكل جزائري أو اجنبي مقيم بالجزائر أن يطلب ويتلقى عن طريق الانترنت القسمة رقم 03 من صحيفة السوابق القضائية الخاصة به متى كانت خالية من أي عقوبة وذلك بقيامه مرة واحدة فقط بالخطوات الآتية:

أولا: تقربه من شباك أي محكمة أو مجلس قضائي عبر التراب الوطني مرفوقا بالوثائق الآتية :

- 1- بطاقة رسمية للهوية
- 2- شهادة ميلاد
- 3- رقم هاتف محمول شخصي

ثانيا : استلامه من امين الضبط , مستندا ورقيا و , يحتوي على :

- 1- اللقب والاسم الشخصيين
- 2- اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين

ثالثا : تلقيه عبر هاتفه المحمول خلال 48 ساعة الموالية رسالة نصية قصيرة (sms) بها اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيان آخران جديان وسريان.

¹انظر كيفية استخراج السوابق القضائية (قسمة رقم 03) عن طريق الانترنت , هذه الخدمة متوفرة على الموقع الرسمي لوزارة العدل الجزائرية . : http://www.portail.mjustice.dz ,أطلع عليه بتاريخ 13. 04. 2017 .

فور تلقيه اسم المستخدم وكلمة المرور الجديدين عبر هاتفه المحمول يصبح بإمكانه الولوج الى خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق القضائية عن طريق الانترنت عبر موقع " واب " لوزارة العدل وذلك باتباعه الآتي :

1- الدخول على عنوان الموقع . (<http://www.portail.mjjustice.dz>) حيث توجد نافذة مطلوب فيها :

- ادراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر sms
- النقر على الزر [الدخول] لظهور عدة روابط
- النقر من بين هذه الروابط على الرابط بعنوان " سحب صحيفة السوابق القضائية"

وبالنقر على هذا الرابط تظهر نافذة فيها :

- ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور المسجلين بالمستند الورقي المسلم من أمين الضبط
- النقر على زر [التحميل]

وعندئذ تبدو مباشرة على شاشة الحاسوب القسيمة رقم 03 لصحيفة سوابقه القضائية في شكل (pdf) موقعة الكترونيا وعليها "كود أبار code à barres" قابلة للسحب والطباعة بالعدد المرغوب فيه¹ .

الفرع الثاني : استخراج صحيفة السوابق القضائية (قسيمة رقم 03) للجزائريين المقيمين بالخارج أو الأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر الكترونيا

يمكن لكل مواطن جزائري مقيم بالخارج أو أجنبي سبق له الإقامة بالجزائر أن يطلب أو يتلقى عن طريق الانترنت القسيمة رقم 03 من صحيفة السوابق القضائية الخاصة به وذلك بقيامه مرة واحدة فقط بالخطوات الآتية :

أولا: تقربه من أي ممثلية دبلوماسية أو قنصلية بالخارج مرفقا بـ :

¹ . <http://www.portail.mjjustice.dz> , مرجع سابق .

1- بطاقة رسمية للهوية

2- شهادة الميلاد

3- رقم الهاتف المحمول الشخصي

ثانيا : استلامه من العون الدبلوماسي , مستندا ورقيا , يحتوي على :

1- اللقب والاسم الشخصيين

2- اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين

ثالثا : تلقيه عبر هاتفه المحمول خلال 48 ساعة الموالية رسالة نصية قصيرة (sms) بها اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيان آخران جديان وسريان .

فور تلقيه اسم المستخدم وكلمة المرور الجديين عبر هاتفه المحمول يصبح بإمكانه الولوج الى خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق القضائية عن طريق الانترنت عبر موقع " واب " لوزارة العدل وذلك باتباعه الآتي :

1- الدخول على عنوان الموقع . (http : //www. portail .mjustice .dz)

حيث توجد نافذة مطلوب فيها:

- ادراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر (sms).

- النقر على الزر [الدخول] لظهور عدة روابط

- النقر من بين هذه الروابط على الرابط بعنوان " سحب صحيفة السوابق القضائية"

وبالنقر على هذا الرابط تظهر نافذة مطلوب فيها :

- ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور المسجلين بالمستند الورقي المسلم من العون

الدبلوماسي

- النقر على زر [التحميل]¹ .

وعندئذ تبدو مباشرة على شاشة الحاسوب القسيمة رقم 03 لصحيفة سوابقه القضائية

في شكل (pdf) موقعة الكترونيا وعليها "كود أبار "code à barres" قابلة للسحب والطباعة بالعدد المرغوب فيه .

¹انظر: كيفية استخراج صحيفة السوابق القضائية (قسيمة رقم 03) للجزائريين المقيمين بالخارج أو الأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر الكترونيا http : //www.portail .mjustice .dz . , أطلع عليه بتاريخ 2017/04/14 .

المطلب الثاني : استخدام المحادثات المرئية عن بعد وخدمة استخراج شهادة الجنسية إلكترونيا

الفرع الأول : استخدام المحادثات المرئية عن بعد

أولا : مفهوم خدمة المحادثات المرئية عن بعد

وفي إطار تعزيزها لعصرنة القطاع وتحسين الخدمات العمومية للمواطن وأيضا المتقاضي , استخدمت وزارة العدل ما يسمى بالمحادثات المرئية , وهي تقنية عالية الأداء تقتضي أموال وكفاءات بشرية لاستعمالها , بحيث يستطيع القضاء ووكلاء الجمهورية وكذا موظفي العدالة من الاستفادة من دورات تكوينية وندوات ومحاضرات عن بعد بواسطة هذه التقنية (vidéo conférence) , إذ يربط البث من مكان المحاضرة إلى جميع المجالس والمحاكم على مستوى تراب الجمهورية ويستفيد المعنيون من هذه المحاضرات دون التنقل الى مكان المحاضرة , حيث تسعى الدولة الى توسيع هذه التقنية على كافة الهيئات القضائية من خلال تزويدها بكاميرات تحوي هذه الخدمة , لتوسيع عملية التكوين المستمر وذلك بربط المجلس القضائي بالإدارة المركزية والمحكمة العليا ومجلس الدولة .

وفي سابقة لم تشهدا العدالة الجزائرية برمج مجلس قضاء المسيلة محاكمة دولية عن بعد , إذ رافع المحامي وموكله من فرنسا واستمع لاحد أطراف القضية ودون نقله الى الجزائر ولاقت هذه المحاكمة استحسان المحامين واطراف النزاع .

ثانيا : الاطار القانوني لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

اهتم المشرع الجزائري بوضع إطار قانوني لهذه التقنية بإحداث القانون 15-03 المؤرخ في 07 نوفمبر 2015 المتعلق بعصرنة العدالة فتم تناول هذا الجانب في المواد 14 , 15 و 16 من نفس القانون , حيث تضمن الإجراءات التي تستوجبها خدمة المحادثات المرئية عن بعد إذ نصت المواد على ما يلي :

المادة 14 : تضمنت شروط الاستعمال

إذا استدعى بعد المسافة او تطلب ذلك حسن سير العدالة , يمكن استجواب وسماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد , مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد

المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية ووفقا للأحكام المنصوص عليها في هذا الفصل .

يجب أن تضمن الوسيلة المستعملة سرية الإرسال وأمانته .

يتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات .

تدون التصريحات كاملة وحرفيا على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف وامين الضبط .

المادة 15 : تضمنت الإجراءات الآتية

يمكن قاضي التحقيق أن يستعمل المحادثة المرئية عن بعد في استجواب أو سماع شخص وفي اجراء محادثة بين عدة أشخاص .

يمكن جهة الحكم أيضا أن تستعمل المحادثة المرئية عن بعد لسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء .

ويمكن جهة الحكم التي تنتظر في قضايا الجرح أن تلجأ إلى نفس الآلية لتلقي تصريحات متهم محبوس إذا وافق المعني والنيابة العامة على ذلك .¹

المادة 16 : تضمنت الاستجواب

يتم الاستجواب أو السماع أو المواجهة باستعمال آلية المحادثة المرئية عن بعد بمقر المحكمة الأقرب من إقامة الشخص المطلوب تلقي تصريحاته, بحضور وكيل الجمهورية المختص إقليميا وأمين الضبط .

يتحقق وكيل الجمهورية من هوية الشخص الذي يتم سماعه ويحرر محضرا عن ذلك . إذا كان الشخص المسموع محبوسا, تتم المحادة المرئية عن بعد من المؤسسة العقابية التي يوجد فيها المحبوس وفقا للكيفيات المحدد في الفقرة السابقة مع مراعاة الأحكام المنصوص عليها في المادة 14 من هذا القانون .¹

¹انظر: المادة 14 , 15 من القانون 03-15 المتعلق بعصرية العدالة , المؤرخ في 01 فبراير 2015, الجريدة الرسمية , العدد 06, أطلع عليه بتاريخ: 2017/04/14, ص 5.

الفرع الثاني : خدمة استخراج شهادة الجنسية الكترونيا :

يمكن لكل مواطن جزائري داخل الوطن وخارجه أن يطلب ويتلقى شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به أنيا , عبر الموقع الالكتروني لوزارة العدل وذلك بقيامه مرة واحدة فقط بالخطوات الآتية :

أولا: تقربه من شباك أي محكمة أو مجلس قضائي عبر التراب الوطني مرفوقا بالوثائق التالية :

- بطاقة رسمية للهوية
 - رقم هاتف محمول شخصي
 - وثائق الحالة المدنية أو المستندات المطلوبة لاستصدار شهادة الجنسية الجزائرية
- ثانيا : استلامه من امين الضبط , مستندا ورقيا و, يحتوي على :

- اللقب والاسم الشخصيين
- اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين

ثالثا : تلقيه عبر هاتفه المحمول خلال 48 ساعة الموالية رسالة نصية قصيرة (sms) بها اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيان آخران جديان وسريان² .
وفور تلقيه اسم المستخدم وكلمة المرور الجديين عبر هاتفه المحمول يصبح بإمكانه الولوج الى خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت عبر موقع " واب " لوزارة العدل وذلك باتباعه الآتي :

أولا الدخول على عنوان الموقع . dz . www . portail . mjustice . http : // حيث توجد نافذة مطلوب فيها :

- ادراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر (sms).
- النقر على الزر [الدخول] لظهور عدة روابط .
- النقر من بين هذه الروابط على الرابط بعنوان " طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية " .

¹انظر: المادة 16 من نفس القانون, ص 06 .

²انظر: كيفية استخراج شهادة الجنسية الكترونيا dz . www . portail . mjustice . http : // , أطلع عليه بتاريخ 2017/04/14 .

وبالنقر على هذا الرابط تظهر نافذة فيها :

- ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور المسجلين بالمستند الورقي المسلم من أمين الضبط .

- النقر على زر [التحميل] .

وعندئذ تبدو مباشرة على شاشة الحاسوب شهادة الجنسية الجزائرية في شكل(pdf) موقعة الكترونيا وعليها "كود أبار "code à barres" قابلة للسحب والطباعة بالعدد المرغوب فيه¹ .

المطلب الثالث : خدمة تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية لفائدة الجالية الجزائرية وخدمة سحب المحامين للأحكام والمحرمات القضائية الكترونيا

يتم ذلك وفق الإجراءات التي تتم في الموقع وفق الخطوات الآتية :

الفرع الأول : خدمة تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية لفائدة الجالية الجزائرية الكترونيا

في طار تحسين الخدمة للمواطن بادرت وزارة العدل بتوفير خدمة التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية عبر الانترنت دون التنقل الى الجهات القضائية المختصة إقليميا , وذلك بالولوج الى بوابة الخدمات الالكترونية لوزارة العدل واتباع الخطوات

المبينة بدليل الاستفادة من خدمة التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية عبر الانترنت المعد لهذا الغرض .

ولتمكين المواطن من الاستفادة من هذه الخدمة عليه القيام مرة واحدة فقط بالآتي :

أولاً: تقريه من شباك أي محكمة أو مجلس قضائي عبر التراب الوطني مرفوقا بالوثائق

الآلية :

- بطاقة رسمية للهوية الشخصية .

- شهادة الميلاد رقم 12 .

1انظر: كيفية استخراج شهادة الجنسية , موقع وزارة العدل الجزائرية, أطلع عليه بتاريخ: 2017/04/15, http://www.portail.mjjustice.dz

- رقم هاتف محمول شخصي .

ثانيا : استلامه من أمين الضبط مستندا ورقيا ويحتوي على :

- اللقب والاسم الشخصيين
- الحساب (اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين)
- الوثائق التي يمكن للمعني طلبها والحصول عليها من الانترنت¹ .

ملاحظة : هناك زر بعنوان [انقر هنا للاطلاع على الوثائق المطلوبة لتصحيح عقود الحالة المدنية] بشكل (pdf) في نفس الصفحة على الموقع .

أما بالنسبة للتصحيح على مستوى الممثلات الدبلوماسية والقنصلية لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج فيتبع الإجراءات الآتية :

يمكن تقديم طلب التصحيح (تصحيح شهادة الميلاد , عقد الزواج , عقد الوفات) لدى أقرب ممثلية دبلوماسية أو قنصلية دون التنقل إلى ارض الوطن .

ويمتد التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية الممسوكة من طرف المصالح الدبلوماسية والقنصلية لوزارة الشؤون الخارجية بأربع مراحل :

المرحلة الأولى : تقديم طلب التصحيح

يقوم المعني بإيداع وثائق ملف التصحيح أو القيد على مستوى مكتب الحالة المدنية المخصص لهذا الغرض بالسفارة , القنصلية أو القنصلية العامة مع إعفائه من تقديم وثائق الحالة المدنية الموجودة بالسجل الآلي للحالة المدنية (وزارة الشؤون الخارجية - وزارة الداخلية والجماعات المحلية) .

ويتولى العون الدبلوماسي أو القنصلي مهمة التأكد من هو صاحب الطلب ويتحقق من صحة البيانات المقدمة من طرف هذا الأخير .

المرحلة الثانية , الارسال الالكتروني لطلب التصحيح .

¹انظر: كيفية تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية لفائدة الجالية الجزائرية <http://www.portail.mjjustice.dz> , أطلع عليه بتاريخ 2017/04/15.

المرحلة الثالثة : دراسة طلب التصحيح والفصل فيه .

المرحلة الرابعة : تنفيذ أمر التصحيح¹ .

الفرع الثاني : خدمة سحب المحامين للأحكام والمحركات القضائية الكترونيا

حيث يمكن لكل محام مسجل بإحدى المنظمات الجهوية للمحامين عبر التراب الوطني أن يسحب النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحركات القضائية الخاصة بموكليه أنيا عبر الموقع الالكتروني لوزارة العدل وذلك بعد قيامه مرة واحدة فقط بالخطوات الآتية :

أولا: تقربه من أمانة الضبط لدى أي جهة قضائية عبر التراب الوطني مرفوقا بالوثائق

التالية :

- بطاقته المهنية .

- رقم هاتفه المحمول .

ثانيا : استلامه من أمين الضبط مستندا ورقيا ويحتوي على :

- اللقب والاسم الشخصي .

- اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين.

ثالثا : تلقيه عبر هاتفه المحمول خلال 48 ساعة الموالية رسالة نصية قصيرة (sms) بها

اسم المستخدم وكلمة مرور شخصيان آخران جديان وسريان .

وفور تلقيه اسم المستخدم وكلمة المرور الجديين عبر هاتفه المحمول يصبح بإمكانه

الولوج الى خدمة سحب النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر الخاصة بموكله عن طريق

الانترنت عبر موقع " واب " لوزارة العدل وذلك باتباعه الآتي :

أولا : الدخول على عنوان الموقع ([http : // www .portail . mjjustice .dz](http://www.portail.mjjustice.dz))

(.حيث توجد نافذة مطلوب فيها :

¹انظر: كيفية تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية لفائدة الجالية الجزائرية [http : //www. portail .mjjustice .dz](http://www.portail.mjjustice.dz) , أطلع عليه بتاريخ 2017/04/15 .

- ادراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر sms
 - النقر على الزر [الدخول] لتفتح نافذة ثانية فيها :
 - ادراج اسم المستخدم وكلمة المرور المسجلين بالمستند الورقي المسلم من طرف أمين الضبط
 - النقر على الزر [الدخول] لتفتح صفحة باستمارة مطلوب فيها:تحديد الجهة القضائية , الغرفة , القسم , نوع الوثيقة , طبيعة القضية , رقم القضية .
 - النقر على زر [التحميل]¹
- وعندئذ تبدو مباشرة على شاشة الحاسوب الوثيقة القضائية المطلوبة في شكل (pdf) موقعة الكترونيا وعليها "كود أبار "code à barres" قابلة للسحب والطباعة بالعدد المرغوب فيه .

المبحث الثالث : التطبيقات الالكترونية على مستوى المجالس القضائية

ومن خلال الزيارات الميدانية والمتتالية لمجلس قضاء المسيلة الذي اخترناه كنموذج حاولنا دراسة الموضوع مع مهندس الاعلام الآلي في المجلس , حيث قمنا بتحديد التطبيقات القضائية الموجهة لخدمة المواطن والمتقاضي بقصد تسهيل الإجراءات عليه ومن بين هذه التطبيقات مايلي :

المطلب الأول : تطبيق تسير الملف القضائي إلكترونيا

¹-انظر : كيفية سحب المحامين للأحكام والمحركات القضائية الكترونيا , [http : //www. portail .mjustice .dz](http://www.portail.mjustice.dz) , أطلع عليه بتاريخ 2017/04/15 .

في وقت مضى كان المواطن يتحمل طوابير طويلة تستهلك وقته وأيضاً جهده لمعرفة مآل ملفاته القضائية وأيضاً تكاليف عناء السفر من خلال التنقل إلى الهيئات القضائية , وبعد الديناميكية التي مر بها قطاع العدالة في مجال العصرية تم انجاز التطبيقية القضائية الخاصة بتسيير الملف القضائي على المستوى الشبكة القطاعية وفق نظام تسيير الملفات القضائية .

وفي مرحلة أولى يتم تسجيل القضية على المستوى نافذة التطبيقية حيث يتم تحديد رقم القضية وتاريخ أول جلسة وتاريخ ارتكاب الخطأ أو الجنحة وتاريخ الحكم المستأنف وتاريخ الوصول وفهرس الحكم المستأنف ونوع الاستئناف ونوع الملف , مع تحديد وصف القضية (جنحة , مخالفة ...) , المستأنفة في الشق الجزئي أو المدني مع تحديد نافذة منطوق الحكم المستأنف .

مع ملاحظة ان جميع المعلومات الخاصة بصاحب الملف الأولية والمسجلة على مستوى المحكمة تكون نفسها المتواجدة على التطبيقية, وتحتوي التطبيقية نوع الغرفة وتاريخ الاستئناف والمحكمة وكذا المستأنف ضدهم وأطراف النزاع الذين بدورهم يتم تحديد معلوماتهم الشخصية وتاريخ ايداعهم ونوع التهمة¹.

وفي مرحلة ثانية نأتي الى نافذة على مستوى التطبيقية معنونة ب : تتبع الجلسات تتضمن اسم الرئيس , النائب العام , المستشار الأول والثاني , أمين الضبط , تاريخ الجلسة , ساعة الافتتاح والاختتام ورقم الغرفة , هذا في الشق الأول على مستوى النافذة.

أما في الشق الثاني من نفس النافذة فمعنون ب : قضايا الجلسة , ويحتوي على رقم الجدول ورقم القضية وطبيعة الجريمة ونوع الملف والتكييف (جنحة , مخالفة ...) , وما نتج عنها (منطوق القرار) ونوع المنطوق (إلغاء , تأييد , تعديل) مع تحديد التاريخ لمباشرة الجلسة , وكذا سبب التأجيل وفهرسة القرار وطلبات النيابة .

وفي الشق الثالث من هذه النافذة نجد أيضاً أسماء الأطراف وأسماء المحامين وكذا الصفة (متهم غير مستأنف) وموقوف أو لا وحاضر أولاً في الجلسة².

¹أنظر: الملحق أ-

²أنظر: الملحق ب - .

وفي نفس التطبيقة أيضا نجد نافذة أخرى معنونة بـ : فهرست قضايا الجرح والمخالفات , تحتوي في :

شقتها الأول المعنون بـ : القضية , يحتوي على رقم القضية , تاريخ القرار والمستشار المقرر ورقم الفهرس وطبيعة الجريمة والغرفة وكذا الرئيس والنائب العام وأمين الضبط ونوع المنطوق ونوع الإجراء ومضمون منطوق القرار .

أم الشق الثاني فمعنون بـ : الأطراف , يحتوي على اسم ولقب المتقاضي (المتهم والضحية) وطبيعة القرار ونوع القرار (براءة) والسنة والشهر بالأرقام .

أما في الشق الثالث لنفس النافذة فيحتوي على الغرامة المالية للمتهم والعقوبة التكميلية وكذا تدابير الامن .

ملاحظة : في الشق الرابع من هذه النافذة تبقى نفس المعلومات على المتهم الخاص بحالته المدنية مع إضافة اسم المحامي فهكذا الجهة المستخدمة¹.

أيضا وفي نفس التطبيقة توجد نافذة معنونة بـ : تسجيل تنفيذ العقوبات , الجرح و المخالفات , تحتوي في :

الشق الأول على الرقم التسلسلي ورقم القضية ورقم الفهرس ومنطوق الحكم واسم المحكوم عليه وطبيعة القرار ونوع التهمة ونوع الحكم وغيرها .

أما في الشق الثاني من نفس النافذة فيحتوي على جميع إجراءات التنفيذ من اجراء التبليغ ومستخرج المالية ومستخرج الحبس².

وفي نفس النافذة تحتوي على اجراء مستخرج الحبس والذي يحتوي على عدم التنفيذ وأسبابها ومراجع مستخرج الحبس وتاريخ مستخرج الحبس ورقم الارسال وتاريخ والجهة المرسل إليها³.

¹انظر: الملحق - ج - .

²انظر: الملحق - د - .

³انظر: الملحق - هـ - .

وفي نفس النافذة أيضا مستخرج المالية يحتوي على اجراء عدم التنفيذ وذكر السبب (معارضة مثلا) , ومراجع مستخرج المالية مع رقم الارسال وتاريخ وتحديد الجهة المرسل اليها ¹.

وفي نفس النافذة هناك تطبيقه أخيرة معنونة ب : فحص القضايا الجزائية , والتي تحتوي على تفاصيل القضية ؛ طبيعة الحكم والقرار ورقم القضية والفهرس والغرفة وموضوع القضية وتاريخ المخالفة وزمن الجلسة ووضع القضية مع تحديد الأطراف المتصارعين².

وهذه جميع الخطوات التي يمر ويسير بها الملف القضائي الكترونيا , حيث أحدثت فارقا كبير من خلال توفير الجهد والوقت لموظفي المجلس التي كانت في وقت سابق تجري يدويا وتكلف الموظفين أوقات طويلة سر الملفات القضائية لاسيما عند كثرة الملفات القضائية المستأنفة لدى المجلس , وهذه تعتبر قفزة نوعية وفعالة وملموسة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على مستوى المسجل , كما أنها ساهمت في تقليص التكاليف المالية للمجلس من خلال التقليل من الأوراق والملفات وغيرها .

ملاحظة : قمنا بدراسة هذا التطبيقات القضائية على الجانب الجزائي ونفس الخطوات تتبع في الجانب المدني.

المطلب الثاني :تطبيقه التوقيع الالكتروني

تعتبر تقنية التوقيع من بين الوسائل المستحدثة على المستوى قطاع العدالة عامة وعلى مستوى المجالس خاصة وهي تقنية تمكن المواطن من سهولة الحصول على الخدمات التي يحتاجها على مستوى الجهات القضائية حيث تم تزويد القضاة وكتاب الضبط بشرائح خاصة للإمضاء والتوقيع الالكتروني .

الفرع الأول: تعريف التوقيع الالكتروني

¹انظرملحق - و - .

²انظر: الملحق - ز - .

نحاول إعطاء تعريفين فقهي وتعريف قانوني .

أولاً : التعريف الفقهي : التوقيع الالكتروني هو ملف صغير (شهادة رقمية) تصدر عن أحد الهيئات المتخصصة والمستقلة ومعترف بها من الحكومة تماماً مثل وزارة العدل, وفي هذا الملف يتم تخزين اسم الموقع وبعض المعلومات المهمة الأخرى مثل رقم التسلسل وتاريخ انتهاء الشهادة ومصدرها¹ .

ثانياً : التعريف القانوني : حسب القانون 15-03 المؤرخ في أول فبراير سنة 2015 , المتعلق بعصرنة العدالة ؛ أنالتوقيع الالكتروني هو بيانات في شكل الكتروني , مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات الكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق² .

ويمكن استخلاص عدة عناصر للتوقيع الالكتروني هي :

- الموقع : شخص طبيعي يحوز بيانات انشاء التوقيع الالكتروني ويتصرف لحسابه الخاص أو لحساب الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يمثله .
- بيانات انشاء التوقيع الالكتروني : هي بيانات فريدة , مثل الرموز أو مفاتيح التشفير الخاصة التي يستعملها الموقع لإنشاء التوقيع الالكتروني .

الفرع الثاني : المتطلبات والشروط القانونية لتطبيق التوقيع الالكتروني

كما يتطلب التوقيع الالكتروني آلية انشاء تتمثل في جهاز أو برنامج معلوماتي يعدلتطبيق بيانات انشاء التوقيع الالكتروني .

وأيضاً يتطلب بيانات التحقق وهي رموز ومفاتيح التشفير العمومية أو أي بيانات أخرى مستعملة من أجل التحقق من التوقيع الالكتروني .

¹ عبد الله أحمد عبد الله غرايبة, حجية التوقيع الالكتروني في التشريع المعاصر , الطبعة الأولى , دار الراية, للنشر والتوزيع , المملكة الأردنية, ص 46 .

² انظر المادة 02 من القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة , ص 07 .

كما يستوجب أيضا آلية تحقق وهو عبارة عن جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات التحقق من التوقيع , وأيضا شهادة تصديق الكتروني وهي وثيقة الكترونية تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الالكتروني والموقع .

وباعتبار مرفق العادلة من أهم القطاعات الحساسة في الدولة فقد أولت الدولة أهمية بالغة لاستعمال تقنية التوقيع الالكتروني فقد اشترط المشرع لتجسيده أن يتوفر مايلي :

- يستعمل التوقيع الالكتروني لتوثيق هوية الموقع واثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الالكتروني .
- كما بين أن التوقيع الالكتروني الموصوف والذي يأخذ به في جميع الأنشطة على مستوى القطاع هو الذي تتوفر فيهاالعناصر الآتية :
 - أن ينشأ على أساس شهادة تصديق الكتروني موصوفة
 - أن يرتبط بالموقع دون سواه
 - أن يمكن من تحديد هوية الموقع
 - أن يكون مصمما بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الالكتروني
 - ان يكون منشأ بواسطة وسائل تكون تحت التحكم الحصري للموقع
 - أن يكون مرتبطا بالبيانات الخاصة به , بحيث يمكن الكشف عن التغييرات اللاحقة بهذه البيات .¹

وقد أضاف المشرع شروط أخرى للتوقيع الالكتروني الموصوف تتمثل في :

- أن تكون آلية انشاء التوقيع الالكتروني الموصوف مؤمنة
- ألا يمكن عمليا مصادقة البيانات المستخدمة لإنشاء التوقيع الالكتروني لإامرة واحدة , وان يتم ضمان سريتها بكل الوسائل التقنية المتوفرة وقت الاعتماد

¹انظر: المادة 02 من نفس القانون , ص 07 .

- أن تكون البيانات المستعملة لإنشاء التوقيع الالكتروني محمية بصفة موثوقة من طرف الموقع الشرعي من أي استعانة من طرف آخر.
- يجب ألا تعد البيانات محل التوقيع وأن لا تمنع أن تعرض هذه البيانات على الموقع قبل عملية التوقيع.

وقد اشترط المشرع في الآلية الموثوقة للتحقق من التوقيع الالكتروني مايلي :

- أن تتوافق البيانات المستعملة للتحقق من التوقيع الالكتروني مع البيانات المعروضة عند التحقق من التوقيع الالكتروني .
- أن يتم التحقق من التوقيع الالكتروني بصفة مؤكدة وأن تكون نتيجة هذا التحقق معروضة عرضا صحيحا .
- ان يكون مضمون البيانات الموقعة اذا اقتضى الامر , محددًا بصفة مؤكدة عند التحقق من التوقيع الالكتروني .
- أن يتم التحقق بصفة مؤكدة من موثوقية وصلاحيّة شهادة التصديق الالكتروني المطلوب عند التحقق من التوقيع الالكتروني .
- أن يتم عرض نتيجة التحقق وهوية الموقع بطريقة واضحة وسليمة .¹

المطلب الثالث : تطبيق البطاقة البيومترية لموظفي العدالة

وفي التفاتة أخرى في مجال العصرية وتسهيل أعمال القضاة وموظفي القطاع , تم انجاز بطاقة مهنية بيومترية تمكن السادة القضاة والموظفين من الاطلاع على مسارهم المهني ومعرفة المستجدات الواردة عليه بصفة آنية , مع إمكانية الحصول على كافة الشهادات والوثائق المرتبطة به , في وقت قياسي وعن بعد , وبالتالي إعفاءهم من عبء التنقل وكذا المساهمة في ترشيد النفقات من خلال التخلص من الدعائم الورقية بالإضافة الى تحقيق الفعالية والنجاعة والشفافية في إدارة وتسيير الموارد البشرية لدى القطاع مما يساعد على إعطاء خدمات نوعية للمواطن وتسهيل الخدمة العمومية .

ولتجسيد هذه التطبيقية تم الاعتماد على مايلي :

¹انظر : المادة 06, 07 , 08 , 09 , من نفس القانون , ص 08 .

أولا : الاعتماد على حل متكامل يمكن من انشاء وشخصنة بطاقة مؤمنة ذات شريحة تتيح تخزين البيانات البيومترية للمعني وكل المعلومات المتعلقة , بمساره المهني مع التوقيع الالكتروني لهذه المعطيات بواسطة الحلول التقنية (PKI) الخاص بوزارة العدل .

ثانيا : استحداث تطبيق خاصة لاستغلال البطاقة من طرف صاحبها , يتم من خلالها قراءة البيانات الواردة بها , مع إمكانية تحيين وتحديث المعطيات المهنية عن بعد وكذا استخراج كافة الشهادات والوثائق المتعلقة بالمسار المهني (شهادة عمل , كشف الراتب) ممضاة الكترونيا .

ثالثا : اعداد تطبيق أخرى للاتصال بالبطاقة , تتيح قراءة البيانات المتعلقة بهوية صاحبها , وبعض المعلومات الأخرى التي تم تزويدها بها على غرار رقم الضمان الاجتماعي , رقم الحساب البريدي أو البنكي وزمرة الدم . كما يمكن لأي إدارة عمومية أو مؤسسة عامة أو خاصة لها تعامل مباشر مع حاملي البطاقة المهنية للعدالة , استعمال هذه التطبيق القضائية لقراءة المعلومات المدرجة بها , وذلك من خلال قيامها بالخطوات الآتية :

1. تحميل هذه التطبيق الخاصة بالبطاقة المهنية البيومترية لقطا من الأجل تثبيتها على جهاز الكمبيوتر .
2. تحميل برنامج يطلق عليه (جافا - الإصدار 8) من أجل تثبيته , وهذا للتمكن من فتح تطبيقه واستخدامها بشكل فعال .
3. ومنه سهلت هذه التطبيق عمل المسؤولين على مستوى القطاع .¹

خلاصة الفصل

نستنتج ان مشروع العصرية لقطاع العدالة في الجزائر قد مر بمراحل وانجازات تم تجسيدها على القطاع ترمي إلى إعطاء قفزة نوعية في أعمال وأنشطة القضاء ,

¹انظر كيفية استعمال البطاقة البيومترية لموظفي قطاع العدالة عبر الموقع <http://www.portail.mjjustice.dz> عليه يوم 16/04/2017.

حيث تم انجاز أرضية خدمات الانترنت المتضمنة المشروع الالكتروني بعنوان : www.mjjustice.dz, كما تم إنجاز أيضا شبكة قطاعية لوزارة العدل مكنت عمال ومسؤولي القطاع من الحصول على جميع المعلومات ذات الشأن , والمعلومة القانونية والمعلومات الخاصة بحياتهم المهنية وأيضا علاقتهم مع المسؤولين , كما تم انجاز المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية التي من شأنها تسهيل وتفعيل الخدمة العمومية .

كما تناولنا في المبحث الثاني أنواع الخدمات الالكترونية التي يستفيد منها المواطن والموجهة اليه بالدرجة الأولى , من بينها خدمة استخراج وثيقة السوابق القضائية والإجراءات الإدارية الالكترونية للحصول عليها , وخدمتي استعمال تقنية المحادثات المرئية عن بعد والتي بدورها ساهمت في تسهيل عملية التقاضي وتكوين موظفي القطاع وتزويدهم بالمعلومات والدروس والمحاضرات عن بعد وخدمة استخراج شهادة الجنسية الجزائرية الكترونيا بالإضافة الى خدمة تصحيح الأخطاء الكترونيا في سجلات الحالة المدنية لفائدة المواطن المحلي والجالية .

ثم درسنا في المبحث الثالث التطبيقات القضائية الالكترونية من خلال الزيارات الميدانية لمجلس القضاء حيث لاحظنا أنها ساهمت بشكل كبير في توفير الجهد والوقت وتسهيل سير الملفات القضائية , كما استعملت على نفس المجلس تطبيقات التوقيع الالكتروني والتي أدت إلى تسهيل الخدمات للمواطن من خلال علاقته مع مسؤولي القطاع , وتم أيضا اعتماد تطبيق البطاقة المهنية لموظفي القطاع التي أعطت لمسة في تحسين ظروف الموظفين والمسؤولين على مستوى القطاع مما ينتج عنه خدمات عمومية فعالة تأتي بفائدة على المواطن وجميع المستفيدين من خدمات القطاع .

الخاتمة

إن جميع البرامج التي اتبعتها الإدارات العمومية الحديثة في تقديم افضل الخدمات لجميع المتعاملين معها ساهمت في تحريك التقدم في السياسات الإدارية، سواء تلك البرامج الموجهة لخدمة المواطن او تلك التي تربطها مع الإدارات الأخرى، وبالتالي فجميع الأنشطة على مستوى هذه الإدارات تعتمد أساسا وبشكل كلي على العمل الآلي والالكتروني وشبكات التواصل الأخرى لتصبح مسايرة لجميع متغيرات الواقع، فقد ساهمت الإدارة الالكترونية على مستوى جميع الجهات القضائية الجزائرية بإعطاء صورة حديثة والمهنية للموظفين كما ساهمت في تخفيف الأعباء التي كان المواطن يشتهي منها .

فمن جهة أولى حققت هذه الآليات الحديثة الثقة الكاملة بين الجهات القضائية، كما أصبحت جميع المعلومات التي يحتاجها المواطن واضحة ومبسطة وخالية من جميع التجاوزات والأخطاء.

وبالتالي فأهمية واستراتيجية القطاع والحاجة الضرورية إليه مكنت من توفير جميع متطلباته سواء تلك الخاصة بالجانب القانوني أو الخاصة بالتسيير والتجهيز.

أن إنجاز الموقع الرسمي لوزارة العدل أعطى قفزة هامة في تسهيل الخدمات حيث أصبح المواطن يتواصل الكترونيا عبر الموقع للحصول على ما يحتاجه من معلومات وخدمات عن بعد دون عناء وتكلفة واهم هذه الخدمات خدمة السوابق القضائية و الجنسية .

كما عزز قطاع العدالة بتقنيات عالية الجودة منها تقنية المحادثات المرئية عن بعد وتطبيقات قضائية منها تسيير الملف القضائي وتطبيق التوقيع الالكتروني .

حيث مكنت هذه التقنيات تحسين أداء الإدارة الالكترونية على مستوى قطاع العدالة .

قائمة المراجع:

أولاً : الكتب

1. امل لطفي حسن جاب الله، اثر الوسائل الالكترونية، على مشروعية تصرفات الادارة القانونية ، دراسة مقارنة ، الطبعة الاولى ، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي ،2013 .
2. حسين عثمان محمد عثمان، أصول علم الادارة العامة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي ، بيروت ، لبنان ،2007.
3. حمدي لقبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، عمان ، الأردن، 2014.
4. عمار بوحوش ، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، الطبعة الاولى ، بيروت ، دار الغرب الاسلامي ، 2006م .
5. علي جعفر، جرائم تكنولوجيا المعلومات الواقعة على الأشخاص والحكومة ،دراسة مقارنة ، منشورات زين الحقوقية والأدبية ، الطبعة الأولى، 2013.
6. عبد الفتاح البيومي الحجازي ، الحكومة الالكترونية بين الوقع والطموح الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008.
7. عبد الله أحمد عبد الله غرايبة ، حجية التوقيع الالكتروني في التشريع المعاصر ، الطبعة الاولى ، دار الراهية للنشر والتوزيع ، المملكة الاردنية ، 2013 .
8. علاء عبد الرزاق السالمي، الادرة الكترونية ،دار الوائل للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2008،
9. عبد الفتاح محمود كبلاني، المسؤولية المدنية الناشئة عن المعاملات الالكترونية عبر الانترنت ،دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية،2012.
10. الطيب بلعيز، اصلاح العدالة في الجزائر الانجاز والتحدي، دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
11. مندي عبد الله حمود حجازي ، التعبير عن الإرادة عن طريق الانترنت واثبات التعاقد الالكتروني وفقا لقواعد الفقه الاسلامي القانون المدني ، دراسة مقارنة ، دار الفكر الجامعي ، 2006 .

12. نجم عبود نجم ،الإدارة الالكترونية والاستراتيجيات والوظائف والمشكلات ،عمان ،الأردن ،دار اليازوري للنشر،2010.
13. محمد عثمان الخشت ، فن كتابة البحوث العلمية واعداد الرسائل الجامعية ، مكتبة ابن سينا ، مصر الجديدة ، القاهرة ، 2000 .
14. رضوان العنبي بن علي، البيروقراطية الإدارية ومسألة التقويم التنظيمي، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية ، 2015.
15. خضر كاضم حمود ،إدارة الجودة الشاملة،الطبعة الأولى ،عمان ،الأردن ،2000
ثانيا : الرسائل والمذكرات .
16. الياس خوذري، دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي ، دراسة الحالة بلدية العلمة ، مذكرة ماستر في العلوم السياسية ، كلية الحقوق قسم العلوم السياسية ، جامع محمد بوضياف مسيلة 2015/2014.
17. بلجيلح شاهناز، الاداة الاكترنية وترشيد الادارة العامة ، نموذج الجزئر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق ، قسم العلوم السياسية ،جامعة محمد بوضياف مسيلة ، 2015/2014
18. حمريط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزئر، مذكرة ماستر،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة محمد بضياف، المسيلة، 2015/2014
19. عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية ،دراسة مسحية عن مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر ،مذكرة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية ،شعبة التسيير ،جامعة محمد بوقرة ،بومرداس 2016/2015.
20. يوسف بوكدرن، أثر ترشيد التسيير على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية ،تخصص ادارة اعمال ،كلية العوم الاقتصادية،جامعة الجزائر .أجيزت في 2017/2016.
21. فتيحة زريط، دور القيادة في تحقيق الرضى الوظيفي _دراسة حالة بلدية بن سرور_مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق ، قسم العلوم السياسية 2014/2013 .

22. فواز مسعودي، دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء المرفق العام في الجزائر،
قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق ،قسم الحقوق، جامعة محمد بصياف، المسيلة،
2016/2015 .

23. ضريفي نادية ،تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة ماجستير، فرع الدولة
والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر 1 ، 2008/2007 .

24. رشيد فريج ، الاذاعة الجزائرية بين الخدمة العمومية والتوجه الاداري ، مذكرة
ماستر، قسم العلوم الاتصال ، تخصص تسيير المؤسسات الاعلامية ، قلاية للعلوم
السياسية والاعلام، جامعة الجزائر 1، 2008/2007 .

المجلات والمواقع :

25. سحر قدوري الرفاعي،الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقاتها،مدخل استراتيجي ،مجلة
اقتصادية افريقيا العدد 7،العراق .2010.

26. مداخلة الدكتور عبد الرزاق حني، المدير العام لعصنة العدالة، بمناسبة الندوة
الوطنية لاصلاح العدالة لنادي الصنوبر، الجزائر يومي 28-29 مارس 2005 .

27. الموقع الرسمي لوزارة العدل الجزائرية [http // www.portail.mjustice.dz](http://www.portail.mjustice.dz)

القوانين:

28. القانون 03_15 المؤرخ في 01 فبراير 2015 المتعلق بعصنة العدالة ،الجريدة
الرسمية، 2015.

29-كاس عبد القادر، الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الجزائر، مذكرة ماجستير في

العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة الجزائر بن يوسف
بن خدة، 2007/2006.

الملخص

إن أهمية واستراتيجية قطاع العدالة الجزائري جعل من الحكومة محل اهتمام به، فقد تم توظيف جميع الآليات الحديثة ذات المقاييس العالمية في جميع أنشطة وأعمال الجهات القضائية، ولتوفير وتحقيق أفضل الخدمات سواء تلك التي يستفيد منها المواطن أو تلك المتعلقة بالإدارات العامة الأخرى، وفي إطار هذه الإصلاحات تعزز القطاع بجميع وسائل العصرية والمسخرة لتحسين الخدمة العمومية، كما اهتم المشرع أيضا بهذا الملف فقد تم إصدار قانون عصرية العدالة الرامي لخدمة ورفع أداء وأعمال القطاع وخاصة تلك الموجهة للمواطن .

L'importance et la valeur stratégique du domaine juridique algérien suscite le grand intérêt du gouvernement ce domaine a été doté de tous les mécanismes nouveaux à l'échelle mondiale au sein de toutes ses activités et ses tâches dans le but de réaliser divers services au profit des citoyens et des administrations générales .

Ce domaine a été renforcé , dans le cadre des reformes , par des moyens modernes afin d'améliorer les services publiques , ce projet s'est intéressé également à la modernisation sur le plan organisationnel, A cet effet , une nouvelle loi est apparue concernant la modernisation du domaine juridique qui vise l'amélioration des services destinés surtout au citoyen .

نافذة تسجيل تنفيذ العقوبات - الجنح والمخالفات

تسجيل | إضافة | فحص الطعون | طباعة | البحث

منطوق القرار رقم الشهر رقم القضية * المحكوم عليه * التهمة

طبيعة القرار مدة العمل للنفع العام ساعة

نوع الحكم حكم نهائي

سبب عدم التنفيذ سبب إلغاء إجراء عدم التنفيذ

تاريخ قرار رفض/عدم قبول الطعن

التبليغ الإكراه البدني مستخرج المالية مستخرج الحبس أمر بالتقيض أمر الإيداع ب رقم 1

مستخرج المالية

مراجع مستخرج المالية التاريخ

رقم الإرسال * تاريخ الإرسال * الجهة المرسل إليها *

0.00 المصاريف 0.00 الغرامة 0.00 المجموع

عدم التنفيذ سبب عدم التنفيذ معارضة

تاريخ تحت رقم أسباب أخرى

تنفيذ العقوبة

تنفيذ العقوبة التكميلية تنفيذ تدابير الأمن مرسلة تاريخ الإرسال

المعلق: - أ - : تطبيق خاصة بتسجيل تنفيذ العقوبات

- الجنح والمخالفات (مستخرج المالية) -

نافذة

تتبع الجلسات

تسجيل إضافة حذف البحث

الجلسة

تاريخ الجلسة: 02/04/2017

ساعة الافتتاح: 09:00

ساعة الإختتام: 17:10

الغرفة: الغرفة الجزائية رقم : 03

الرئيس	28/140
النائب العام	28/018
المستشار الأول	28/077
المستشار الثاني	28/213
أمين الضبط	28/019

قضايا الجلسة

رقم الجدول	رقم القضية	طبيعة الجريمة	نوع الملف	التكليف	نتج عنها	نوع المنطوق	ب / لتاريخ
1	1	جرحه بشدة في يمينه	بالشرف	حجحة	منطوق قرار	تأجيل	02/04/2017
2	2	رجوع القضية بعد الخبرة	بالشرف	مخالفة	منطوق قرار	تأجيل	02/04/2017
3	3	جرحته التهديد والسب	بالشرف	حجحة	منطوق قرار	تأجيل	02/04/2017
4	4	جرحته السب والتحقيم العار	بالشرف	حجحة	منطوق قرار	تأجيل	02/04/2017

إعادة ترتيب الجدول القضية الجارية في الجلسة

الأطراف

اللقب	الإسم	المحامي-المحامون	الصفة	موقوف	حاضر
			متهم غير مستأنف	لا	نعم
			متهم غير مستأنف	لا	نعم
			متهم غير مستأنف	لا	نعم
			متهم غير مستأنف	لا	نعم

أمر بالإيداع أمر بالقبض أمر بالوضع تحت الرقابة القضائية

ورقة الجلسة-الرجال/نساء

المعلق: - ب - : تطبيق خاصة بتتبع الجلسات

نافذة تسجيل تنفيذ العقوبات - الجنح والمخالفات

تسجيل < إضافة < فحص الطعون < طباعة < البحث < << < > >>

تنفيذ العقوبات
الرقم التسلسلي *
رقم القضية *
المحكوم عليه *
التهمة

منطوق القرار
رقم الفهرس
طبيعة القرار
مدة العمل للنسخ العام ساعة

إجراء عدم التنفيذ
سبب إلغاء إجراء عدم التنفيذ

عدم التنفيذ
سبب عدم التنفيذ
تاريخ
تحت رقم

نوع الحكم
حكم نهائي

إجراءات التنفيذ
تاريخ قرار رفض/عدم قبول الطعن

التنفيذ
الإكراه البدني
مستخرج المالية
مستخرج الحبس
أمر بالنقض
أمر الإيداع
ب رقم 1

بطاقة رقم 1

الإرسالات
رقم جدول الإرسال *
تاريخ الإرسال *
الجهة المرسل إليها *

الحبس
تاريخ البداية
تاريخ النهاية
مراجع الإلغاء
رقم الشهادة
الجهة المحررة
السبب

تاريخ الإرسال
مرسلة
تنفيذ تدابير الأمن
تنفيذ العقوبة التكميلية

المعلق: - د - : تطبيق خاصة بتسجيل تنفيذ
العقوبات- الجنح والمخالفات- بطاقة رقم 01

نافذة تسجيل تنفيذ العقوبات - المخططات

تسجيل < > >> << < > >>

البحث طباعة فحص الطعون إضافة

تنفيذ العقوبات
الرقم التسلسلي - رقم القضية -
المحكوم عليه -
التهمة

منطوق القرار رقم الفهرس

طبيعة القرار

مدة العمل للنفع العام ساعة

نوع الحكم

حكم نهائي

إجراءات التنفيذ

عدم التنفيذ سبب عدم التنفيذ

تاريخ قرار رفض/عدم قبول الطعن

تحت رقم

بتاريخ

تاريخ الإيداع

امر بالقبض

مستخرج الحبس

مستخرج العالية

الإكراه البدني

التبليغ

مستخرج الحبس

عدم التنفيذ سبب عدم التنفيذ

معارضة

تاريخ

تحت رقم

أسباب أخرى

مراجع مستخرج الحبس

تاريخ مستخرج الحبس

تاريخ التنكير 1

تاريخ التنكير 2

رقم الإرسال - تاريخ الإرسال - الجهة المرسل إليها

مرسلة تاريخ الإرسال

تنفيذ تدابير الأمن

تنفيذ العقوبة

تنفيذ العقوبة التكميلية

البحث بدون جنوى

المعلق: - ه - : تطبيق خاصة بمستخرج الحبس

نافذة تسجيل قضايا الجرح والمخالفات الورادة

تسجيل إضافة حذف طرف الإطلاع عبر الإنترنت البحث

القضية رقم القضية تاريخ الوصول الغرفة الخرفة الجزائية رقم : 01

تاريخ أول جلسة فهرس الحكم المستأنف الجرم

تاريخ ارتكاب الجرم وصف القضية وجهة تاريخ الاستئناف المستأنف ضدهم

تاريخ الحكم المستأنف المستأنف المحكمة

نوع الاستئناف في الشق الحز الحز و القضائي

نوع الملف منطوق الحكم مستأنف مانقر

الأطراف اللقب الاسم موقف تاريخ الإيداع مكان الإيداع التهمة

التهمة التهمة التهمة

هوية الأطراف طبيعة الشخص تاريخ رقم عقد الميلاد تاريخ الميلاد حكم جماعي في

مفتراض

رقم سجل الميلاد مكان الميلاد

ولاية الميلاد بلدية الميلاد مجلس الميلاد

الجنسية الجنس اسم الأب اسم و لقب الأم

المسؤول المدني المحامي المحامون

الحانة العائلية باب المهنة المهنة الجهة المستخدمة

العنوان الإسم و اللقب بالأحرف اللاتينية

Nom et Prenom

المحلق: - و - : تطبيق خاصة بتسجيل قضايا
الجرح والمخالفات الورادة

