

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: الحقوق و العلوم السياسية  
فرع: قانون عام  
تخصص: قانون إداري



كلية الحقوق و العلوم السياسية  
قسم: الحقوق  
رقم: .....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبة: تركية محادي

تحت عنوان

المرفق العام الإلكتروني

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عبد الغني حمريط
مشرفا و مقررا	جامعة جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. محمد بركات
مناقشا	جامعة جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. رداوي مراد

السنة الجامعية: 2019/2018

## تشكرات

حري بي مع نهاية هذا البحث أن أحمد الله إذ منحني القوة والعزم وأمدني بعونه وتوفيقه لإتمام هذا العمل وأتوجه بخالص عبارات الشكر والامتنان إلى قامة من قامات العلم الأستاذ الفاضل محمد بركات الذي رعى هذا البحث بتوجيهاته وإرشاداته النيرة في سبيل إنجاز هذا العمل، أسأل الله العلي القدير أن يجعل كل ما قدمه في ميزان حسناته إنه جواد كريم.

كما لا يفوتني وأنا في هذا المقام أن أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى الأساتذة أعضاء اللجنة المناقشة على تفضلهم بقراءة البحث وتقييمه وإثرائه بملاحظاتهم وانتقاداتهم، وجزيل الشكر والامتنان للأستاذ الدكتور **نور الدين بن حميدوش** الذي مد لي يد المساعدة. إلى كل الذين قدموا الدعم المعنوي وكانوا لي نعم الناصح المعين، وإلى كل شخص ساعدني من قريب أو من بعيد على إخراج هذا البحث إلى حيز الوجود، أرجوهم من الله الأجر والثواب.



## الأهل طأء

لي الشرف المروم والمقام الذي يظاهي النجوم أُو أهدي عملي المتواضع هذا

إلى الذي علمني طعم الحياة وعلمني كيف أمضي في دروبها

### أبي العزيز.

إلى التي تعبت لأرتاح وسهرت لأنام، إلى التي ربطني صغيرة ونصحتني كبيرة

قرة عيني وفؤادي

### أمي الغالية.

إلى أشقاء روجي وبلسم جروحي

### إخوتي وأخواتي.

إلى من جعلهم الله إخوتي في الله

### الأصدقاء والصدقات



# مقدمة

إن الإنسان اجتماعي بطبيعته يتكفل مع بني جنسه في تجمعات بشرية ذات اهتمامات مختلفة ومتنوعة وهذه التجمعات تمتلك إمكانيات مادية وفنية وطبيعية تساعدها على تحقيق أهدافها وتنفيذ واجباتها ومن بين أهم هذه التكتلات الدولة، التي تتمثل في مجموعة من الأفراد يمارسون نشاطهم على إقليم جغرافي محدد من عالمنا الذي نعيش فيه ويخضعون لنظام سياسي معين متفق عليه فيما بينهم يتولى شؤونها.

ينقسم عالمنا هذا إلى مجموعات كبيرة من الدول، وإن اختلفت أشكالها وأنظمتها السياسية فهي جميعها تشرف على أنشطة سياسية واقتصادية واجتماعية... الخ تهدف إلى تقدمها وازدهارها وتحسين مستوى حياة الأفراد فيها، وتقديم أحسن الخدمات لهم لأنها تستمد مشروعيتها منهم فالدولة الجزائرية مثلا شعارها " بالشعب وإلى الشعب<sup>(1)</sup> ومن أجل قيامها بمهامها النبيلة هذه تحتاج إلى أجهزة وهياكل تكون همزة وصل ناجعة وفعالة بينها وبين أفرادها ولعل أهم هذه الأجهزة الإدارات والمرافق العمومية.

ولو أردنا معرفة ما المقصود بالمرافق العمومية لوجدنا أن المفاهيم تعددت و التعاريف تنوعت بحسب الزاوية أو المعيار المنظور إليها منه كالمعيار الموضوعي (النشاط).<sup>(2)</sup> والمعيار العضوي<sup>(3)</sup> والمعيار المختلط ولعل أهم تعريف يمكن سرده عن المرفق العام هو أنه مشروع يعمل بانتظام وإطراد تحت إدارة شخص عام وبأسلوب السلطة العامة يهدف لإشباع حاجات عامة مع خضوعه لنظام قانوني معين يختلف ضيقا واتساعا باختلاف طبيعة نشاط المرفق والظروف المحيطة بالنشاط الممارس.

(1): المادة 12 من دستور 2016.

(2): عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار جسر للنشر، الجزائر، ط2007، 1، ص306.

(3): حمدي القبيلات، القانون الإداري، دار وائل للنشر، ط2008، 1، ص270.

وفي خضم أدائها لمهامها -أي المرافق العامة - ظهر ما يعرف بالوسائل التكنولوجية والإلكترونية التي ذاع صيتها وعم استعمالها فتغلغت بين طيات هذه المرافق بهدوء وسلاسة أين بزغ نور هيكل وتنظيم جديد في الأفق أطلق عليه اسم " المرفق العام الإلكتروني " أو- " الحكومة الإلكترونية " كما يلقبها البعض - خطف اهتمام الدارسين والباحثين وخطف اهتمامنا نحن أيضا فارتأينا أن يكون موضوع دراستنا لما له من أهمية بالغة تتعلق بي كمواطنة مولعة باستخدام الإلكترونيات تتبع مستجداتها عبر ربوع العالم وموظفة محبة لوطنها وعملها ساعية دوما لبذل كل مجهوداتها خدمة له ولأبنائه الأعزاء من جهة ومن جهة أخرى تماشيا وتوجهات سلطات الدولة لتحديث المرافق العامة السابقة والتي صار يطلق عليها اسم " المرافق العامة التقليدية " للتمييز بينها وبين " المرافق العامة الإلكترونية " من خلال القرارات المتعددة الصادرة عن مختلف القطاعات.

ورغم قلة المراجع والمصادر المتعلقة بهذا الموضوع والتي سببها الأول هو حدائته على المستوى العالمي (1)، أما سببها الثاني فنعتقد أنه عدم اهتمام الفقهاء به وتركيز اهتمامهم على المرافق العامة التقليدية على اعتبار المرافق العامة الإلكترونية مجرد امتداد وتطور لسابقتها.

ومن خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- هل المرافق العامة الإلكترونية فعلا امتداد للمرافق العامة التقليدية ؟
- إن لم يكن كذلك، فما هي المرافق العامة الإلكترونية يا ترى؟
- ما الفرق بينها وبين المرافق التقليدية؟
- إلى أي مدى يمكن تحديد الهيكلة التنظيمية والقانونية لها في ظل التطور المستمر والمتراكم للتقنية؟
- إلى أي مدى يمكن حصر المزايا والمحاسن والخصائص والأهداف؟

(1): تعد فرنسا من الدول السبابة في ذلك بأول استخدام للتكنولوجيا عام 1998.

- ما مدى مساهمة هذا النوع من المرافق في تعزيز مبادئ المرافق العامة التقليدية من مساواة وشفافية وديمقراطية وغيرها؟
- الى أي مدى ساهمت وستساهم المرافق الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مختلف دول العالم وعلى تنوع ايدولوجياتها وثقافاتها وسياساتها ومواقعها الجغرافية؟
- ما مدى مساهمة المرافق العامة الإلكترونية في الميدان الاقتصادي؟
- أين الجزائر الحبيبة من المرفقية الإلكترونية؟
- كيف يمكن للجزائر الاستفادة من الخبرات العالمية ليس في إنشاء مرافق إلكترونية فحسب بل في إنشاء مرافق فعالة وذات جودة عالية؟ وما هي المتطلبات؟
- ما هي الإشكالات والمعوقات التي تقف في وجه هذه المرافق؟

للإجابة على هذه التساؤلات اعتمدنا المنهج الوصفي الإحصائي الذي يمكننا من تحديد مفهوم المرفق العام الإلكتروني وكيفية نشأته ثم مدى مساهمته في تحسين الخدمة العمومية، وإن المقارنة بين المرافق الإلكترونية في مختلف المجتمعات يسمح لنا بتركيب خلاصة مجدية عن كيفية خلق مرافق بسهولة وبأقل التكاليف وتكون ذات فعالية وكفاءة.

ولأجل الإلمام بهذا الموضوع اعتمدنا خطة بحث ثنائية تتكون من فصلين، خصص الأول لتحديد ماهية المرفق العام الإلكتروني وذلك بتناول مفهومه ضمن المبحث الأول الذي قسمناه إلى مطلبين تناولنا في الأول مفهوم المرفق العام التقليدي وأثر الإدارة الإلكترونية عليه وحددنا نظمه والمبادئ التي تحكمه، أما في المطلب الثاني فتناولنا ظهور المرفق العام الإلكتروني محاولين إعطاء تعريف بسيط له وعمل مقارنة بينه وبين المرفق العام التقليدي مع تعداد بعض المبادئ التي تحكمه. بينما تناولنا في المبحث الثاني ميكانيزمات وآليات عمل المرفق العام الإلكتروني والأهداف المتوخاة من وراء ذلك فكانت هيكلته وخصائص عمله محتوى المطلب الأول وأهدافه ومتطلباته محتوى المطلب الثاني.

في حين خصصنا الفصل الثاني لواقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم وأثره في تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للجزائر، وقد درسنا في المبحث الأول واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم وأثره في تحسين الخدمات العمومية، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى بعض الدول المتطورة، أوربية أمريكية وآسيوية أما في المطلب الثاني فقد تناولنا الدول النامية أو السائرة في طريق النمو وأخذنا كمثال سنغافورة، ماليزيا، كازخستان وتركيا.

أما في المبحث الثاني فقد تمحورت دراستنا حول واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول العربية ، حيث كان واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول المشرق العربي محتوى المطلب الأول إذ تناولنا بعض دول الخليج كالإمارات العربية المتحدة وقطر، ثم دول عربية غير خليجية وأخذنا كمثال الأردن، و الهدف من وراء ذلك محاولة الاستفادة من تجارب كل الدول السابقة لأجل إسقاط ما كان حسنا منها على الجزائر وتقادي ما ساء منها وخصصنا لذلك مطلبا عنوانه بالمرفق العام الإلكتروني في الجزائر وإسهاماته في تحسين الخدمة العمومية.

# الفصل الأول:

ماهية المرفق العام الإلكتروني

تسعى الدولة جاهدة لخدمة مواطنيها فهي تشيد المصانع وتنشئ المؤسسات وتخلق القوانين، من أجل ارضائهم وتحقيق رغباتهم في شتى الميادين الإجتماعية والثقافية و الإقتصادية والسياسية والإدارية، وهذه الأخيرة تظهر نجاعتها وكفاءتها من خلال الإدارات العمومية والمرافق العمومية خاصة بحكم احتكاكها الدائم والمستمر بالمواطنين، ورغبتها الجامحة في تحقيق الخدمة اللاتقة بهم.

ومع التطورات الراهنة خاصة ما تعلق منها بالمجال التكنولوجي والإلكتروني تأثرت المرافق العمومية التقليدية بهذا المجال، وظهر ما يعرف بالمرافق العمومية الإلكترونية للتعريف أكثر بهذا النوع الجديد من المرافق خصصنا له الفصل الأول من بحثنا المتواضع هذا والمكون من مبحثين حيث تناولنا في المبحث الأول مفهوم المرفق العام الإلكتروني، وقسمناه إلى مطلبين تناولنا في المطلب الأول مفهوم المرفق العام التقليدي وأثر الإدارة الإلكترونية عليه حيث تكلمنا عن تعريفه والنظام القانوني له والمبادئ التي تحكمه وكذلك عرفنا الإدارة الإلكترونية وكيفية تأثير الوسائل الإلكترونية على المرافق العامة التقليدية.

أما المبحث الثاني فقد خصصناه لآليات وميكانيزمات عمل المرافق العامة الإلكترونية والأهداف المرجوة منها في مطلبين، الأول متعلق بهيكله وخصائص عمل المرفق العام الإلكتروني بينما المطلب الثاني تعلق بالأهداف والمتطلبات.

## المبحث الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني.

سنتناول في هذا المبحث تحديد مفهوم المرفق العام وذلك بالتطرق لتعريف المرفق العام التقليدي، وتوضيح مبادئه التي تسعى دوماً لتحقيق المصلحة العامة، بتوفير الإحتياجات والرغبات العامة من خلال المطلب الأول ولكون هذه المصلحة متطورة ومتجددة تماشياً مع متطلبات العصر والأوضاع الراهنة، في المقابل كان من الواجب على المرفق العام التقليدي مواكبة هذا التطور المستمر حيث سنتطرق لظهور الإدارة الإلكترونية وكيفية تأثيرها على المرفق العام التقليدي، ومن ثمة استخدام المرفق العام للوسائل الإلكترونية الحديثة ما نجم عنه ظهور ملامح المرفق العام الإلكتروني الذي حاولنا إعطاء تعريف له رغم نقص الاجتهادات في ذلك والقيام بمقارنة بسيطة بينه وبين المرفق العام التقليدي من خلال المطلب الثاني.

### المطلب الأول: مفهوم المرفق العام التقليدي وأثر الإدارة الإلكترونية عليه.

في هذا المطلب سنعطي مفهوماً عاماً وشاملاً ومختصراً للمرفق العام التقليدي من خلال فرعين الأول تحت عنوان مفهوم المرفق العام التقليدي والثاني تحت عنوان أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام التقليدي.

#### الفرع الأول: مفهوم المرفق العام التقليدي.

أولاً: تعريف وأركان المرفق العام التقليدي وتحديد النظام القانوني له.

يعتبر المرفق العام من المفاهيم الشائكة في القانون الإداري رغم أنه أهم معيار للنظام الإداري، وذلك لإرتباطه بالمعطيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة بالدولة .

وقد أعتمد في تحديد مفهوم المرفق العام على معيارين (1) هما:

### 1- المعيار العضوي (الشكلي):

ويعتمد أنصار المعيار العضوي للمرفق العام على عنصر السلطة العامة، فقد عرف المرفق العام بأنه منظمة عامة تباشر قدرا معيناً من السلطات والاختصاصات التي تكفل وتضمن إشباع حاجة عامة على نحو منتظم ومطرد، لذا قيل أنه يشترط لإعتبار نشاط معين مرفقا معيناً أن يتولاه شخص معنوي عام بهدف تحقيق منفعة عامة للأفراد والمرفق العام أيضا صورة من صور النشاط الإداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عام إشباع حاجة جماعية ولقد عرف الأستاذ " Benoit " المرفق العام: بأنه تعبير عن روح السلطة العامة وجوهرها.

### 2- المعيار الموضوعي (المادي):

بينما يركز أنصار المدلول المادي عند تعريف المرفق العام على عنصر النشاط نفسه وما ينطوي عليه من نفع عام فقد عرف الأستاذ دوجي المرفق العام بأنه عبارة عن نشاط ينظمه ويتولاه ويشرف عليه الحكام لأن إضطلاعهم بأمر هذا النشاط ضروري لتحقيق التضامن الإجتماعي وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة.

وقد عرفه الفقيه الجزائري الأستاذ أحمد محيو بقوله: "مفهوم المرفق العام ليس ولا يمكن أن يكون مفهوما قانونيا مجردا وحيادي، وليس له معنى في ضوء محتواه والغايات

(1): محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002، ص 205.

الإقتصادية والإجتماعية التي إستندت له والتي يجب تحديدها مسبقا قبل إعداد النظام القانوني للمرفق وتعيين الجهة المؤهلة لإحداث هذا المرفق أو ذلك" (1).

ولقد حاول جانب من الفقه الجمع والتوفيق بين المعيارين الشكلي والمادي في تعريفهم للمرفق العام فيعرف على أنه " مشروع يعمل بانتظام وإطراد تحت إشراف رجال الإدارة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين " .

وإستنادا لتعريف المرفق العام يمكن استخلاص أركان المرفق العام على النحو التالي:

**1- تلبية الحاجات العامة:** مبرر وجود المرفق العام هو تلبية الحاجات العامة للجمهور فالإدارة العامة تبادر بإنشاء المرافق العامة التي تقتضيها الحياة العامة للمواطنين تحقيقا للمصلحة العامة، ويترتب على هذا أن المرافق العامة إنما تقوم بتقديم خدماتها أصلا بصورة مجانية رغم ما قد تفرضه من رسوم لا ترتقي لتكلفة الخدمة المقدمة (2).

**2- المرفق العام مشروع أو تنظيم عام:** يقتضي وجود المرفق العام إقامة تنظيم أو تنسيق بين مختلف مكوناته (البشرية والمادية) بالشكل الذي يسمح له بأداء دوره في تلبية الحاجات العامة.

**3- الارتباط بالإدارة العامة:** يرتبط المرفق العام بالإدارة العامة مركزية كانت أو لامركزية سواء من حيث إنشائه، تسييره أو إلغائه على الرغم من مساهمة الأشخاص في إدارة المرفق العام (كما هو الحال في أسلوب التسيير بالامتياز) أين يبقى تسيير المرفق تحت إشراف ومراقبة الإدارة العامة.

(1): عمار عوابدي، القانون الإداري، ج 02، النشاط الإداري، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2007، ص

59.

(2): ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، ط3، 2006، ص194.

4- الخضوع لنظام قانوني استثنائي: تخضع المرافق العامة لنظام قانوني مختلف ومغاير للنظام القانوني الذي يحكم القطاع الخاص وأنشطة الأفراد، وهو يتمثل خاصة في ما يسمى بالمبادئ الأساسية للمرفق العام.

وتصنف المرافق العامة وفقا لعدة معايير:

1- من حيث المعيار الموضوعي: تقسم المرافق العامة وفقا لهذا المعيار إلى:

أ- مرافق عامة إدارية: وهي مرافق عامة تنشئها الإدارات العامة لممارسة وظيفتها الإدارية المتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة في مجالات: التعليم، الصحة والأمن... الخ.

ويذهب الفقه إلى أنه من الصعب تحديد ماهية الطبيعة الإدارية للمرافق العامة نظرا لتعدد مظاهر النشاط الإداري، لذلك عمدوا للتحديد السلبي للمرفق العام بالقول أن المرفق العام الإداري هو المرفق الذي يخرج من دائرة المرافق العامة الصناعية التجارية.

ب- مرافق عامة اقتصادية (صناعية تجارية): ظهرت هذه المرافق نتيجة ازدياد تدخل الدولة في الحياة العامة خاصة في الميادين الصناعية والتجارية، والتي هي أصلا من شؤون القطاع الخاص<sup>(1)</sup> يتصل هذا النوع من المرافق العامة سواء بإنتاج مواد (كمرفق صناعة الأدوية) أو تقديم خدمات (النقل وتوليد الكهرباء)، ولعل أكثر المعايير شيوعا على مستوى الفقه المقارن ما نادى به الفقيه "chavanon" بالاعتماد على مفهوم العمل التجاري كما هو محدد في القانون التجاري.

يتميز النظام القانوني للمرافق العامة الاقتصادية بطبيعة مختلطة من حيث الخضوع لنظام ممتزج بقواعد القانون الإداري بما تتسم به من أساليب السلطة العامة في بعض الجوانب (التنظيم، العلاقة مع سلطة الوصائية) وكذلك قواعد القانون الخاص القانون التجاري وما يسودها من مرونة في جوانب أخرى (العلاقة التعاقدية مع الموردين والزبائن).

(1): حمدي القبيلات، القانون الإداري، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص 270.

2- من حيث المعيار الإقليمي: تقسم المرافق العامة بناء على مدى اتساع نطاق نشاطها الإقليمي:

أ- مرافق عامة وطنية: وهي المرافق التي تنشئها السلطات الإدارية المركزية حيث تمارس نشاطها على مستوى كافة أرجاء إقليم الدولة مثل المجلس الوطني الاقتصادي.

ب- مرافق عامة محلية: هي المرافق العامة التي تنشئها وحدات الإدارة المحلية حيث تمارس نشاطها في الحيز الجغرافي لإقليم الوحدات المحلية مثل: مرفق النظافة البلدية.

3- من حيث الإلزام: تقسم المرافق العامة من حيث مدى الإلزام إلى:

أ- مرافق عامة إجبارية: نظرا لأهميتها تفرض النصوص على الجهة الإدارية المختصة للقيام بإنشاء المرفق العام كمرفق الدفاع.

ب- مرافق عامة اختيارية: وهي مرافق تكون للإدارة العامة سلطة تقديرية في إنشائها (طبعاً هذه السلطة التقديرية تخولها لها النصوص القانونية).

4- من حيث أداة الإنشاء: تقسم المرافق العامة وفقاً لهذا المعيار إلى:

أ- المرافق التي تنشأ بنص تشريعي: وهي عادة مجموع المرافق ذات الأهمية الوطنية القصوى التي يفرض المشرع أمر إنشائها بموجب نص تشريعي ليتمكن أعضاء السلطة التشريعية من الاطلاع على نشاط المرفق وضرورته.

ب- المرافق التي تنشأ بنص تنظيمي: عادة ما يخول التشريع في الدولة للسلطة التنفيذية صلاحية إنشاء المرافق العامة.

كما يحكم المرفق العام نظام قانوني معين نشرحه بالتبسيط فيما يلي:

أولاً: إنشاء وإلغاء المرفق العام:

تختلف الجهة التي تنشئ أو تلغي المرافق العامة الوطنية عن الجهة التي تنشئ وتلغي المرافق العامة المحلية، طبقاً لقواعد توزيع الاختصاص الإداري بالدولة:

**1- المرافق العامة الوطنية:** تختلف بدورها في كفاءات إنشاء وإلغاء المرافق العامة الوطنية باختلاف النظم القانونية السائدة، لذلك سنحاول أخذ نماذج عن إنشاء المرافق العامة الوطنية في كل من فرنسا، مصر والجزائر حيث أنه فرنسا قبل دستور 1958<sup>(1)</sup>، كان الوضع يقتضي لانتشاء أو إلغاء المرافق العامة الوطنية صدور قانون من السلطة التشريعية كوسيلة لحماية النظام الليبرالي نظراً لتأثير ذلك على حرية الصناعة والتجارة.

وفي ظل دستور 1958: إعمالاً للمادة 34 منه التي لم تورد المرفق العام كواحد من المسائل التي تستلزم صدور قانون نظراً لارتباطها بالحريات العامة أصبح يقتضي إنشاء أو إلغاء المرفق العام صدور عمل إداري فقط ماعدا حالة فئات المؤسسات.

وفي مصر فإن إنشاء أو إلغاء المرفق العام فيها من إختصاص السلطة التنفيذية حيث يتم إنشاؤها بموجب قرار إداري جمهوري طبقاً للمادة 146 من دستور 1972.

أما في الجزائر لقد مرت مسألة إنشاء المرافق العامة الوطنية بعدة مراحل:

**المرحلة الأولى قبل 1965:** في هذه المرحلة تباينت وسائل وأدوات إنشاء المرافق العامة الوطنية حيث تم إنشاء:

- بعضها بموجب عمل تشريعي (قانون) مثل: البنك المركزي الجزائري.
- بعضها الآخر بموجب عمل إداري مثل: الهيئة الوطنية للقوى العاملة.

(1): غرزولي سخرية، طرق وأساليب مذكرة ماستر جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2015.

**المرحلة الثانية :** في ظل الأمر رقم 31 لاسيما المادة 6 مكرر منه (1)، كأن يتم إنشاء المرافق العامة على اختلافها، بموجب عمل له قوة التشريع (الأمر الصادر عن رئيس مجلس الثورة) إلا أن الممارسة العملية قصرت هذه الأداة القانونية على تنظيم قطاعات أو فئات المؤسسات أما إنشاء أي مؤسسة عامة وطنية فقد كان يتم بموجب عمل إداري (مرسوم) كما أن الرجوع للمادة 5 من الأمر 71-74 2 الأمر 71-74 المؤرخ في 16 نوفمبر 1971 المتعلق بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات نجدها تشترط لإنشاء المؤسسات الاشتراكية الوطنية صدور قانون.

**المرحلة الثالثة: دستور 1976:** بناء على أحكام دستور 1976 وفي ظل الاختيار الاشتراكي أصبح إنشاء المؤسسات الوطنية من صلاحيات الإدارة المركزية إذ أن أحكام المادة 151 المتعلقة باختصاصات المجلس الشعبي الوطني لا تشمل على الاختصاص التشريعي بإنشاء المرافق العامة أو المؤسسات الوطنية، وبذلك فإن إنشاء المرافق العامة الوطنية كان يتم بموجب مرسوم صادر عن رئيس الجمهورية من خلال ممارسته للسلطة التنظيمية المخولة له بموجب المادة 115 من الدستور.

**المرحلة الرابعة:** على غرار الدستور السابق فإن دستور 1989 لم يجعل إنشاء المرافق العامة الوطنية من اختصاص القانون، لكن بعد التعديل الدستوري 1996 أصبح البرلمان يشرع بموجب الفقرة 29 من المادة 122(2).

وبناء عليه فإن إنشاء المرافق العامة الوطنية يبقى أصلا من اختصاص التنظيم بموجب إصدار مراسيم رئاسية أو تنفيذية ماعدا مجال فئات المؤسسات وهو الوضع الذي لا يبتعد كثيرا عما هو سائد في فرنسا.

(1) : الأمر 31 / 65 الصادر في ديسمبر 1965 المتعلق بقانون المالية.

(2) : يشرع البرلمان في الميادين التي يخصصها له الدستور، وكذلك في المجالات الآتية : إنشاء فئات المؤسسات.

2- أما البلدية فيمكنها هي الأخرى إنشاء مصالح عمومية بلدية في مجال المياه الصالحة للشرب والتنظيف والمياه القذرة، القمامات المنزلية... الخ.

يشترط لصحة قرار إنشاء المرافق العامة البلدية إجراء مداولة من طرف المجلس الشعبي البلدي، على أن يتم التصديق الصريح عليها من قبل الوالي أما المصالح العمومية الولائية فإنشاؤها يتم وفق شروط تحدد عن طريق التنظيم خاصة من حيث مصادقة الجهة الوصية ويستلزم لصحته توافر إجراء جوهري فيه هو مداولة من المجلس الشعبي الولائي.

### المبادئ التي تحكم المرفق العام التقليدي:

يتميز المرفق العام بعدة مبادئ هامة إن لم نقل وجد المرفق أساسا من أجل تجسيدها على أرض الواقع كتحقيق المصلحة العامة ومن أهمها نذكر ما يلي:

#### أ- مبدأ المساواة بين المرتفقين أمام المرفق العام:

إذ تستند في ذلك على المادة 32<sup>(1)</sup> من الدستور التي جاء فيها ما يلي: " كل المواطنين سواسية أمام القانون ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد أو العرق أو الجنس أو الرأي أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي".

وتظهر الرغبة جليا في تجسيد هذا المبدأ طبقا للمادة 34<sup>(2)</sup> من الدستور التي تنص على مساواة المنتفعين من خدمات المرفق العام حيث جاء فيها: " تهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان وتحويل دون مشاركة الجميع في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية."

بمعنى أنه يجب على المرافق العامة أن تقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز، سواء على أساس العرق أو الجنس أو الدين... الخ.

(1) : التعديل الدستوري المؤرخ في 06 مارس 2016.

(2) : المرجع السابق.

ونصت المادة 63 من الدستور<sup>(1)</sup>: " يتساوى جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أية شروط أخرى غير الشروط التي يحددها القانون"، ومع ذلك فإن أعمال مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة ليس مطلقا إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل أوضاعهم.

وهو ما نص عليه من قبل قانون الوظيف العمومي لسنة 1966 وكذا المرسوم رقم 85/59، الذي نص على الضمانات الكفيلة باحترام وتطبيق قاعدة المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة، من خلال إلزام المرافق العامة لدى لجوئها للتوظيف بمراعاة شروط عامة يجب توافرها في جميع المترشحين من جهة ومن جهة أخرى توحيد إجراءات وكيفيات التوظيف التي تقوم أساسا على نظام المسابقات المبيّنة على الشهادات أو الإختبارات.

وهذا ما نستشفه كذلك من قانون الوظيف العمومي رقم 06-03 الصادر في:

2006 /07/08.

#### ب- مبدأ سير المرفق العام بانتظام (الاستمرارية):

وهو يقتضي تحريم إضراب الموظفين المستخدمين والعمال في المرافق العامة وكذلك تنظيم تقديم الاستقالة إذ القاعدة أن الإستقالة لا تنتج أثرها إلا بقبولها من السلطة المختصة، وليس بمجرد تقديمها ومن حق السلطة المختصة أن ترحى قبولها بعض الوقت حتى لا يتعطل سير المرفق العام والأخذ بنظرية الموظف الفعلي، كما يقتضي المبدأ المتقدم تطبيق نظرية الظروف الطارئة في العقود الإدارية ومقتضى هذه النظرية أن تظهر بعد التعاقد ظروف إستثنائية لم تكن متوقعة وتجعل تنفيذ التعاقد للإلتزامات صعبا، فتقوم الإدارة ودون خطأ منها بتعويض المتعاقد تعويضا جزئيا عن الخسارة التي لحقت به والهدف من ذلك هو مساعدة المتعاقد مع الإدارة حتى لا يعجز نهائيا عن الوفاء بالإلتزاماته مما يؤدي إلى تعطيل سير المرفق العامة.

(1): التعديل الدستوري المؤرخ في 06 مارس 2016.

ت- مبدأ المجانية:

واستنادا إلى الدستور نجد أنه إشتراط المجانية في تعاملات المرفق العام مع مرتفقيه خاصة فيما يتعلق بقطاع التعليم والتربية والصحة... الخ.

ث- مبدأ قابلية المرافق العامة للتبديل والتغيير:

والمقصود من هذا المبدأ أنه يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرفق العام لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد التمسك بالحقوق والتي بموجبها يمكنه منع تعديل نظام المرفق، إذ هدف إنشاء المرافق العامة هو تحقيق وإشباع الحاجات العامة وفقا للأحوال والظروف المصاحبة لها، فإذا ما تغيرت هذه الظروف والأحوال بحيث أصبح المرفق العام وفقا للظروف الجديدة غير قادر على تحقيق المنفعة المرجوة منه، جاز للسلطة الإدارية حق تعديل طرق إدارة هذا المرفق، ومن هنا جاء مبدأ قابلية المرفق العام للتبديل والتغيير كمبدأ عام يحكم المرافق العامة جميعا ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة للمرافق بل يمتد أيضا لإستخدام الوسائل والأجهزة العصرية والمتطورة لاسيما الوسائل الإلكترونية لذا نجده يؤثر تأثيرا ملحوظا بالإدارة الإلكترونية. فماهي الإدارة الإلكترونية يا ترى؟ وكيف أثرت على المرفق العام التقليدي؟ سنجيب على هذه الأسئلة من خلال الشرح الموالي.

الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام التقليدي.

قبل أن نتناول أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام علينا تعريفها أولا.

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية:

لقد تعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية كما يسميها البعض، بتعدد آراء المفكرين والمهتمين الذين تناولوا هذا الموضوع بكثير من الدراسة والتحليل ومن بين التعاريف التي صادفناها أثناء قيامنا بدراستنا المتواضعة هذه وجدنا ما يلي :

**الإدارة الإلكترونية:** هي تلك الإدارة التي تعنى بتكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

عرفت كذلك على أنها: الجهود الإدارية التي تضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين كما تضمن انخفاض التكلفة وضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

**تعريف المفوضية الأوروبية:** الإدارة الإلكترونية هي استخدام الأدوات والنظم التي تصبح أكثر إمكانية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للمواطنين والشركات<sup>(1)</sup>.

**تعريف البنك الدولي:** الإدارة الإلكترونية هي مصطلح حديث يشير إلى المؤسسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الإدارة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة<sup>(2)</sup>، ويعرفها البعض من حيث استخدامها في المجال الاقتصادي بأنها: سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الإنترنت، والإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي".

(1) : راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مذكرة دكتوراه، جامعة حمة لخضر، الوادي.

(2) : حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.

وقيل عنها: " الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب والانترنت والاكسترنيت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات بشفافية وكفاءة وعدالة ".<sup>(1)</sup>

كما تعرف الإدارة الإلكترونية: بأنها استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدابير الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهات صاحبة الخدمة.

بينما الإدارة البريطانية تعطي تعريفاً للحكومة الإلكترونية: " على أنها قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم خدمات عبر أدوات ووسائل الكترونية، وتحتوي هذه الوسائل الإلكترونية على خطوط إتصال هاتف أو فاكس أو الإنترنت، سواء تم إستخدامها من خلال حاسوب شخصي وتلفون رقمي أو أي أداة أخرى، وأن الوصول الإلكتروني يمكن أن يكون مباشراً أو عن طريق مركز خدمة أو يمكن تقديم الخدمة إلى جمهور المواطنين الذين يفضلون القيام بأعمالهم بشكل مباشر أو غير مباشر".<sup>(2)</sup>

ومن خلال جملة التعاريف المقدمة سابقا اخترنا التعريف الآتي:

**الإدارة الإلكترونية:** هي التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق في تنفيذ كل المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للجمهور وعلى ضرورة إنتقال الفرد إلى الإدارة المعنية بالخدمة لأكثر من مرة، إلى إدارة تعتمد على وسائل الإعلام والتكنولوجيا المختلفة، ونقصد بوسائل الإعلام على سبيل المثال لا الحصر ما حددته الإدارة البريطانية حيث ذكرت في تعريفها للحكومة الإلكترونية بعضاً من الوسائل "... وتحتوي هذه الوسائل الإلكترونية على خطوط إتصال هاتف أو فاكس أو الإنترنت، سواء تم إستخدامها من خلال حاسب

(1) : الفائز، جلوريا، الإدارة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 13.

(2) Definition Of E-Government on The web.

شخصي أو تلفون رقمي أو أي أداة أخرى، وأن الوصول الإلكتروني يمكن أن يكون مباشراً أو عن طريق مركز خدمة أو يمكن تقديم الخدمة إلى جمهور المواطنين الذين يفضلون القيام بأعمالهم بشكل مباشر أو غير مباشر...".

وهي التحول من التوقيت المحدد مسبقاً وبدقة إلى التوقيت المفتوح 24س/24س و

7أيام/7 طوال العام، لتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات بشفافية وكفاءة وعدالة.

**ملاحظة:** يطرح كثير من الباحثين والمختصين مبدأ رافض لوجود تعريف يجسد مفهوم الإدارة والإدارة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، وذلك من منطلق عدم الإتفاق على تعريف محدد بين الجماعات العلمية.

ومن الملاحظ على التعريفات السابقة وجود بعض السيمات أو الميزات الخاصة بالإدارة الإلكترونية وهي مدرجة في أغلب التعاريف يمكن أن نلخصها فيما يلي:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة .
- عدم وجود وثائق ورقية، ولكن يوجد ما يسمى بالوثائق الإلكترونية.
- التفاعل الجماعي أو المتوازي ودون عناء التنقل.
- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً.
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل .

ومن الملاحظ أيضاً عند التمعن في تعريفات الإدارة الإلكترونية تركيز أغلب الشراح على الوسائل الإلكترونية واعتبارها العنصر الأساسي والجوهري لقيام هذا النوع من الإدارات فما المقصود بالوسائل الإلكترونية يا ترى؟ سنجيب على هذا السؤال في مواضعنا اللاحقة شهد عصرنا الحالي العديد من القفزات العلمية والكثير من الاختراعات التكنولوجية وفي عدة

ميادين وبدون استثناء وتعتبر الإدارة احد هذه الميادين إذ استخدمت الكثير من المخترعات والوسائل التكنولوجية لأجل تطويرها والرفع من مستوى خدماتها والمقصود بهذه الوسائل نستشفه من تعريف الإدارة البريطانية للإدارة الإلكترونية حيث ينص التعريف على: "...على خطوط اتصال هاتف أو فاكس أو الإنترنت، سواء تم استخدامها من خلال حاسب شخصي أو تلفون رقمي أو أي أداة أخرى، وأن الوصول الإلكتروني يمكن أن يكون مباشرًا أو عن طريق مركز خدمة أو يمكن تقديم الخدمة إلى جمهور المواطنين الذين يفضلون القيام بأعمالهم بشكل مباشر أو عبر الهاتف... " بمعنى كل وسيلة تكنولوجية ممكنة الاستعمال قانونا تخلق كفاءة وفعالية بين طالب الخدمة ومقدمها.(1)

### ثانياً: تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية على المرفق العام التقليدي.

إن التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أجبرت الدولة الحديثة على استثمارها بالاتصالات والمعلومات، في تطوير منظماتها وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة يأتي ذلك في أعقاب سلسلة من التطورات التي لحقت بدور وظيفة الدولة أصلاً من الدولة الحارسة قديماً إلى الدولة المتدخلة حالياً ومن جهة أخرى تلك التطورات التي لحقت بالأساليب التي يأخذ بها التنظيم الإداري في الدولة، سواء في أسلوب المركزية الإدارية أو أسلوب اللامركزية الإدارية بما يشمله هذا الأخير من تسيير للمرفق العام، والتي تعاضم دورها في عالمنا المعاصر.

وقد غدا المرفق العام مظهرًا من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور، وقد عدت نظريته ركنًا أساسيا في تشييد القانون الإداري على أساس أن استهداف النفع العام هو غاية الغايات من المرافق العامة، التي تنشأ لتسد الحاجات العامة للجمهور.

(1): توفيق عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص 96.

فالمرفق العام كان ولا يزال نشاطا للمصلحة العامة تديره الإدارة، وإن كان لكل مرفق طريقته في الإدارة، فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة جميعا، أيا كان شكلها أو طريقة إدارتها تدرج في نظام قانوني تخضع له، يتضمن عددا من المبادئ هي مدى دوام سير المرفق العام بانتظام، والمساواة بين المنتفعين من خدماته، وقابليته للتغير والتعديل في كل وقت ومن البديهي أن يثار التساؤل عن أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير وإدارة المرفق العام التقليدي؟ وكذلك على أعمال الموظفين من جهة والمرتفقين من جهة أخرى وهذا ما سنحاول توضيحه فيما يلي:

### 1- مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام:

حيث يفرض هذا المبدأ ضرورة استمرار عمل المرفق العام في أي ظروف لتقديم الخدمات للجمهور ومنع التوقف والاختلالات، والإدارة الإلكترونية ساعدت بشكل كبير على تعزيز هذا المبدأ من حيث قدرتها على تقديم الخدمات 24 ساعة في اليوم طوال العام دون توقف في مختلف المجالات دون بيروقراطية بأقل التكاليف عبر شبكة المعلومات أو الهاتف النقال وغيرها من الوسائل، وهي بذلك تزيد من قوة مبدأ دوام سير المرفق العام.

### 2- مبدأ المساواة أمام المرفق العام :

والمقصود به مساواة كل المنتفعين من خدمات المرفق العام دون تمييز بينهم، بسبب الجنس أو اللون أو القبيلة أو الانتماء السياسي<sup>(1)</sup>، فالإدارة الإلكترونية تؤدي خدماتها عن بعد، وعبر الشبكات دون التمييز بين طالبي الخدمة، مما يحقق الحياد الذي يقضي على المحسوبية والوساطة والتمييز، وهي بذلك تحقق المساواة وتكافؤ الفرص، والعدل في الإجراءات والمبالغ المدفوعة، وعدالة التوزيع للخدمات وتحصيل الرسوم دون تمييز، ما لم

(1): محمد صغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، ط1، دار العموم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004، ص222.

يتدخل أصحاب المصالح بوضع ضوابط تخل بالأداء المتميز للمرافق الإلكترونية وأنظمتها، وتفرض عدم حيادها.

### 3- مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل في كل وقت:

ويقصد به حق الإدارة في تعديل النظام القانوني أو اللوائح للمرفق العام وذلك وصولاً إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وبسرعة في الإنجاز<sup>(1)</sup>.

والإدارة الإلكترونية تعزز بقوة هذا المبدأ نظراً لضرورة مواكبة المتغيرات المستمرة في البيئة الخاصة بالمرافق العامة وأساليب أدائها لمهامها، والتحول إلى التسيير الإلكتروني للمرافق العامة، لتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تعتبر تجسيدا رئيسياً لمبدأ التغيير والتعديل للمرفق العام.

### 4- الموظف في الإدارة الإلكترونية:

ترى الإدارة الإلكترونية في الموظف المحور الرئيس لنشاطها سواء الموظفون في الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى أو المشغلون والمبرمجون ومسؤولو الشبكات أو الموظفون الآخرون فالإدارة الإلكترونية أدت إلى ظهور كثير من الوظائف الجديدة والموظفين ذوي التخصصات الجديدة التي لم تكن موجودة في السابق، كما أدت إلى ضرورة وضع شروط جديدة لشغل تلك الوظائف تتناسب والمتغيرات التكنولوجية كسهولة الإعلان عبر البوابة الإلكترونية، كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تعزيز أنظمة الحضور والانصراف، وساعدت على إمكانية أداء الأعمال عن بعد وممارسة الموظف لعمله ولو كان مريضاً من أماكن مختلفة.

(1): محمود، محمد حافظ، نظرية المرفق العام. القاهرة: دار النهضة العربية، 1982، ص 7.

## 5- العقود الإدارية:

ويشمل مختلف العقود والاتفاقيات والمناقصات والمزايدات والممارسات ورخص الامتياز لاستغلال بعض المواد الخام والمناجم والمحاجر، وعقود الاستثمار وغيرها من العقود التي توقع الدولة عليها كطرف أول، ويتم الإعلان عنها والعمل على وضعها في شكل نماذج إلكترونية في البوابة الإلكترونية للإدارة، ويتم إنجاز المعاملات واستكمال الوثائق والتوقيع على العقود وإبرامها مع العملاء عبر الإنترنت، وبذلك ظهرت العقود الإدارية الإلكترونية التي يتم إبرامها مبدئياً بصورة سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف.

## 6- خلق نظام مالي إلكتروني:

يستند على تحصيل رسوم الخدمات الحكومية والضرائب والجمارك عبر شبكة الإنترنت 1 مداخلات الاساتذة في الملتقى الدولي للنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني بجامعة محمد بوضياف المسيلة يومي 16 و17 ديسمبر 2018. من خلال البنوك الإلكترونية وخدماتها، كما تعمل الدولة على خلق نظام مالي يدار إلكترونياً، ويتميز بالشفافية بالإطلاع على كل الإجراءات المالية والنفقات والاعتمادات التي تخصصها الدولة، وطرق صرفها عبر الوسائل الإلكترونية، وتعمل أنظمة المعلومات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية على إمكانية مشاركة كل المسؤولين الماليين على رفع التقارير المالية أولاً بأول مما يساعد على سرعة إعداد الميزانية العامة للدولة قبل انتهاء السنة المالية، ويحد من التأخير في تقديراتها وإعدادها.

## 7- ظهور المؤسسات الإلكترونية:

في إطار التحول الإلكتروني ظهرت مؤسسات مختلفة تعمل إلكترونياً كالبنوك الإلكترونية، والمؤسسات التعليمية الإلكترونية، ومؤسسات الخدمات الإلكترونية والوساطة الإلكترونية ومؤسسات التوثيق الإلكتروني... وغيرها، وهي ما يطلق عليها المؤسسات الذكية

التي تؤدي خدمات إلكترونية متكاملة دون الحاجة إلى معرفة هياكلها أو تنظيمها أو موقعها وهي مؤسسات عالمية، وهي إما حكومية أو خاصة تنظمها الدول، وتتميز بأنها:

- التحول من نظم المعلومات المحوسبة المستقلة إلى نظم المعلومات الشبكية وتحقيق الانتشار واللامركزية، وأصبحت نسيجًا إلكترونيًا متكاملًا تستخدم قواعد المعلومات الموزعة.

- تحول المؤسسات من الهياكل الهرمية التقليدية إلى رقمية تمتلك هياكل معلوماتية مرنة تواكب المتغيرات.

- الانتقال من نظم معلومات تقليدية إلى نظم معلومات ذكية تمتلك القدرة على التفكير والتعلم والفهم، واستنباط الحلول.

- الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعلومات الفورية التي تساعد على التحديث السريع للمعلومات.

- العمل من خلال الشبكات كالإنترنت والإكسترنات .

- العمل على أساس حوسبة المزود /الزبون، وتجهيز مزود الزبائن بالتجهيزات اللازمة التي تتيح لمزود الزبائن التواصل باستخدام برامج خاصة تتيح التواصل عبر الشبكة مع المؤسسة الرئيسية.

- تركيز اهتمام ودور الدولة على المهام الرئيسية، والإدارة الإلكترونية تساهم في إبراز هذا الدور بشكل واسع من خلال زيادة ثقة المواطن بالإدارة العامة، وتحسين سمعة الإدارة وزيادة شرعية تلك الإدارة وإدارتها ومشاركة المواطن في رسم السياسات العامة للدولة وارتفاع مستوى الشفافية في العمل الإداري.

والإدارة الإلكترونية تعتبر ثورة واسعة في أسلوبها لخلق أسس منطقية لفلسفة جديدة لإدارة أنشطة ومؤسسات الدولة وكذا القطاع الخاص باستخدام الوسائل التقنية الحديثة،

والتخلي تدريجياً عن الأسلوب التقليدي في الإدارة، وهذا نجاح كبير في هذا الجانب وتطور بارز على المستوى الثقافي والفلسفي في الفكر التنظيمي للإدارة العامة، والذي كان سمة أساسية من سمات إدارة أعمال المؤسسات الخاصة فقط، وهناك أفكار كثيرة تأخذ حيز التنفيذ يوماً بعد يوم، يجعل من الممكن أن يأتي يوم من الأيام تدار الدولة عن بعد بكل مؤسساتها، وترسم السياسة العامة للدولة فقط في الجانب الرقابي والإشرافي على تلك الكيانات الإلكترونية التي سوف تساهم بشكل كبير في إدارة مؤسسات الدولة الخدمية وغير الخدمية، وهو ما يبشر بانتهاء سلطة الوزارة في الحكومات التقليدية ويأتي دور المؤسسات الإلكترونية لتحل محل الارتفاق التقليدي الذي يجعل من الوحدة الإدارية العليا سلطة مركزية.

### المطلب الثاني: ظهور المرفق العام الإلكتروني.

إن التأثير المستمر للوسائل الإلكترونية على المرفق التقليدي أدى لظهور بوادر المرفق العام الإلكتروني ووجب تحديد تعريف لهذا الأخير ولعدم وجود إجهادات في هذا الموضوع قمنا بإجراء مقارنة بسيطة بينهما عليها تمكنا من إعطاء تعريف مبسط له وهو ما تناولناه في الفرع الأول ومن خلال الفرع الثاني حددنا المبادئ التي تحكمه لتعميق المفهوم أكثر.

### الفرع الأول: صعوبة تعريف المرفق العام الإلكتروني لدى أهل الاختصاص.

من خلال بحثنا المتواضع فإننا لم نجد تعريفاً محدداً للمرفق العام الإلكتروني سواء من طرف الفقهاء والباحثين أو من طرف القانونيين والمشرعين إذ كل المحاولات كانت منسوبة كما رأينا سابقاً حول تعريف الإدارة الإلكترونية ويرجع الأمر في رأينا ربما لحدثة الموضوع وكذلك لإرتباطه بموضوع شائك ومعقد وسريع التطور ألا هو الميدان المتعلق بالإلكترونيات.

وفي نظرنا المتواضع أيضاً أن السبب يعود إلى عدم ثقة بعض أهل الاختصاص في التكنولوجيا بصفة عامة لتخوفهم من عنصر عدم توفر الأمان بالنظر إلى القرصنة المتكررة على المواقع الإلكترونية هذا من جهة ومن جهة أخرى عدم الاهتمام الجدي بالموضوع

خاصة في الدول النامية لكون الموضوع لا يبسط جدائله على كل شرائح وفئات المجتمع إذ ليس بإمكان كل أفراد المجتمع الارتفاق من خلال المرفق العام الإلكتروني بدل المرفق العام التقليدي، لذا فإننا حاولنا إعطاء مقارنة بسيطة بين المرفقين لعلها تمكننا من اقتراح تعريف ما.

### أولاً: مقارنة بسيطة بين المرفق العام الإلكتروني والمرفق العام التقليدي.

وحتى يتسنى لنا توضيح التعريف أكثر ومحاولة تبيين أوجه التفرقة الجوهرية بين المرفقين العامين التقليدي والإلكتروني قمنا بالمقارنة التالية :

- من حيث أوقات العمل المرفق العام الإلكتروني يعمل 24/24 ساعة طوال العام حتى العطل والأعياد بينما المرفق العام التقليدي يعمل في الغالب من الثامنة صباحاً إلى الرابعة مساءً خمسة أيام في الأسبوع ويتوقف خلال العطل والأعياد.
- اعتماد المرفق العام التقليدي على الورق بينما المرفق العام الإلكتروني يعتمد على الوسائل التقنية الحديثة.
- المرتفق مجبر على الانتقال إلى المرفق العام التقليدي عكس المرفق العام الإلكتروني أين يمكنه الارتفاق دون عناء التنقل.

لأجل ذلك هناك من أعتبر ضرورة الفصل الجذري بين المرفقين واعتبار المرفق العام الإلكتروني مرفق قائم بذاته له مبادئ خاصة وأساليب ومزايا مختلفة تماماً عن تلك القائمة في المرفق العام التقليدي ومن خلال هذه المقارنة البسيطة اقترحنا هذا التعريف المتواضع.

### ثانياً: تعريف مقترح للمرفق العام الإلكتروني.

من خلال المقارنة السابقة يمكن القول أن:

المرفق العام الإلكتروني هو مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت إشراف السلطة العامة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين نفسه ذلك القانون الخاص ومرن يختلف عن المرفق العام التقليدي في الإجراءات بحكم عمله 24/سا/24 وطوال العام وهو يختلف كلياً عن المرفق العام التقليدي في اعتماده على الوسائل الإلكترونية الحديثة من حيث الهيكله مما يجعله أرضاً خصبة لفكرة توازي الوحدات التي تسهل العمل وتكسبنا الوقت بدل استعمال الأسلوب الهرمي كذلك الاستفادة المادية المتمثلة في التخلي عن الورق والطابعات... الخ ويختلف في المكان أيضاً إذ بإمكان المرفق التعامل مع المرتفق في أي مكان كان كما للمرتفق التعامل والإرتفاق من المرفق في أي مكان كان حتى ولو كان خارج إقليم الدولة، بكل فعالية وكفاءة مع تعزيز مبادئ الإرتفاق كلها وفي مقدمتها مبدئي المساواة والشفافية، وسيأتي توضيح هذه النقطة في الفرع الموالي.

### الفرع الثاني: مبادئ المرفق العام الإلكتروني.

#### أولاً: المبادئ الكلاسيكية.

بما أن المرفق العام الإلكتروني في بدايته يعتبر امتداداً للمرفق العام التقليدي فإنه بهذا يخضع لنفس مبادئ المرفق العام التقليدي ألا وهي مبدأ المساواة بين كل أفراد المجتمع أمام المرافق العامة وفق ما ينص عليه الدستور وقوانين الجمهورية وكذلك مبدأ الشفافية والذي نعني به أن يكون الإرتفاق وإجراءات الإرتفاق في متناول الجميع دون شرط أو قيد كذلك المجانية وهي أن يتم التعامل مع المرافق بطريقة مجانية، دون أن ننسى مبدأ الإستمرارية الذي بمقتضاه يجب أن يظل الإرتفاق دائماً ومستمراً محققاً لطلبات الجمهور.

#### 1- مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام:

تلتزم المرافق العامة باعتبارها تهدف لتحقيق المصلحة العامة بتقديم خدماتها العامة للجميع على قدم المساواة تجسيدا لمبدأ المساواة أمام القانون الذي ما فتئت المواثيق

والدساتير المختلفة تنص عليه كما هو وارد في نص المادة 63 من **1 التعديل الدستوري المؤرخ في 2016** التي جاء فيها: "كل المواطنين سواسية أمام القانون"<sup>(1)</sup> ولعل أهم تطبيقات مبدأ المساواة أمام المرفق العام تتمثل في:

- مساواة المنتفعين أمام المرفق العام.

- المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة.

- حياد المرفق العام.

**مساواة المنتفعين أمام المرفق العام:** يجب على المرفق العام تقديم خدماته لجميع الأفراد دون تمييز، وحتى ما تفرضه الإدارة العامة من واجبات والتزامات على الأفراد يجب أن يكون بصورة متساوية لا تمييز فيها حيث نصت المادة 1/64 من الدستور على ما يلي: "كل المواطنين متساوون في أداء الضريبة"<sup>(2)</sup> ومع ذلك فإن إعمال مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام ليس مطلقا إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل أوضاعهم مثلا الالتحاق بالجامعة ليس متاحا إلا للحاصلين على شهادة البكالوريا.

**المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة:** تنص المادة 63 من الدستور على ما يلي "يتساوى جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أية شروط أخرى غير الشروط التي يحددها القانون" وهو ما تنص عليه أيضا النصوص القانونية للتوظيف العمومي، التي تؤكد على الضمانات الكفيلة باحترام وتطبيق المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة، من خلال إلزام المرافق العامة لدى لجوئها للتوظيف بوضع شروط موضوعية تتوفر في جميع المترشحين والتقيد بإجراءات وكيفيات التوظيف المحددة قانونا.

(1): المادة 29 من الدستور الجزائري 1996 تنص على المساواة أيضا.

(2): دستور 1996.

**حياد المرفق العام:** يقصد به مراعاة المرفق العام في أداء مهامه وتسييره لمقتضيات تحقيق المصلحة العامة حيث يجب على مسير المرفق أن لا يستعمله لدعم مصالح معينة على حساب أخرى كما يتمتع القائمون على سير المرفق العام عن القيام بأي تصرف ينم عن موقف أو انتماء سياسي أو أيديولوجي معين.

## 2- مبدأ استمرارية المرفق العام:

يجب على المرافق العامة أن تؤدي خدماتها بانتظام واطراد تلبية للاحتياجات العامة القائمة والدائمة ومن اجل ضمان تطبيق هذا المبدأ ينص القانون على مجموعة من القواعد تسري على الإدارة، الموظفين، الأموال والمتعاقدين مع الإدارة.

**بالنسبة للإدارة:** يقع على جميع المسؤولين وفي كل المستويات الإدارية الالتزام والتكفل بإدارة وتسيير المرفق العام بطريقة سليمة دائمة مثل: التقيد بمواقيت العمل، توفير الوسائل الكفيلة بسير المرفق بانتظام.

وفي كل الحالات (ما عدا حالة القوة القاهرة) يترتب على الإخلال بمبدأ استمرارية المرفق العام من طرف الإدارة تحمل المسؤولية عما ينجم عن ذلك من أضرار بالنسبة للمنتفعين خاصة.

**بالنسبة للموظف:** ضمانا لإستمرارية المرفق العام نص المشرع على بعض الالتزامات التي يجب على الموظف التقيد بها نذكر منها:

- **تقييد حق الإضراب:** لقد أصبح الإضراب حقا مشروعاً مبدئياً بموجب المادة 57 1 **دستور 1989** من الدستور لكن هذا الحق تم تقييده بشروط وضعها كل من الأمر 03/06 المتعلق بالوظيفة العامة والقانون 11/90 المؤرخ في 06/02/1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وممارسة حق الإضراب على رأس هذه الشروط الالتزام بتقديم ما يسمى: بالحد الأدنى من الخدمة وكذا منع اللجوء للإضراب على فئات معينة من

الموظفين نظرا لأهمية دورهم في استمرارية الحياة العامة وهم: القضاة، الموظفون المعينون بمرسوم، أعوان مصالح الأمن، الأعوان الميدانيين لمصالح الحماية المدنية والجمارك، العاملين بالمصالح الخارجية لإدارة السجون.

- **تنظيم الاستقالة:** سعيًا لضمان استمرارية المرفق العام نص قانون الوظيفة العامة وكذا قانون العمل على مجموعة من القيود تنظم الاستقالة تتمثل في تقديم طلب الاستقالة في شكل كتابي للسلطة صاحبة التعيين.

بقاء الموظف ملتزما بتأدية الواجبات المرتبطة بمهامه حتى صدور قبول الاستقالة خلال مدة 3 أشهر يمكن تمديدها لفترة إضافية أقصاها 6 أشهر. (1)

اعتبار توقف الموظف عن الخدمة فجأة وبدون مراعاة الإجراءات القانونية المحددة خطأ مهنيًا جسيمًا (إهمال المنصب) كذلك يعاقب قانون العقوبات الموظفين الذين يقررون بعد التشاور فيما بينهم تقديم استقالتهم بغرض وقف سير أي مرفق عام.

- **الاعتداد بنظرية الموظف الفعلي:**

- **الموظف الفعلي هو:** الشخص الذي يكون قرار تعيينه باطلا أولم يصدر تعيينه أصلا لكن مع ذلك يعتد بالعمل أو القرار الصادر عنه باعتباره سليما قانونيا ومنتجا لآثاره وذلك لإعتبارين:

- الظاهر: حماية لمصلحة الأفراد مادام الحال لا يسمح لهم بادراك بطلان قرار تعيينه.

- الضرورة: أن القرارات الإدارية الصادرة عن الموظف الفعلي في حالة الضرورة ضمانا لاستمرارية المرفق العام.

- **الأموال:** ضمانا لاستمرارية المرفق العام أضفى القانون على أموال وأملاك المرفق العام حماية مدنية وجنائية فالقانون المدني يمنع التصرف في أموال الدولة أو حجزها أو تملكها

(1): الامر 03/06 الصادر بتاريخ 2006/07/15.

بالتقادم أما قانون العقوبات شدد العقوبات عن كل مساس بأموال وأملاك المرافق العامة، أما الأملاك الخاصة فسمح القانون بنزعها الاستيلاء عليها مؤقتا بشروط معينة. (1)

بالنسبة للمتعاقل المتعاقل: للمتعاقل المتعاقل الحق في التوازن المالي للعقد فإذا ما طرأت حوادث استثنائية غير متوقعة أثناء تنفيذ العقد جعلت من تنفيذه مرهقا للمتعاقل المتعاقل مع الإدارة كان له طلب الدعم المالي من الإدارة المتعاقل لإعادة التوازن المالي للعقد.

والحقيقة أن الحفاظ على التوازن المالي للعقد إنما يستند في جوهره لمبدأ الاستمرارية وذلك بإعمال نظرية فعل الأمير أو نظرية الظروف الطارئة.

### 3- مبدأ التكيف:

لما كان وجود المرفق العام يكمن في تلبية الاحتياجات العامة وهي احتياجات متجددة ومتغيرة باستمرار بطبيعتها، فإن الأمر يقتضي بضرورة تغير وتعديل قواعد وطرق عمل المرفق العام تماشيا وتناغما مع تلك التطورات إعمالا لمبدأ القابلية للتغير، ولذلك تتمتع المرافق العامة بالعديد من السلطات موظفيها والمتعاقلين معها:

بالنسبة لسلطة الإدارة تجاه موظفيها: فإنه وضمانا لمبدأ التكيف، يتم وضع الموظفين بالمرفق في مركز لائحي تنظيمي بحيث يمكن للإدارة تعديل مراكزهم القانونية، بإرادتها المنفردة بما يتوافق وتطوير الأجهزة والهيئات الإدارية لمواجهة ما يطرأ على الاحتياجات العامة في كافة المجالات.

بالنسبة للمتعاقلين: فيمكن للإدارة المتعاقل إدخال التغيرات اللازمة على عقودها الإدارية لتتكيف مع الأوضاع المستجدة خلافا للوضع بالنسبة للعقود الخاصة، التي تحكمها قاعدة

(1): راجع المواد 677 إلى 681 مكرر 3 من القانون المدني الجزائري.

العقد شريعة المتعاقدين ومن هنا يمكن للإدارة تعديل العقد الإداري بإرادتها المنفردة خاصة من خلال آلية (الملحق).

ونكتفي بهذه المبادئ على أساس أنه سبق لنا ذكرها عند حديثنا عن مبادئ المرفق العام التقليدي.

### ثانياً: المبادئ الحديثة المتعلقة بالمرفق العام الإلكتروني.

لقد سبق وأن قمنا بإعطاء تعريف بسيط للمرفق العام الإلكتروني ومقارنة بينه وبين المرفق العام التقليدي تمكنا من تحديد بعض المبادئ كما يلي:

- **سهولة الاستعمال:** يتجلى ذلك من خلال ربط الجمهور بالمرافق الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب إحتياجاتهم ورغباتهم .
- **الإتاحة للجميع:** يجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، العمل، المدارس، المكتبات أو من أي موقع يناسب المستخدم ليتسنى للجميع التواصل مع المرافق الإلكترونية.
- **الخصوصية والأمان:** لا بد من التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور .
- **التحديث والتركيز على النتائج:** من خلال الاتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة والمتطورة في التقنية.
- **التعاون والمشاركة:** وذلك من خلال مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع من منظمات حكومية وغير حكومية، أو الخاصة من أجل وضع الحلول الجماعية والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته. (1)
- **قلة التكاليف:** من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف .

(1): الهوش، محمود أبوبكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات ، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات،

القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002 ، ص 13.

- **التغيير المستمر:** يعتبر أسلوب عمل المرفق العام الإلكتروني ليس تمويل الممارسات التطبيقية الحالية فقط، وذلك بالعمل على استخدام التقنية وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي بل العمل على تمويل الممارسات التطبيقية المستقبلية.

ولعل إختلاف نمط المرفق من الشكل التقليدي إلى نموذج المرفق الإلكتروني، مبني أساسا على إستخدام تقنيات المعلومات و الإتصالات، يجعل المرافق الإلكترونية تتميز بجملة من السمات والخصائص نحددها في ما بعد.

- **صفة التواصل الدائم:** فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

- **مرونة تنظيمية:** يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة، كما يضيف تطبيق المرافق الإلكترونية مرونة على التنظيم المرفقي ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمرافق العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة.

وبذلك تحقق المرافق العامة الإلكترونية مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية، إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك تمثل المرافق العامة الإلكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلا على أنها عمل مستمر.

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

ولعل إختلاف نمط المرفق من الشكل التقليدي إلى نموذج المرفق الإلكتروني، مبني أساسا على إستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، يجعل المرافق الإلكترونية تتميز بجملة من السمات والخصائص نتناولها في الفرع المتعلق بخصائص المرفق العام الإلكتروني.

## المبحث الثاني: ميكانزمات عمل المرفق العام الإلكتروني والأهداف المتوخاة من وراء ذلك.

سنحاول في هذا المبحث وكمطلب أول تحديد التنظيم الهيكلي الإداري للمرفق العام الإلكتروني وكذلك التنظيم من الناحية البشرية اللذان يمكنانه من العمل بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق رضى المرتفقين، دون إهمال لخصائص عمله والتي تبرز الدور الفعال في جودة وتحسين الخدمة العمومية سعيا لتحقيق الأهداف المرجوة والتي تتطلب مزايا معينة وهذا ما تناولناه من خلال المطلب الثاني.

### المطلب الأول: هيكله وخصائص عمل المرفق العام الإلكتروني.

على اعتبار المرفق العام الإلكتروني هيكلًا إداريًا جديدًا لابد من دراسة هيكلته هذه سواء البشرية أو التنظيمية والخصائص التي تميزه لأجل الدراسة قسمًا المطلب إلى فرعين الأول يتكلم عن الهيكله والثاني عن الخصائص كما يلي.

#### الفرع الأول: هيكله المرفق العام الإلكتروني.

عند العمل بالمرافق العامة الإلكترونية أهم سؤال يتبادر إلى أذهاننا هو هل إدخال وسائل التقنية يكفي لنجاح الإدارة والارتقاء بمستوى أدائها؟

إن الإجابة هي بالنفي، فاستخدام وسائل التقنية يتطلب توفر متطلبات تنظيمية مرنة وواضحة تضمن النجاح للمرافق واستمرار الارتقاء بمستوى أدائها وسرعة الإنجاز.

إن وجود تقسيمات إدارية بطريقة محددة ومدروسة تبين مهام تلك التقسيمات وارتباطها وعلاقتها الرأسية والأفقية وتحديد الوظائف وأوصافها بكل وضوح هي عوامل مهمة وأساسية تسهل استخدام التقنية بشكل مستمر وفعال، للوصول بالمرافق إلى العصرية، والتميز والمرونة وتركز على الأداء والتقنية العالية لأن التخلف التنظيمي لا يكون فقط في العناصر

المادية في التنظيم كالمباني والآلات ولكنه قد يكون في العناصر الاجتماعية والسيكولوجية وفي الثقافة التنظيمية.<sup>(1)</sup>

### أولاً: الهيكل التنظيمي.

نظراً لعدم اكتمال البنية الكلية للمرفق العام الإلكتروني فإنه لحد الآن لم يطرح شكل محدد للهيكل التنظيمي للمرافق الإلكترونية ولكن طرحت مجموعة من المبادئ الأساسية مثل:

- **التنظيم الإلكتروني:** أين تم استبدال التنظيم العمودي (من أعلى إلى أسفل) بالتنظيم الأفقي.

- **النموذج المركزي:** وفيه تتولى المرافق المركزية عملية الإرتفاق من خلال موقع واحد

- **النموذج غير المركزي:** وفيه تتولى وحدات المرفق العام الإرتفاق بدل المرفق المركزي.

- **الهيكل المختلط:** وهو الهيكل الذي يجمع بين النموذجين المركزي واللامركزي وقد اعتبر الهيكل الأمثل.

### ثانياً: الهيكل البشري.

هو المقررات الوظيفية التي يجب أن تتوفر وفقاً لتقسيمات الهيكل التنظيمي من حيث مسميات تلك الوظائف - مستوياتها الراتب - التخصصات - إعداد الوظائف - الارتباط والعلاقات - تباينها رأسياً وأفقياً... الخ، وحيث أن الهيكل الوظيفي يظل جامداً في ظل عدم توفر العنصر البشري الذي يشغل الوظائف التي يتكون منها، ومزاولة المهام المحددة لكل وظيفة من تلك الوظائف، مما يظهر الأهمية القصوى للقوى العاملة.

(1): السبيل عبد الله بن حمد، " التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، المعهد العربي لإنماء المدن ندوة الحكومة

الإلكترونية: الواقع والتحديات ، مسقط، 10 و12 مايو 2003 ، ص06.

من هذا المنطلق يجب تحديد كل وظيفة وتحديد متطلبات شغلها من تأهيل وتدريب وغيرها وإعادة هيكلتها من حين إلى آخر مما يتفق وما يستجد على الهياكل التنظيمية وبما يلبي متطلبات حاجة العمل.

ونظرا لأهمية استخدام وسائل التقنية وتطبيق الإلكترونيية التي تسهم في تطوير الأداء ورفع الكفاءة وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف، فإن ذلك يتطلب تهيئة العاملين بالمرافق للتعامل مع تلك المستجدات من التقنيات والوسائل من خلال توفير فرص التدريب وإعادة التأهيل لتطوير أدائهم وتحفيزهم على التفاعل الإيجابي معها.

### الفرع الثاني: خصائص المرفق العام الإلكتروني.

ونلاحظ هنا وجود خصائص تتعلق بالخدمات المرفقية الإدارية التنظيمية للمرفق سواء مع الفرق نفسه أو بين المرفق وباقي المرافق الأخرى، وكذلك مؤسسات وأجهزة الدولة المختلفة من جهة وخصائص تتعلق بالمرتفقين من جهة أخرى ونوجز خصائص النوع الأول في ما يلي:

#### أولاً: خصائص تتعلق بالخدمات المرفقية الإدارية والتنظيمية.

- إدارة ومتابعة المرافق المختلفة للدولة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها، مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيات المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة المتعاملين، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط مع العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد .

- إن التسيير الإلكتروني للمرافق العامة يعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها إلكترونيا ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، وهذا ما يميزها عن غيرها من المرافق التقليدية بسمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها مرافق بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشفة إلى مجالات أخرى، وتسهيل الاتصالات داخل المؤسسة، وخارجها ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات .

**ثانياً: خصائص تتعلق بالمرتفقين والتي يمكن أن نذكر منها:**

**توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية:** صفة التواصل الدائم، فهي مرافق بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.<sup>(1)</sup>

مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

كما تضي المرافق العامة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري، وتوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح برقمنة جميع الوثائق، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة وبذلك المرافق العامة الإلكترونية تحقق مزيداً من الترابط في إنجاز المعاملات، والقيام

(1): عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص

بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية، إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك تمثل المرافق الإلكترونية مدخلاً تكاملياً لاستثمار الجهد والوقت، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلاً على أنها عمل مستمر.

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

### المطلب الثاني: أهداف ومتطلبات المرفق العام الإلكتروني.

لقد جاء المرفق العام الإلكتروني من أجل تحقيق أهداف معينة نذكرها في الفرع الأول من هذا المطلب ويلزمه لذلك متطلبات وضحناها في الفرع الثاني.

#### الفرع الأول: أهداف المرفق العام الإلكتروني.

##### أولاً: أهداف متعلقة بالدولة وبالمرافق.

تعمل الدولة جاهدة من أجل تحقيق تنمية مستدامة وتوفير الرفاهية لمواطنيها وبيبرز ذلك في الخدمات المقدمة لهم في شتى المجالات خاصة منها المجال الإداري وبالأخص المرافق العامة وتلعب المرافق العامة الإلكترونية الدور الأكبر في ذلك وذلك بتحقيق الأهداف التالية.<sup>(1)</sup>

(1): بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية،، الجزء الأول، الإسكندرية، دار الفكر العربي،

- العمل على تبني أسلوب الشفافية في إنجاز كافة المعاملات، والمناقصات الحكومية حتى يتمكن أفراد المجتمع ورجال الأعمال من إنجاز أعمالهم بشفافية ومصداقية، من أجل زيادة قناعة المواطن بدور المؤسسات الحكومية ومصداقيتها بهدف القضاء على الفساد.
- تبسيط الإجراءات المطلوبة في أداء الأعمال وتقديم الخدمات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية، وتحسين استجابة الحكومة لمتطلبات أفراد المجتمع وتطور احتياجاتهم.
- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية .
- القضاء على الفساد الإداري والمالي وخفض النفقات وزيادة الإيرادات العامة.
- تحسين مناخ الأعمال والاستثمار لجذب الاستثمارات الأجنبية.
- اعتماد مواصفات قياسية موحدة لتبادل المعلومات، والبيانات بين الوزارات، والجهات تطوير وتحسين مستوى الكفاءة، والإنتاجية في الخدمات الاتحادية.
- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بينة الجهات، والوزارات في ظل الحكومة الإلكترونية.
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين، وقطاع الأعمال، وزيادة الإيرادات.
- تطوير وتبسيط إجراءات، وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الاتحادية.
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية واستخدام أنظمة حديثة.
- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين؛ ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية في أي وقت، مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم
- تقليل المصاريف بالاستغناء عن التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية واستخدام النماذج الإلكترونية.

**ثانياً: أهداف متعلقة بالمرتفقين:** تسعى المرافق الإلكترونية جاهدة من أجل إرضاء المرتفقين وذلك من خلال:

- تقديم الخدمات الحكومية لأفراد المجتمع والمؤسسات، والشركات الخاصة بكفاءة ودقة عالية في إطار المتغيرات التكنولوجية.

- تبسيط الخدمات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً.

- تعميم الخدمات في نطاق الجغرافية على كل أنحاء الدولة، وعلى كل القطاعات الموجودة داخل الدولة حتى للمواطنين خارج الوطن.

- تعمل الحكومة الإلكترونية على رفع وتحسين مستويات الأداء، وتحسين وإصلاح المؤسسات الحكومية، واستخدام الطاقات البشرية الاستخدام الأمثل.

- تعمل على عرض كافة البيانات والمعلومات والبرامج الحكومية انطلاقاً من مبدأ الشفافية في المعلومات، وتوفير المعلومات للباحثين والدارسين الذين يقومون بعملية التخطيط.

لكن وحتى يتسنى للمرفق تحقيق الأهداف السالفة الذكر لابد من توفير بعض المتطلبات اللازمة والضرورة نذكرها في الفرع الموالي.

**الفرع الثاني: متطلبات المرفق العام الإلكتروني.**

**أولاً: متطلبات مادية (بشرية، تقنية ومالية).**

تعتمد المرافق العامة الإلكترونية على مجموعة من المستلزمات والتجهيزات والبرامج والتطبيقات ونظم الدعم، التي تشكل بتكاملها البنية الرئيسة للهيكل العام، والتي تعمل بالتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف المرجوة، وهي أهم العناصر في المرحلة الأولى لنظام المرافق الإلكترونية، وأحد أهم المكونات والمقومات الأساسية لنجاح لمشروعها.

وتتمثل هذه المجموعة من المستلزمات في التقنية التي تعتمد بالأساس على الأجهزة من حواسيب، فاكسات، هواتف، أجهزة سلكية ولاسلكية... الخ.

وتعمل هذه الأجهزة وفق نظم تعتبر هي الأساس نشرها فيما يلي:

**نظم الاتصال:** وهي كافة النظم والكابلات المستخدمة للربط بين الأجهزة كشبكات الاتصالات الهاتفية وشبكات المعلومات ومختلف التقنيات الحديثة المستخدمة في الوصول للمعلومات ( Extranet- intranet Internet ) بأنواعها تسهيل عملية ، وهي تمثل الشرايين والأوردة العمل الإلكتروني، حيث تربط بين مختلف جهات الإتصال مع المرافق سواء الوزارات والهيئات والمؤسسات او فيما بين المرافق وداخله، وتسمح بتبادل البيانات والمعلومات بسرعة ودقة عاليتين، وبمستوى عال من الأمن، وكذا الشبكات ألاسلكية والأقمار الصناعية التي تلعب دوراً مهماً الآن في نقل المعلومات.

**نظم التطبيق:** وهي كافة النظم والبروتوكولات التي تعمل كوسيط بين المستخدم، وقواعد البيانات، وتتيح إمكانية الوصول للخدمات المختلفة التي تقدمها الحكومة، وتسهل عملية الاتصال والاطلاع على البيانات والمعلومات .

**قواعد البيانات:** وهي كافة المستودعات الخاصة بتخزين البيانات والمعلومات لأي نظام معلوماتي.

**نظم الدعم:** وهي كافة الأدوات والأجهزة والبرامج مثل: التشغيل والخادم المركزي، والنظم المساعدة للاتصال، ونظم الإدارة، وأنظمة الأمن.

**بوابة أو واجهة التطبيق:** ويتم من خلالها عرض واجهة التطبيق التفاعلية على الإنترنت، التي من خلالها يطلع المرتفق على الخدمات وتعبئة الاستمارات والنماذج، وإرسالها إلى الجهات المختصة التي توجد واجهاتها ضمن البوابة .

**الوكالات الإلكترونية:** وهي مختلف الفروع التي تقدم الخدمات، والمؤسسات الداعمة للمرافق الإلكترونية ليتم بعد ذلك تصميم البوابة الإلكترونية وإعداد كافة البرامج لها، ويلزم لتحريك وتشغيل هذه التكنولوجيا طاقم بشري إذ هو العامل الأساسي لنجاح المشروع، والذي يحتاج

لإعداد كامل من خلال القيام بالتدريب والتأهيل له في جميع المجالات، سواء تشغيل أو إدارة صيانة وتصميم، بهدف ردم الهوة بين فكر الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، وتوفير الكوادر المطلوبة لتشغيل وصيانة النظام كمحالي النظم - مدراء المعلومات - المبرمجين - المشغلين - مهندسي الصيانة - الطاقم الإداري العامل في النظام .

والدول تضع البرامج والخطط لتأهيل وتدريب الموارد البشرية من خلال نظامها التعليمي وبرامجها التدريبية في المعاهد والجامعات ومؤسسات التدريب الخاصة بما يوفر المستوى المطلوب من المهارة للمورد البشري، ليتناسب ومتطلبات سوق العمل داخل المرافق الإلكترونية.

ويتطلب هذا التجهيز البشري والتكنولوجي توظيف إمكانيات مالية كبيرة جداً، وتمثل جزءاً كبيراً جداً من الميزانية العامة لأي دولة تتبنى مشروع المرفق العام الإلكتروني ، والتي يجب توفيرها وفق البرنامج الزمني للتنفيذ، وتمثل تلك الإمكانيات الاقتصادية المالية في نفقات التهيئة والدراسة والتصميم للمشروع، وكذا كل النفقات الخاصة بقيمة المباني والتجهيزات والمعدات والشبكات ومناقصات التنفيذ بمختلف أشكالها، ونفقات التركيب والتشغيل والصيانة والنفقات الإدارية والأجور والمرتببات وغيرها من النفقات.

### ثانياً: متطلبات معنوية ( قانونية، سياسية وثقافية):

في مقابل المتطلبات المادية نجد الدولة مجبرة على نشر الوعي وخلق ثقافة التغيير كسلوك اجتماعي يعزز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ويهيئ الأرضية لتطوير المجتمع وقبول المتغيرات من خلال نشر الوعي بفوائد ومزايا المرافق الإلكترونية والمردودية منها ومعرفة المفاهيم الجديدة واستخدامها في الحصول على حقوقها والإستفادة من خدماتها، ولا يكون ذلك إلا بإرادة سياسية واضحة وصريحة تتبناها الدول والحكومات.

تعتبر القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس وبناء أي مشروع (الحكومة الإلكترونية) أو إحداث أي تغيير في الدولة ليتخذ الشرعية اللازمة، وكذا لتوفير الحماية ومنع الأشخاص الذين يقومون بالاعتداء والقرصنة، وإتلاف تلك المشروعات، وأغلب الدول الآن تعمل على إصدار القوانين وسن العقوبات لمنع جرائم الحاسوب، وباعتبار جرائم الحاسوب جرائم دولية عابرة للحدود، فقد اتخذت الأمم المتحدة قرارًا في عام 1990 م حثت فيه الدول على وضع الإجراءات اللازمة للحد من جرائم الحواسيب، وتحديث القوانين الدولية باعتبار التشريعات القانونية لبنة أساسية في حماية المعلومات، وكانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة والمبادلات الإلكترونية في أغسطس عام 2000م، وصدر كذلك قانون التجارة الإلكترونية في دبي رقم (02) لسنة 2000 م بعد القانون التونسي، وهناك عدد من القوانين التي صدرت في كثير من الدول العربية ودول العالم وهناك كثير من القوانين يجب إصدارها والعمل بها في تشريعاتنا، وهي النتيجة التي أفرزتها تقنيات المعلومات والتغيير سوف يمس كل القوانين تقريبًا.<sup>(1)</sup>

(1): محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الكتاب القانوني، 2008، ص، 293.

## خلاصة الفصل:

إن الإدارة التقليدية تعتبر كهزمة وصل بين الدولة ومؤسساتها وبين المواطن، وقد وجدت هذه الإدارة لخدمة هذا الأخير وتحقيق رغباته في مختلف المجالات وبشتى الطرق والوسائل، وإبان قيامها بمهامها هذه تغلغت في جنباتها الوسائل الإلكترونية بكل سلاسة وهدوء فاحتضنتها الإدارة ورضي بها المواطن، وأنتجت لنا عنصرا جديدا أطلق عليه ما يعرف بالإدارة الإلكترونية أو كما يحب أن يسميها أهل الاختصاص من المشرق العربي بالحكومة الإلكترونية.

وعلى كل حال فإن ما يسري على الجزء يسري على الكل فما لحق بالإدارة التقليدية لحق بالمرافق العامة التقليدية، فتأثرت هي الأخرى بالوسائل الإلكترونية وبدأت المرافق العامة الإلكترونية بالظهور جنبا إلى جنب مع المرافق التقليدية، ولكونها حديثة النشأة هناك من يقول أنها ليست سوى امتداد للمرافق التقليدية فلا توجد قوانين تسيروها ولا هيكله تنظمها.

لكن في المقابل هناك الكثير من الباحثين من هم ضد هذا الرأي إذ أنه لا يمكن في أي حال من الأحوال أن ينشأ كيان أو جهاز في مجتمع ما أو دولة ما هكذا مباشرة ودون مقدمات، إنما الضرورات والتغيرات والتحديثات على الواقع الحال هي ما تستوجب خلق أو إنشاء كيان جديد وبطريقة سلسة وهادئة، هذا من جهة ومن جهة أخرى إن التنظيم والهيكله الحالية للمرفق العام الإلكتروني توحى بضرورة الفصل بين المرفقين وبخلق قوانين تتوافق والنوع الجديد.

ما يمكن قوله أيضا هو أن مبادئ الإرتفاق من مساواة وشفافية ونزاهة... الخ هامة وضرورية لخدمة المواطنين والمرتفقين، والمرفق العام الإلكتروني جاء لتعزيز هذه المبادئ وتكريسها بل أثبت كفاءته وفعاليتته وهذا ما سنبينه ونثبته من خلال دراستنا لواقع المرافق العمومية في مختلف الدول والشعوب والذي هو موضوع فصلنا الثاني.

# الفصل الثاني:

واقف المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم  
وأثره في تحسين الخدمة العمومية خاصة في الجزائر.

أصبحت المرافق الإلكترونية تنمو بسرعة على مدى السنوات الـ 17 الماضية منذ أول محاولة للأمم المتحدة لقياس وضع هذه المرافق في عام 2001 وسنركز في تحليلنا على دراسة 2018 والتي تسلط الضوء على الاتجاه العالمي الإيجابي المستمر نحو مستويات أعلى من التنمية للمرافق الإلكترونية حيث نجد في هذا الإصدار الخاص بهذه الدراسة تسجيل 40 دولة بدرجة "عالٍ جدًا"، في قيم مؤشر تنمية المرافق الإلكترونية التي تتراوح بين 1.00 و 0.75 ، مقارنة بـ 10 دول فقط في عام 2003، و 29 دولة في عام 2016.<sup>(1)</sup>

ومنذ عام 2014 قامت جميع الدول الأعضاء البالغ عددها 193 بتحقيق نوع من التواجد الإلكتروني، وأصبح متوسط مؤشر تنمية المرافق الإلكترونية العالمي يتزايد من 0.47 في عام 2014 إلى 0.55 في عام 2018، ويرجع ذلك إلى التحسين المستمر للمؤشرات الفرعية.

على الصعيد العالمي، لقد تضاعف توفر الخدمة من خلال رسائل البريد الإلكتروني وتحديثات البث وتطبيقات الهواتف النقالة وخدمة الرسائل القصيرة، خاصة في قطاعي الصحة والتعليم على سبيل المثال، هنالك 176 دولة توفر خدمات إلكترونية في مجال التعليم عن طريق تنبيه عبر البريد الإلكتروني للمواطنين مقارنة بـ 88 دولة في عام 2016 وقدمت 152 دولة مثل هذه الخدمات في القطاع الصحي هذا العام مقارنة مع 75 دولة في عام 2016 هناك عدد متزايد من الدول تقدم أيضا خدمات إلكترونية تستهدف الفئات المستضعفة إذ تمثل 86 % في الأمريكيتين، و 79 % في آسيا، و 57 % في أفريقيا، و 15 % في أوقيانوسيا ومن بين أعلى 10 من 40 مدينة كانت ضمن الدراسة التجريبية، احتلت موسكو المرتبة الأولى تليها كيب تاون.<sup>(2)</sup>

(1): تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018.

(2): تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018.

يغطي المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت جوانب التكنولوجيا والمحتوى للمواقع الإلكترونية للمدينة /البلدية، وكذلك توفير الخدمات الإلكترونية ومبادرات المشاركة الإلكترونية المتاحة من خلال البوابات الإلكترونية من أجل تنفيذ خطة 2030 للتنمية المستدامة وأهداف التنمية المستدامة، قامت العديد من الدول بتكييف السياسات والأطر المؤسسية والتجهيز الفاعل لجميع أجزاء المرافق والبرلمانات والمؤسسات العليا للتدقيق وكذلك الجهات غير الحكومية، إن خلاصة الترتيبات المؤسسية الوطنية لتنفيذ خطة 2030. (1)

تعكس المناهج المؤسسية التي تتخذها الدول التي تواجه السياقات والظروف المختلفة، والهدف من وراء ذلك هو تسهيل تبادل الممارسات المؤسسية والدروس المستفادة بين الحكومات وأصحاب المصلحة الآخرين، وبالتالي مساعدتهم على دعم استيعاب أهداف التنمية المستدامة.

إن الخلاصة التي تم إعدادها من قبل شعبة المؤسسات العامة والمرافق الرقمية التابعة لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، شملت في البداية 22 دولة عضو في الأمم المتحدة، والتي اختارت أن تقدم مراجعة للتقدم الذي أحرزته أهداف التنمية المستدامة في المنتدى السياسي الرفيع المستوى عام 2016 .

ثم بعد ذلك تم توسيعها لتشمل 43 دولة إضافية والتي قدمت مراجعات وطنية طوعية في عام 2017، تصنف المعلومات التي تم جمعها لكل دولة إلى تسع فئات:

- الاستراتيجيات والخطط الوطنية.

- الترتيبات المؤسسية الوطنية.

---

(1): تلتزم المفوضية بشدة بخطة التنمية المستدامة لعام 2030، والتي اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة في 25 سبتمبر 2015. وتسعى خطة عام 2030 - والتي تتكون من إعلان و 17 هدفاً للتنمية المستدامة و 169 هدفاً متصل بها - إلى ضمان الوصول إلى جميع الأمم وكافة الأشخاص في كل مكان وإشراكهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. كما توفر الخطة رؤية عالمية ومنكاملة وتحويلية وقائمة على حقوق الإنسان من أجل التنمية المستدامة والسلام والأمن، وهي قابلة للتطبيق على كافة الأشخاص وجميع البلدان، بما في ذلك الأكثر تطوراً منها.

- السلطات المحلية.
- البرلمان.
- إشراك وتجهيز الموظفين العموميين.
- المجتمع المدني والقطاع الخاص.
- الرقابة والمراجعة.
- المؤسسات العليا للتدقيق.
- الموازنة.

وقد أُجري البحث في الفترة ما بين أوت 2016 وديسمبر 2017 . وكانت جميع الدول المشمولة في التقرير قد حظيت بفرصة لمراجعة المعلومات التي تخصهم وتقديم الاستجابات والمداخلات والتعليقات من خلال ممثليها في الأمم المتحدة في نيويورك.

من الجدير بالذكر أنه في عام 2018 م، أصبح هناك عدد أكبر من البلدان ذات قيمة عالية وعالية جدًا لمؤشر تنمية المرافق الإلكترونية أو القيم بين 0.50 و 1.00 ، وزاد نصيب البلدان في المجموعات العليا والعالية جدًا في مستوى مؤشر تنمية المرافق الإلكترونية بنسبة 3 و 6 في المائة على التوالي. ونتيجة لذلك، بلغت النسبة التراكمية للبلدان ذات المستويات العالية والعالية جدًا لتطوير المرافق الإلكترونية 58 في المائة، أي ما يقارب ثلثي الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، وقد إنتقل نحو ربع البلدان في مجموعة البلدان ذات المستوى المرتفع في مؤشر تنمية المرافق الإلكترونية، ومجموعات البلدان ذات المستوى المرتفع جدًا في مؤشر تنمية المرافق الإلكترونية إلى مستوى أعلى لمؤشر تنمية المرافق الإلكترونية من مستوى مؤشر تنمية المرافق الإلكترونية المتوسط إلى العالي 17 من 71 بلدًا ومن مستوى مؤشر تنمية المرافق الإلكترونية العالي إلى العالي جدًا 11 من 40 بلدًا.<sup>(1)</sup>

(1): تقرير الأمم المتحدة عن التنمية المستدامة لعام 2018.

من الجدير بالذكر أن 14 دولة متواجدة ضمن فئة مؤشر منخفض لتنمية المرافق الإلكترونية منها دول إفريقية وفيما يلي سنتطرق بالتفصيل نوعا ما في دراسة وقع المرافق الإلكترونية في مختلف الدول المتقدمة والنامية. وسنتدرج في دراستنا لهذا الموضوع من خلال مبحثين الأول تناولنا فيه واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم بمختلف مستوياتها سواء متطورة أو السائرة في طريق النمو وفي نفس الوقت حاولنا إعطاء لمحة مصغرة عن أثره في تحسين الخدمة العمومية والمبحث الثاني كانت الدراسة فيه تخص الدول النامية خاصة الدول العربية وركزنا على الجزائر فيما يخص تأثير المرفق الإلكتروني على تحسين الخدمة العمومية وهذا كما سيأتي شرحه، من خلال المبحث الأول الذي تناولنا فيه واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم المتطورة والتي هي في طريق التطور حيث بدأنا بالدول المتطورة وخصصنا لها مطلبا في ذلك مع توضيح الجودة العالية للخدمات المرفقية لهذه الدول ثم الدول النامية مع تخصيص مطلب لهذه الأخيرة بينما خصصنا المبحث الثاني للدول العربية من جهة حفاظا على التدرج في دراسة واقع المرافق الإلكترونية من الدول الأكثر تطورا إلى الدول الأقل تطورا ومن جهة أخرى لتسنى لنا دراسة واقع المرفق الإلكتروني في الجزائر ومقارنته مع مختلف اطياف الدول للوقوف على مواضع الخلل فنسعا لتجنبها و مواضع الجودة عليها تخدمنا في خلق مرافقنا لذا خصصنا المطلب الأخير للجزائر في حين المطلب الأول خصصناه لبعض الدول العربية.

## المبحث الأول: واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم.

في هذا المبحث قمنا بدراسة الوضع الراهن للمرافق العمومية لبعض الدول الرائدة في مجال التكنولوجيا ولقد حاولنا تقديم نماذج من كل قارات العالم وعلى مختلف الديانات والثقافات حتى يتسنى لنا إثبات علاقة جودة الخدمات بالمرافق الإلكترونية فمن خلال المطلب الأول تناولنا بالدراسة الدول المتطورة بطرح نموذج عن الدول الأوروبية هما فرنسا وبريطانيا مع تبيان جودة الخدمة العمومية رغم أن الأعلى جودة في هذه القارة<sup>(1)</sup> هي الدانمارك لكن لصعوبة الدراسة تناولنا الدولتين المذكورتين سابقا لجودة الخدمة العمومية كما ذكرنا أنفا ولسهولة الوصول نوعا ما للمعلومات.

ولإثراء المبحث دائما انتقلنا في المطلب الثاني الى العالم الإسلامي وعلى مستوى القارتين الآسيوية والأوروبية وانكبت الدراسة على كل من سنغافورة وماليزيا وكذلك تركيا وكزاخستان وأيضا لاعتبارها من الدول النامية ، وهي دول ذات جودة مرفقية عالية.

## المطلب الأول: واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول المتطورة.

لا يرتبط التطور في الدول بمدى التنمية الإقتصادية ونسبة الدخل الفردي فحسب بل أيضا بجودة الخدمات المرفقية ولذا من الواجب التعرف على واقع الخدمة العمومية المرفقية لبعض الدول على مختلف ثقافات ومواقعها الجغرافية لذا سندرس في الفرع الأول من واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول الأوروبية والأمريكية و في الفرع الثاني سنركز بالدراسة على بعض الدول الآسيوية.

(1): تقرير الأمم المتحدة حول جودة الخدمة العمومية لعام 2018.

## الفرع الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول الأوروبية والأمريكية.

### أولاً: المرفق العام الإلكتروني في فرنسا وبريطانيا.

#### 1- فرنسا:

تحسنت فرنسا في ترتيبها من المركز العاشر في عام 2016 إلى التاسع في عام 2018، من بين العوامل التي تسهم في تحسين الدرجات، رؤية الحكومة لتحقيق التحول الرقمي في الخدمة العامة بهدف الحصول على خدمات عامة غير مادية بنسبة 100% بحلول عام 2022.

كما أطلقت حكومة فرنسا برنامج تنمية منسق للإدارة الرقمية الإقليمية لبناء أساس مشترك من التطبيقات والقوالب الرقمية والمستودعات والأطر المشتركة لتسريع التحول الرقمي وزيادة حجم التحول الرقمي بافتتاح برنامج النشاط الحكومي لمجتمع المعلوماتية le programme d'action Gouvernementale pour la Société de l'information (PAGSI). وفي يناير 1998 م خصصت الحكومة الفرنسية مبلغ تسعة مليارات فرنك فرنسي ( أي ما يعادل 1.4 مليار يورو) لتنفيذ هذا البرنامج خلال أربع سنوات، والهدف هو تحديث عمل الدولة وبصفة خاصة تسهيل وصول المواطنين إلى إدارات الدولة وإلى المعلومات العامة ، إضافة إلى التخفيف من الخدمات الورقية وغيرها لصالح الأنترنت، وفي هذا السياق يتوجب على كل وزير إعداد خطة إحصائية لإدارات وفروع وزارته وأعمالها ووضع المعطيات العامة لهذه الأعمال على موقعها في الأنترنت ( Mise en Ligne ) .

وقد أكدت الحكومة من خلال هذا البرنامج رغبتها في تطوير العلاقات الإدارية غير المادية بين المرافق العامة والمواطنين ، وذلك بتطبيق " الإدارة الإلكترونية Administration électronique " بصفة خاصة والمرافق العامة بصفة عامة في هذا الخصوص ، فقد شجع المرسوم رقم 68-99 الصادر بتاريخ 2 فبراير 1999 .<sup>(1)</sup> في شأن نشر الاستثمارات الإدارية على شبكة الإنترنت، والأمر الوزاري الصادر في 7 أكتوبر 1999

(1): الجريدة الرسمية رقم 29، الصادرة في 04/02/1999، ص 1775

في شأن مواقع إنترنت المرافق العامة والمؤسسات العامة ، وكذلك الأمر الوزاري الصادر في 31 ديسمبر 1999 في شأن الإجراءات الإدارية على الإنترنت ، الإدارات الفرنسية بنشر استماراتها الإدارية على شبكة الإنترنت بغية تسهيل الدخول إليها واستخدامها من قبل مستعملي المرافق العامة.

في هذا السياق فإن أي استمارة جديدة، أو استمارة قديمة تحتاج إلى تلقيح من قبل المركز المختص بذلك - وهو مركز تسجيل ومراجعة الاستمارات الإدارية (CERFA)1 (Centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs) يتم

تبليغها إلى لجنة تبسيط الإجراءات الإدارية (La commission pour les simplifications) 2 (COSA) ، التي تقوم بدورها بتقييم الاستمارة الجديدة أو المنقحة ونشرها على بوابة الموقع مرافق عامة Service -Public.fr ، أو على موقع الوزارة المعنية .من جهتها ، فقد اعتبرت اللجنة البيوزارية (الوزارات المتعددة) لإصلاح الدولة CIRE.1) إن مصطلح "الإجراءات الإدارية عن بعد" يقتصر فقط على الخدمات التبادلية بين المرافق العامة ومستخدمي هذه المرافق ، وقامت اللجنة في 12 أكتوبر 2000 بإطلاق ونشر عشرين خدمة على شبكة الإنترنت . وتشمل هذه الخدمات بصفة أساسية الاستمارات المتعلقة بتحديد الدخول الخاضعة للاقتطاعات الضريبية ، والتسجيل للدخول لبعض المصالح الإدارية والمرفقية وسعيا منها أي الحكومة الفرنسية لرقمنة المرافق العامة حاولت تنظيم العمل المرفقي الإلكتروني بإصدار العديد من التشريعات ومنها المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني ومدى قانونيته في الإثبات، ومن أهم هذه التشريعات :

ج- القانون رقم 230-2000 الصادر في 13 مارس 2000 في شأن قانون الإثبات على تكنولوجيا المعلومات والتوقيع الإلكتروني وقد اعترف هذا القانون-إذا توافرت شروط معينة - بصفة الإثبات على الإجراءات الإدارية عن بعد. كما اعترف هذا القانون بالشرعية القانونية للتوقيع الإلكتروني بنفس درجة اعترافه بالشرعية القانونية للتوقيع الخطي، كما شيد هذا القانون نظرية التوقيع الإلكتروني.

(1): L'Etat Le Comité interministériel Pour La réforme de

ح- المرسوم رقم 272-2001 الصادر في 30 مارس 2001.<sup>(1)</sup> في شأن تطبيق المادة رقم 4-1316 من القانون المدني والخاص بالتوقيع الإلكتروني وقد بين هذا المرسوم بصفة أساسية بعض المفاهيم ومنها "النص الآمن لإنشاء التوقيع الإلكتروني"، "والنص الخاص بفحص أو تدقيق التوقيع الإلكتروني"، "ودور الخاضعين للمرافق العامة في التصديق الإلكتروني".

إضافة إلى أن هذا المرسوم يساعد على تطوير العقود أو المعاملات الإلكترونية وزرع الثقة المتبادلة بين الإدارة ومستخدمي المرافق العامة وخاصة المستهلكين، كما سهل تطوير العديد من التطبيقات التي تعتمد على خدمات التصديق الإلكتروني، ومثال ذلك الإقرارات الضريبية عن الدخل والضرائب والاقطاعات الأخرى باستخدام شبكة الأنترنت، وكذلك الإجراءات الإدارية بين مرافق الدولة العامة والسلطات الإقليمية والمحلية.

في هذا السياق، فإن التوقيع الإلكتروني يحقق هدفين أساسيين:

-ضمان أن المعلومات قد تم إرسالها عبر شبكة الأنترنت من قبل المرسل (مستخدمي المرافق العامة)، وهذا ما يسمى التوثيق الرسمي (L'authentification de L'origine).

-ضمان أن المعلومات التي أرسلت عبر شبكة الأنترنت لم يجر عليها أية تعديلات أثناء نقلها عبر الشبكة، وهذا ما يسمى كمال المحتوى (L'intégrité du contenu).

✓المرسوم الأوروبي رقم CE/31/2000 الصادر في 8 يونيو 2000 في شأن بعض الأوجه القانونية لخدمات مجتمع المعلوماتية وخاصة التجارة الدولية في العقود الداخلية.

وتتمثل الأهداف الأساسية لهذا المرسوم في تشجيع الثقة في التبادلات الإلكترونية وفي استخدام الشبكات Les réseaux، والمساهمة في تعميم ونشر ديمقراطية استخدام شبكة الإنترنت، والوسائل الحديثة في المعلومات والاتصالات والتبادلات الممكنة.

(1): الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 77 الصادرة في 2001/03/31، ص 5070 النص رقم 19.

من الملاحظ أن جميع هذه التشريعات الحديثة وسعت من نطاق استخدام "الإجراءات الإدارية عن بعد" على مستوى أجهزة وأدوات الدولة، وعلى مستوى التجمعات الإقليمية والمحلية.

إن النجاح والارتقاء في استخدام "الإجراءات الإدارية عن بعد" يقتضي تضافر جهود جميع الوزارات والإدارات والشركات والمشروعات والأفراد والتجمعات الإقليمية والمحلية، وذلك بهدف توسيع نطاق استخدام الإدارة الإلكترونية، وبالتالي تعزيز التبادلات الإلكترونية بين الإدارات ومستخدمي المرافق العامة . ومن أهم الجهود في هذا الخصوص : جهود وزارة الوظيفة العامة وإصلاح الدولة ، والمفوضية البيوزارية لإصلاح الدولة ، والبعثة البيوزارية للدعم الفني لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ولجنة تبسيط الإجراءات الإدارية.

كل جهة من هذه الجهات قد ساهمت في دور فاعل في تطوير "الإجراءات عن بعد" وتسهيل استخدامها عبر شبكة الإنترنت. بقي أن نشير إلى أن تطبيق الإجراءات عن بعد قد ارتبط بوضع خدمات الدولة وإداراتها ومؤسساتها العامة المركزية واللامركزية على شبكة الإنترنت.

**على المستوى المركزي:** أولا إنترنت بين الإدارات (1) (ADER). تم تشغيله منذ نهاية شهر مايو 2001. هذه الخدمة تتعلق بالبنية التحتية للاتصالات بين الإدارات بقصد إزالة الحواجز وتدعيم التعاون والتنسيق بين مرافق الدولة عبر وسيلة أكيدة وسريعة.

**أما على المستوى اللامركزي:** فقد بدأ تطبيق "أنظمة المعلومات الإقليمية (SIT) (2) من قبل المقاطعات والمحافظات والمناطق والهدف الأساسي من هذه الأنظمة هو تشجيع تبادل وتقاسم المعلومات بين مرافق الدولة وشركاتها من المقاطع والمناطق والمحافظات.

(1) Administration en réseaux

(2) Des système d'information territoriaux

إضافة إلى ذلك فقد تم إنشاء موقع بيوزاري للعمل التعاوني تحت مسمى Vit.min يسمح للإدارات المركزية والإدارات اللامركزية بتقاسم المعلومات والعمل على وضع بعض الموضوعات على شبكة الأنترنت.

في هذا السياق، فإنه يتوجب على الدولة وإداراتها المركزية واللامركزية إكساب العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية مهارات متواصلة ، وذلك بإخضاعهم لدورات تدريبية وورشات العمل المتقدمة في هذا المجال ، وكذلك تزويدهم بالأجهزة المتطورة (الحواسيب).

أما فيما يتعلق بمستخدمي المرافق العامة ، فقد وضعت الدولة بين أيديهم مواقع أنترنت عامة ليتمكنوا من الدخول إليها واستخدام الاستثمارات الإدارية المنشورة عليها. يكفي أن نذكر في هذا المقام بأن الدولة أنشأت 7000 موقع أنترنت عام حتى سنة 2003، والهدف من ذلك هو تعميم ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين مستخدمي المرافق العامة ، وخاصة ما يتعلق بطلبات التوظيف، وطلبات المساعدات كالمناح الدراسية ومساعدات السكن، وطلبات التسجيل في المدارس والجامعات والمعاهد ... إلخ.

وخلاصة القول، إن نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإحلالها محل ثقافة الأوراق يحتاج إلى إنشاء و خلاصة القول إن نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإحلالها محل ثقافة الأوراق يحتاج إلى إنشاء أكبر عدد ممكن من مواقع الأنترنت من قبل الدولة وإداراتها المركزية واللامركزية ، واستكمال نشر النماذج أو الاستثمارات الإدارية على هذه المواقع لتلبي كل طلبات الأفراد والشركات والجمعيات والمؤسسات وغيرها.

إن نجاح "الإجراءات الإدارية عن بعد" لدى مستعملي المرافق العامة يعتمد بدرجة كبيرة على بساطة الاستثمارات الإدارية، وأمن المعطيات المرسلة إلى الإدارات من خلال شبكة الأنترنت، وعلى الشروط المناسبة لتشغيل هذه المواقع . كما ويجب أن ينظر إلى نجاح "الإجراءات الإدارية عن بعد" من خلال التزايد الدولي لاستخدام الإجراءات الإدارية عن بعد وخاصة من المنظور الأوروبي.

## 2- بريطانيا

قامت الحكومة البريطانية بإصدار مجموعة من القوانين، مثل قانون حماية المعطيات لعام 1996، وقانون حماية البيانات لعام 1998، وقانون حرية المعلومات لعام 2000، وبدأ مشروع الحكومة الإلكترونية في عام 1999 بحيث ارتكزت رؤية المملكة المتحدة لمشروع الحكومة الإلكترونية على هدفين رئيسيين يشكلان أساس المبادرة وهما: (1)

- تحسين المستوى المعيشي للمواطنين.

- تحسين أداء الاقتصاد.

والتبني الفعلي لرقمنة المرافق العمومية في المملكة البريطانية كان منذ 2005 على أساس محلي بحيث تقوم كل مقاطعة من 34 مقاطعة بريطانية بتطوير الأعمال الإلكترونية فيها وفق تنسيق مركزي من الأعلى إلى الأسفل للتطبيق والتنسيق من خلال الإدارة المركزية للأعمال الإلكترونية، وقد تم وضع كل الخدمات الحكومية على الخط الإلكتروني، مرتكزة في ذلك على تجميع كافة خدمات الحكومة إلكترونيا في مساحة عمل محددة من خلالها يتم إدارة الخدمات وتوثيقها ويشمل كافة الخدمات التي تقدمها الحكومة من خدمات صحية، تعليمية... الخ. ويتم خلق بيئة عمل إلكترونية لتطوير الخدمات، الإلكترونية ويتم وضعها وفق نماذج ودليل محدد وبلغة XML. (2)

والعمل على مجموعة من المعايير للبنى التحتية ومستنداتها، وإنشاء البوابة الإلكترونية التي يتم فيها ترجمة كل المتطلبات لخلق قنوات تتيح للمواطنين ورجال الأعمال الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها عبر مجموعة من القنوات منها:

- عبر مراكز الاتصال وأكشاك الخدمات الحكومية Call center.

(1): عبده نعمان الشريف، اطروحة دكتوراه، الحكومة الإلكترونية إستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها

الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، ص 230.

(2): لغة لحفظ البيانات

- باستخدام الأجهزة الشخصية للمواطنين والشركات PC.

- باستخدام الهاتف النقال Mobile.

- عن طريق الخدمات التفاعلية التلفزيونية DTV.

وبفضل موقعها [www.ukonline.Gov.com](http://www.ukonline.Gov.com) وكذا التعليمات الخاصة بتقديم تلك الخدمات وطرق التعامل معها، ووضعت خطة لتقديم كافة الخدمات إلكترونياً 100% نهاية عام 2008 وقد استندت الحكومة البريطانية في مشروعها على :

- فتح موقع إلكتروني يضم كافة الخدمات المقدمة لمختلف القطاعات.

- توفير كافة النماذج الإجراءات عبر موقع الحكومة الإلكترونية.

- استخدام تقنيات المعلومات العالية الأداء، والتي تتمتع بحماية وأمن عاليين.

- وضع مشروع التلفزيون التفاعلي، لتقديم الخدمات للمواطنين.

والحكومة البريطانية من خلال مشروعها تعمل بتبني عدة مبادئ هي:

- الإختيار: بحيث يختار المواطن ما يروق ويتناسب ورغباته للتواصل الآلي.

- الثقة: من خلال توفير أعلى درجات الحماية لخصوصيات المواطنين.

- الوصول: إتاحة الوصول لكل المواطنين بسهولة.

- الكفاءة: من خلال إنجاز المعاملات بين كل الإدارة والمؤسسات بسرعة وجودة عاليتين.

- الترشيح: بحيث تتم المعاملة من وكالة واحدة وبأقل الإجراءات.

- المعلومات المفتوحة: توفير المعلومات لسير المعاملات بسهولة.

- منع الاحتيال والابتزاز: من خلال العمل على تدقيق هوية الأفراد لمنع ابتزاز حقوقهم.

وبفضل الاستراتيجيات المذكورة آنفا تحتل المملكة المتحدة المرتبة الرابعة في الدراسة لعام 2018،<sup>(1)</sup> بنقاط أقل من كونها الدولة الأعلى مرتبة في عام 2016، ويعزى هذا الانخفاض إلى الانخفاض النسبي في ترتيب رأس المال البشري ومؤشرات الخدمات عبر الإنترنت.

لذا تقدم الحكومة البريطانية خدمات أكثر تكاملا عبر الإنترنت من خلال منصة GOV.UK، تقوم استراتيجية الحكومة للتحويل التي تم نشرها في عام 2017 بوضع مسار لتطوير الحكومة الإلكترونية من خلال التحويل في الأعمال التجارية وتنمية الأشخاص المناسبين والثقافة والمهارات وبناء أدوات وعمليات وحوكمة أفضل للموظفين الحكوميين، والاستفادة بشكل أفضل من البيانات وإنشاء منصات مشتركة، ومكونات وقدرات أعمال يُعاد استخدامها.

**ثانيا: المرفق العام الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا.**

## **1- الولايات المتحدة الأمريكية:**

قطعت الولايات المتحدة الأمريكية شوطا عظيما في مجال الرقمية واعتمد على الأليات الإلكترونية كثيرا سواء في الإدارات العمومية أو المرافق العامة وتحتل الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المجال المرتبة التاسعة والثلاثين من بين الدول ذات مؤشر تنمية عال جدا والذي يقدر ب (0.75) عالميا حسب مؤشر التنمية العالمي لعام 2018،<sup>(2)</sup> فنجد المواطن الأمريكي يستغل الوسائل التكنولوجية في اتصالاته المستمرة مع مرافقه العامة سواء الصحية أو التعليمية والسياحية... الخ.

(1): تقرير الامم المتحدة حول ترتيب الدول الاعلى استعمالا للإدارة للإلكترونية لعام 2018.

(2): المرجع السابق.

و قد تم تنظيم أول اجتماع لفريق الخبراء من قبل شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية في نيويورك بتاريخ ماي 2017 بدعم من "ديناد تينهولت"<sup>(1)</sup> لتحديد الاتجاهات الضخمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الحث على استعمال الوسائل الإلكترونية عبر كامل المرافق العمومية.

بل نجد انه صار القيام حتى بالأعمال السياسية والاجتماعات المحلية عن طريق المرافق الإلكترونية إذ في سيدني تقدم المدينة مجموعة من الفرص للمقيمين والعاملين والجماعات المحلية وأصحاب الأعمال التجارية والحكومات وأصحاب المصلحة لمشاركة الأفكار، والآراء والتعليقات على المشاريع والسياسات للمساعدة في قرارات المجلس يمكن أن يشاركوا في ورشات العمل والاجتماعات المحلية، واجتماعات أصحاب المصلحة واجتماعات الموائد المستديرة والمشاورات عبر الإنترنت والمجموعات المرجعية المجتمعية والأفرقة الاستشارية وجلسات الاستقبال والدراسات وورش العمل المدرسية وما إلى ذلك، وتجمع نتائج التفاعل والمشاركة مع مدخلات أخرى ومع المتطلبات الفنية والمالية أو التشريعية ويتم تحليلها كجزء أساسي من عملية صنع القرار في المجلس.

### توجه المبادئ التالية نهج المدينة لإشراك المجتمع في صنع القرار:

(1) المدير التنفيذي العالمي لشركة "كابجيميني" في الاتحاد الأوروبي، ويعمل عن قرب مع العديد من منظمات القطاع العام الدولية والحكومات في أنحاء العالم. ويشارك "ديناد" في عددٍ من الأنشطة في مجال الحكومة الإلكترونية، والتحول الرقمي، والابتكار في القطاع العام، والذكاء يتولى "ديناد" منصب نائب الرئيس في "كابجيميني" للاستشارات، وكان قائدها العالمي في الاتحاد الأوروبي خلال العقد المنصرم، وعمل قبل ذلك لدى العديد من العملاء على المستوى العالمي في مجال الطاقة والتصنيع والإنتاج وقطاع الخدمات والحكومة، كما عمل بعد ذلك لأكثر من خمس سنوات مديراً لوحدة إدارة البيانات وتحليلها لأحد الجهات التنظيمية في مجال الطاقة والمرافق. ويشغل في الوقت الراهن منصب المدير التنفيذي العالمي لشركة "كابجيميني" في الاتحاد الأوروبي، ويعمل عن قرب مع العديد من منظمات القطاع العام الدولية والحكومات في أنحاء العالم. ويشارك "ديناد" في عددٍ من الأنشطة في مجال الحكومة الإلكترونية، والتحول الرقمي، والابتكار في القطاع العام، والذكاء الاصطناعي، والأمن "السيبراني"، والمدن الذكية، والبيانات (المفتوحة)، والذكاء الاصطناعي، وهو حاصل على درجة الماجستير في الإدارة العامة وماجستير إدارة الأعمال التنفيذي.

- النزاهة: يجب أن تكون المشاركة واضحة من حيث نطاقها وغرضها.
- الشمولية: يجب أن تكون المشاركة سهلة وتضم مجموعة كاملة من القيم والمنظورات.
- الحوار: يجب أن يشجع الحوار ويتيح فرص للنقاش الحقيقي.
- التأثير: يجب أن يكون المجتمع قادرًا على رؤية وفهم تأثير مشاركته في المشاورات التي تجريها المدينة.

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أول دولة في العالم جاهزية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث كانت بدايتها في نوفمبر 1999 على المستوى الاتحادي، رغم أنها عام 2008<sup>(1)</sup> تحتل المرتبة الرابعة عالميًا من حيث الجاهزية في الترتيب بعد السويد - والدنمارك - والنرويج وترتكز استراتيجيتها العامة لمشروع الحكومة الإلكترونية الأمريكية على مجموعة محددة من المبادئ الأساسية، التي تحدد رؤية الولايات المتحدة في إطار المنظومة الفدرالية العملاقة والتي بلغ حجم إنفاقها لعام 2003 ، في الميزانية 52 % بليون دولار وهي كما تشير الدراسات إلى أن الإنفاق الحكومي على تقنية المعلومات قد وصل إلى 24 من الناتج المحلي الإجمالي الأمريكي عام 2010 لتحقيق الأهداف الآتية:

- نقل الحكومة الفدرالية من البناء المركزي البيروقراطي إلى البناء التنظيمي الممركز حول المواطن والخدمات المقدمة له.

- تعزيز إتجاه الأداء الحكومي نحو تحقيق النتائج المرجوة.
- تحفيز نشاط الابتكار على أساس السوق.
- مبادرة استكمال بناء البنية التحتية الأمريكية حتى 1993 ، بهدف بناء طريق سريع للمعلومات والمشاريع لتحقيق رؤية واستراتيجية الحكومة الأمريكية المبنية على أساس إدارة أجهزة الدولة بكفاءة وفاعلية، والذي يتكون من ثلاثة مستويات: الحكومة الفدرالية، وحكومة الولايات، والحكومة المحلية لتحقيق العدالة والبساطة في توزيع الخدمات بين مختلف الولايات، ولتحقيق احتياجات المواطن والاستجابة لرغباته في ظل هدف أساسي، هو القضاء

(1): تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018.

على البيروقراطية الإدارية وتحسين أداء الإدارة في كل الوكالات الفدرالية، ويتم ذلك من خلال:

- التعرف على رغبات وأهداف الوكالات مسبقاً للقيام بالتطوير بسرعة.
- التعريف على المعوقات الرئيسية التي تواجه الحكومة الفدرالية، وإبلاغ مركز التطبيق لتتغلب عليها بصورة سريعة.
- تطوير تكنولوجيا المعلومات في إطار تحقيق التكامل بين الخدمات الحكومية والمعلومات.

وتهدف من خلال ذلك إلى تبسيط الإجراءات، وتوصيل الخدمات إلى المواطنين والحد من تعقيدات المعاملات، وتخفيض كافة التكاليف المتعلقة بأداء وإنجاز المعاملات الخاصة بكافة الوكالات الفدرالية، وأصدرت قانون خصوصية الاتصالات لعام 1997 وقانون خصوصية المعطيات لنفس العام، كما أصدرت قانون التخلص من الأعمال الورقية، وقانون كيلينجر وهما يتطلبان من إدارات الحكومة الفيدرالية أن تضع الخدمات عبر الشبكة (Clinger-Chen Act - كيلينجر كوهين)<sup>(1)</sup> وأن تركز الاهتمام على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات وارتكزت مبادراتها أي الحكومة الإلكترونية على ثلاث مراحل هي:

---

(1): تم تصميم هذا القانون لعام 1996 لتحسين طريقة اكتساب الحكومة الفيدرالية لتكنولوجيا المعلومات واستخدامها والتخلص منها . وهو يشمل (1) - إصلاح إدارة تكنولوجيا المعلومات قانون (ITMRA) شعبة (E) و(2) - إصلاح اكتساب الاتحادية قانون (FARA) شعبة (D) الذي تم توقيعه ليصبح قانوناً كجزء من قانون تفويض الدفاع الوطني للسنة المالية 1996. يضع القانون نهجاً للوكالات التنفيذية لتحسين اكتساب وإدارة موارد المعلومات الخاصة بها من خلال:

- التركيز على تخطيط موارد المعلومات لدعم مهامهم الاستراتيجية. / تنفيذ عملية تخطيط رأس المال ومراقبة الاستثمار التي ترتبط بصياغة الميزانية وتنفيذها / وإعادة التفكير وإعادة هيكلة الطريقة التي يؤدون بها أعمالهم قبل الاستثمار في نظم المعلومات.

- مرحلة الإختيار للشبكة للتعرف على المخاطر المحتملة من خلال عرض مجموعة محدودة من الخدمات كتجربة أولية وبحذر من 2000 م إلى 2002 م.

- التكامل على المستويات الإدارية والوكالات الفدرالية في الحكومة الأمريكية، من خلال القضاء على كل المشاكل والمعوقات، والعمل من خلال بوابة إلكترونية واحدة لكل قطاعات المرافق الأمريكية وتركز فيها على ربط كافة أنظمتها ببعضها في الحكومة الإلكترونية، لتحقيق التكامل بين كل الإدارات في تقديم الخدمات ومنع الازدواجية فيها، والعمل على حماية السرية والخصوصية في تقديم خدماتها من 2002 م إلى 2005 م.

- إعادة الاختراع (2005 وما بعدها): وفيها تتم إصدار الأوامر الرسمية التشريعية اللازمة لعمل المؤسسات والمرافق العامة الإلكترونية والتي تعمل على إعادة الاختراع التنظيمي الضروري للقضاء على البيروقراطية الإدارية، لكي تتزامن عملية الحكومة وتشريعاتها مع تقديم الخدمات، وتعمل على توفير الخدمات لكافة المواطنين وتسهل الوصول لكل مواطن في أي موقع داخل الولايات المتحدة من خلال التنظيم التالي :

أ- (من ح إلى م) من الحكومة إلى المواطن G2C- Government to citizen.

ب- (من ح إلى ع) من الحكومة إلى الأعمال G2B- Gov to Business.

ت- (من ح إلى ح) من الحكومة إلى الحكومة G2G- Gov to Gov.

إضافة للخدمات هناك ما يسمى الكفاءة والتأثير الداخلي ( Internal Efficiency and Effectiveness-IEE) كبعد رابع للخدمات الإلكترونية للحكومة الأمريكية .

وتجسد تلك الخدمات في مجموعه<sup>(1)</sup> من المواقع تبلغ عددها 22 ألف موقع ويب فيدرالي أهمها [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov) وتقدم الحكومة والمرافق الإلكترونية الأمريكية خدماتها

(1): تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018.

بالتركيز على محددات مبادرتها في تقديم الخدمات في إطار الحكومة المركزية والفدرالية ففي 2008 وصل عدد مستعملي الأنترنت في الولايات المتحدة إلى 220,141,969 بنسبة 72,5% من عدد السكان البالغ 303,824,646، وتشير الدراسات أن الإدارات والمرافق العمومية الإلكترونية المحلية في الولايات المتحدة الأمريكية تقدم 80% من الخدمات باستخدام الوسائط الإلكترونية وتوفر ما يقرب من 70% من التكاليف التشغيلية، وذلك بالتحول إلى الخدمات الإلكترونية مقارنة بتقديم تلك الخدمات بالطرق التقليدية، فمثلا تجديد الرخص في ولاية أريزونا تكلف دولارين مقارنة بـ 7 دولارات بالطرق التقليدية، وفي واشنطن توفر نظم الشراء الإلكتروني 10 إلى 20% من تكاليف المواد والمشتريات، كما أن تسجيل السيارات في ولاية ألاسكا انخفض من 7.75 إلى 0.91 دولارًا أمريكيًا باستخدام الطرق الإلكترونية، ووصل الإنفاق الإعلاني للتجارة الإلكترونية وتسويق الخدمات الإلكترونية في الولايات المتحدة إلى 1,175 مليار دولار للعام 2008، و51,630 مليار دولار لعام 2016.<sup>(1)</sup>

ويعتبر التميز أساسا في الحكومة الإلكترونية الأمريكية كونها حكومة إلكترونية تخضع لمبدأ التنافسية بين الولايات في تقديم الخدمات والرقى بها بأسلوب متميز، وعهدت كثير من الولايات لشركات بتنفيذ مشروعاتها وربطها بالحكومة الفيدرالية الإلكترونية [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov) والربط متوفر إلى كل الحكومات الفدرالية والسلطات التشريعية الثلاث، وما يميز مشروع الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية هو توافر البنية التحتية المتكاملة، وكذا توافر الحلول البرمجية، ونضوج التجربة لدى المواطن الأمريكي نظراً للحجم الهائل لأجهزة الحاسوب في كل منزل، وتأتي الولايات المتحدة في مقدمة دول العالم جاهزة إلكترونية واشتراك إلكتروني حسب تقرير الأمم المتحدة لعام 2008 والإدارات والمرافق الإلكترونية الأمريكية تعاني من مشاكل نذكر منها:

(1): تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2016

- عدم وجود هيكل اتحادي.
- ضعف الموارد بشكل عام للمشروع.
- الثقة ضعيفة بمعاملاتها.
- وجود معارضة من المشرعين.
- عدم وجود تنسيق بين الوحدات في الإدارة المحلية على المستوى الأفقي داخل الولايات.
- وعدم وجود توازن بين النفقات الضخمة والمنافع المنتظرة من المشروع.

## 2- كندا:

حسب مستويات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2018 تحتل كندا المرتبة السادسة عالميا بمؤشر تنمية عالي جدا ( اكثر من 0.75 ). كما صنفت الثامنة عالميا حسب مستوى مؤشر الخدمات عبر الأنترنت العالي جدا<sup>(1)</sup> وبهذا تتكون كندا من الدول الأوائل عالميا من الاستعمال للوسائل التكنولوجية والرقمية داخل الإدارات والمرافق العمومية وهذا ما يلاحظ جليا على الخدمات المتوفرة في كل المجالات العمومية من الصحة، التعليم، النقل، السياحة... الخ .

وتسعى كندا دائما لتحقيق أرقى الخدمات للمواطن وتسهيل الاتصال بينه وبين مختلف المرافق العمومية وبل وحتى تسهيل الخدمة العمومية للكنديين وغير الكنديين خارج المحيط الجغرافي فمن المعلوم للجميع بحكم شساعتها وحدائثه نشأتها تسعى جاهدة لاستقطاب اكبر عدد ممكن من الأفراد عالميا وعلى مختلف عرقياتهم وأجناسهم وأيدولوجياتهم... الخ.

(1): تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018

## الفرع الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول الآسيوية.

### أولاً: المرفق العام الإلكتروني في كوريا الجنوبية:

تعتبر كوريا الجنوبية من الدول الرائدة في هذا المجال حي نجد شعبة إدارة الضرائب مثلاً، الفائز بجائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة لعام 2018، مما يدل على جودة المرافق العمومية الإلكترونية في هذا البلد.

وتعود انطلاقة المرافق الإلكترونية العامة وكذا الإدارة الحكومية منذ الأزمة الاقتصادية العالمية في عام 2008، قيدت الدولة الكورية زيادة الإنفاق على الرعاية الاجتماعية لتمويل الحكومات الوطنية والمحلية، حيث أظهرت خطورة الأزمة المالية المحلية الناجمة عن مخالفات متنوعة من مسؤولي القطاع العام وسوء الإدارة المالية من رؤساء الحكومات المحلية الحاجة إلى نزاهة وشفافية التمويل المحلي، في هذه العملية تحول النظام المالي المحلي المبني على أساس التحكم والإدارة إلى اتجاه تأمين الشفافية من خلال المشاركة الفعالة للسكان والابتكار المالي في جمهورية كوريا رغم أن الإفصاح عن تنفيذ الميزانية ليس شرطاً قانونياً، وقد خلصت محافظة "تشانج تشونج نام دو" إلى أنه ينبغي أن تُتاح جميع المعلومات المالية للعامة، من أجل زيادة الشفافية والمراقبة المالية من خلال توسيع مشاركة المواطنين، وذلك بفضل الإفصاح الرقمي الكامل لتاريخ استخدام الضرائب للسكان في الوقت الحقيقي. صفة المعلومات المالية الصادرة من محافظة "تشانج تشونج نام دو" هي تمديد المعلومات المالية بالتعاون مع المدينة والمحافظ، وكذلك توسيع مشاركة السكان.

جميع معلومات الميزانية تتضمن النفقات في الوقت الحقيقي والمال المنفق حتى الآن الذي يمكن تنفيذه من المبلغ الإجمالي حتى الوقت الحاضر. وتشمل معلومات الميزانية هذه مختلف المواد التي تساعد في فهم جوانب مثل خطة منتصف المدة ومؤشرات التنمية المستدامة وبالإضافة إلى ذلك، تمت إضافة مربع إجابة على الاستطلاع للشخص المسؤول عن أعمال الميزانية، وتم إرفاق مهمة التسجيل والرد على الأسئلة أو الاقتراحات عن الميزانية

وكذلك وصف للمصطلحات المالية. وبصرف النظر عن الحكومة المركزية، عززت الحكومة المحلية الإفصاح عن وضع الميزانية ووضع الإيرادات والنفقات ووضع التسوية على الموقع الإلكتروني لمحافظة " تشانج تشونج نام دو" في حالة الإيرادات والنفقات بشكل خاص، تم إنشاء نظام الإفصاح عن المعلومات المالية في يوليو 2013 ، والذي يربط 15 حكومة محلية أساسية في المحافظة لأول مرة في البلاد.

بالنسبة للنفقات تم الإفصاح عن جميع طرق العقد ومحتوياته وأطرافه، حتى نفقات الوجبات ونتيجة لذلك، يمكن للمواطنين الاطلاع على حالة تنفيذ ميزانية " تشانج تشونج نام دو" عبر الأنترنت في الوقت الحقيقي. ومن ثمة توسعت المراقبة المالية وتم زيادة نطاق الشفافية والكفاءة في الإنفاق المالي.

إن التغيير التحولي والأداء المبهر للحكومة الإلكترونية في جمهورية كوريا هو مثال على نموذج جديد يهدف لتقديم خدمات عامة مخصصة وخلق فرص عمل جديدة من خلال تبادل البيانات المملوكة للحكومة مع العامة وتعاون أفضل بين الدوائر الحكومية. حكومة 3.0 كما يُطلق على البرنامج، كانت مدفوعة في عام 2013 بتحول تأسيسي في الترتيبات المؤسسية والسلوكيات استنادا إلى مجموعة جديدة من القيم وهذا بدوره، جعل الحكومة تركز أكثر على الخدمة والكفاءة والشفافية. وقد تم تنفيذ البرنامج بنجاح من خلال السلوك الهادف الذي كان مرتبطاً باستراتيجية ذات أهداف واضحة من الإدارة العليا.

وكما وضحنا سابقا، كانت ولا زالت الكفاءة والفعالية المعززة في الإدارة العامة وتقديم الخدمات دافعاً راسخاً وثابتاً لإصلاح الحكومة الإلكترونية.

إذ أن الحكومة الإلكترونية تساهم في الحد من العبء الإداري، كما تتيح القضاء على الازدواجية وتقليل من عدد المرات التي يتم فيها جمع نفس المعلومات من الأفراد أو الشركات المشاركة أكثر انتظاماً بين الهيئات الحكومية.

إن تكامل السياسات والترابط يمكن أن يكون دافعاً قوياً آخرًا لتطوير الحكومة الإلكترونية. وأحد ضروريات التكامل هو تصميم مناهج جديدة للحكومة الإلكترونية.

إن التعاون المعزز بين الجهات الحكومية في مختلف القطاعات والمستويات على حد سواء له آثار على بروتوكولات تبادل البيانات والاتصالات، والتي لها صلة وثيقة بتطوير وتنمية البلاد.

كما ظلت جمهورية كوريا في المركز الثالث، كما هو الحال في عام 2016، وقد كان أداء البلد جيدًا في البنية التحتية للخدمات والتكنولوجيا عبر الإنترنت، وهذا ما سهل على البلاد قيام حكومة مريحة وفعالة وشفافة لتعزيز رضا المواطنين والإنتاجية الحكومية وتحسن باستمرار لتوفير خدمات حكومية أفضل لمواطنيها في مواجهة التغيرات التكنولوجية السريعة. كما ازداد طلب البلدان النامية من حكومة جمهورية كوريا من أجل تبادل خبراتها في استراتيجيات الحكومة الرقمية، مما أدى إلى بناء قدرات الحكومة الإلكترونية وتدريب أكثر من 4820 موظفًا عامًا من بلدان أخرى خلال السنوات العشر الماضية، ووفقاً لدراسة عام 2018 صنفت الدنمارك وفنلندا بمعيار كوريا كقائدين عالميين بشأن المشاركة الإلكترونية بينما تتابع هولندا وأستراليا واليابان ونيوزيلندا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة وإسبانيا أوضحت جمهورية كوريا في ردها على استطلاع الدول الأعضاء أنها وضعت "الخطة الرئيسية للحكومة الإلكترونية لعام 2020" لمواجهة التحديات التي تنشأ عن الحكومة الإلكترونية المتطورة باستمرار، وتتكون هذه الخطة من خمس استراتيجيات تشمل:

- تطوير الخدمات الحكومية الرقمية بالكامل.
- إصلاح الإدارة العامة القائمة على المعلومات الذكية.
- إنشاء صناعات رقمية ملائمة للبيئة.
- بناء منصة الحكومة الإلكترونية.
- ترسيخ مكانتها في الحكومة الإلكترونية العالمية.

باعتبارها جهة تصدير رئيسية للحكومة الإلكترونية وتقوم الحكومة بوضع خطة رئيسية كل خمس سنوات لضمان أن خدمات الحكومة الإلكترونية تقدم أحدث التكنولوجيات المتاحة وتأخذ في الاعتبار الاحتياجات المتطورة لمواطنيها.

وفي كوريا كل المرافق صارت إلكترونية وآخر تحديث ما تعلق باستخدام التكنولوجيا الرقمية في معالجة مشاكل جمع النفايات المتكررة وفائض النفايات الذي كانت تعاني منه سيول وخاصةً في ظل وجود عدد غير كافٍ من صناديق النفايات العامة ووجود ما يتراوح بين أربع إلى خمس مجموعات من النفايات اليومية ما يثبت عدم كفايتها، فوجدوا أنهم يواجهون مشكلة خطيرة. ولأن المخططين لجمع النفايات لم يكونوا على علم بكيفية ملء صناديق النفايات أو كيفية ملئها بهذه السرعة، فقد اضطر موظفو جمع النفايات في سيول إلى التعامل مع الزجاجات البلاستيكية والأكواب الورقية التي تتراكم باستمرار فوق صناديق إعادة التدوير.

ولأن هدفهم الأساسي كان يتمثل في تحسين المدينة بجعل الشوارع أكثر نظافة والحد من تكاليف جمع النفايات، قررت بلدية سيول تركيب 85 صندوق نفايات لضغط النفايات بالطاقة الشمسية لتكفي النفايات أكثر بثمانية (8) مرات مقارنة بصناديق النفايات غير المضغوطة. توفر تلك الصناديق المزودة بعجلات إمكانية إزالة القمامة بطريقة سهلة وآمنة، كما تقوم أيضًا بإرسال المعلومات عما قامت بتجميعه في الوقت الحقيقي من خلال الإرسال اللاسلكي لمراقبة حالة صناديق النفايات ومستوى امتلائها ومراقبة كفاءة المجموعة في جميع أنحاء سيول.

ومنذ تثبيت صناديق النفايات تخلصت سيول من فائض النفايات، حيث انخفضت تكلفة جمع النفايات بنسبة 83%، وزاد معدل تحويل إعادة التدوير إلى 46%، وتحقق تحسن في عدد مرات جمع النفايات حيث انخفض تكرار جمعها بنسبة 66% وانخفضت

القمامة بصورة كبيرة في الشوارع، وساهم حل إدارة النفايات الذي استخدم هذه التكنولوجيات الناشئة في جعل المدينة أكثر نظافة وأكثر راحة لكل من المقيمين والسياح فيها.

### ثانياً: المرفق العام الإلكتروني في اليابان:

تعد اليابان البلد الرائد في البحث العلمي، خاصة في التكنولوجيا والآليات والبحث الطبي، حيث يتقاسم قرابة 700.000 باحث ميزانية بحث وتطوير قدرها 130 مليار دولار أي ثالث أكبر ميزانية في العالم وتعد اليابان أيضاً البلد الرائد في البحث المبدئي حيث تملك ستة عشر فائزاً بجائزة نوبل سواءً في الطب أو الفيزياء أو الكيمياء، وثلاثة فائزين بميدالية فيلدز وفائزاً واحداً بجائزة كارل فريدريش جاوس. تبرز مساهمات اليابان التكنولوجية في مجال الإلكترونيات والسيارات والآليات وهندسة الزلازل والروبوت الصناعي والبصريات والكيميائيات وأشباه الموصلات والمعادن، كما تقود اليابان العالم في علوم الإنسان الآلي واستخدامها حيث تملك أكثر من نصف (402,200 من 742,500) الروبوتات الصناعية في العالم.

منظمة بحوث الفضاء اليابانية هي وكالة الفضاء في اليابان، تقوم المنظمة بالأبحاث واستكشاف الكويكبات وأبحاث الطيران، كما تعد الرائدة في تطوير الصواريخ والأقمار الصناعية. أُضيفت وحدة التجربة اليابانية (كمساهمة من اليابان) إلى محطة الفضاء الدولية أثناء رحلات مكوك الفضاء في 2008 وتتضمن خطط اليابان في مجال سبر الفضاء التالي:

إطلاق مسبار فضائي إلى كوكب الزهرة، مركبة الفضاء "أكاتسوكي" وتطوير "بيي كولومبو" الذي تم إطلاقه في 2013 وبناء قاعدة في القمر بحلول سنة 2030.

في 14 سبتمبر 2007 أطلقت اليابان "سيلين" لاستكشاف القمر على حاملة الصواريخ "H-IIA" من مركز "تانيغاشيما" الفضائي، مركبة "سيلين" معروفة أيضاً باسم "كاجيوا تيمنا"

وهي أكبر مهمة استكشاف لسطح القمر بعد برنامج "أبولو". هدفها كان جمع معلومات حول أصل القمر وتطوره، دخلت المدار القمري بتاريخ 4 أكتوبر وكانت تحلق على ارتفاع 100 كيلومتر (62 ميلا) انتهت مهمة سيلين عندما حطمتها منظمة البحوث اليابانية.

وما هذا التسارع إلا لأجل تحسين وتحقيق التطور والرقى والازدهار لأفراد المجتمع إذ بفضل هذه التكنولوجيا وتطورت العلاقة بين الحكومة بمختلف أجهزتها الإدارية ومرافقها العامة وبين الشعب وبفضل هذه التكنولوجيا كانت ولا زالت اليابان من الدول الرائدة في مجال الحكومات والمرافق التكنولوجية بل إنها تخطت مرحلة استعمال التكنولوجيا إلى ما يعرف بعالم الروبوتيك الذي تتطلع صدارته بدون منازع.

### **المطلب الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول النامية.**

وحتى نبين أن ديننا الحنيف دين تطور وحضارة دين رقي وازدهار ودين تكيف مع كل المستجدات ودين جاء لخدمة الإنسان فإننا نتاولنا عند دراسة الدول النامية الدول الإسلامية حيث في الفرع الأول نتاولنا سنغافورة باعتبارها رائدة في هذا المجال وكذلك ماليزيا وفي الفرع الثاني أخذنا كمثال تركيا وكازخستان.

### **الفرع الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض دول جنوب آسيا.**

#### **أولا: المرفق العام الإلكتروني في سنغافورة:**

تعتبر دولة سنغافورا رائدة العالم في مجال تطبيق المفهوم الشامل للحكومة الإلكترونية من حيث عدد الخدمات التي تقدمها وجودتها الفائقة، وهي من الدول الرائدة في رقمنة الأعمال الحكومية (CSCP) حيث قامت في عام 1981 بتنفيذ برنامج رقمنة الخدمة المدنية الحكومية التقليدية وقللت من الأعمال الكتابية، وبعد تقييم التجربة في عام 1997 تم الإعلان عن إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية السنغافورية في يونيو عام 2000 ، والتي ارتكزت على تقديم الخدمات في أربع مستويات هي:

-من الحكومة إلى الشركات G2B.

-من الحكومة إلى الأفراد G2C.

-من الحكومة إلى الموظفين G2E.

-من الحكومة إلى الحكومة G2G.

في عام 2002، كانت بوابة سنغافورة الإلكترونية E-Citizen الأولى من نوعها في العالم التي قامت بجمع عروض الخدمات حول أحداث الحياة لتسهيل التنقل والتوجه للمرافق العامة وفق نهج أطلق عليه اسم "المستخدم".

وقد طورت أيضًا من هذا النموذج عام 2018 إلى "تجربة مواطن" متكاملة ومركز جامع لتلبية جميع الاحتياجات هناك اتجاه بارز آخر وهو دمج النهج السلوكي للمستخدم وتصميم التفكير نحو الابتكار وتقديم واستخدام الخدمات كما يتضح من المبادرات في سنغافورة أين أنشأت الحكومة برامج مثل (Silver Infocomm Initiative)، لسد فجوة الاتصال لكبار السن من خلال معالجة افتقارهم إلى التعليم أو المهارات الرقمية حيث وُجدت في مؤشر تقديم الخدمات عبر الإنترنت جنبًا إلى جنب مع الولايات المتحدة ووراء الدنمارك، انخفض عدد الوظائف من 2016 بسبب مؤشر رأس المال البشري ومؤشرات وتبنت الحكومة السنغافورية استراتيجية مبنية على أهداف هي:

- إعادة اختراع وتصميم الحكومة وفق الأربع مستويات السابقة للخدمات.

- التركيز على احتياجات العملاء في تقديم الخدمات.

- بناء القدرات للحكومة باستخدام أحدث تقنيات المعلومات.

- بناء مجتمع المعلومات والمعرفة، وتطوير صناعة البرمجيات والاتصالات.

وحسب الكثير من التقارير لكثير من المنظمات في مجال مستوى التطبيق والتنفيذ للحكومة الإلكترونية في الدول النامية، تأتي سنغافورا في مقدمة الدول النامية الرائدة في

مجال تنفيذ هذا المشروع، وهي رابع دولة في العالم للعام 2004، ورغم وقوعها في المركز 23 في عام 2008 ليس بسبب ضعف في أدائها وإنما تحسن في قدرات حكومات إلكترونية أخرى في العالم، وقد أنشأت سنغافورا مؤسسة متخصصة تتولى كافة الأعمال المتعلقة بتنفيذ المشروع يطلق عليها (IDA) <sup>(1)</sup> والذي يتكون من مجموعة من فرق العمل، الوظيفية تتوزع على التالي:

- مجموعة التشريعات، ووضع السياسات.

- مجموعة التطوير على الخط.

- مجموعة تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

- مجموعة التكنولوجيا.

- مجموعة النظم الحكومية.

وبناءً على توزيع تلك المجموعات الخاصة وظيفياً، فإن تلك المجموعات تقوم بالأعمال والمهام المحددة لها والمسندة لها وفق تخصصها ووظيفتها، في إطار هدف عام، جعل سنغافورا من أكبر المراكز في العالم في مجال لتكنولوجيا المعلومات وتتميز بوابة حكومة سنغافورة الإلكترونية في اختصار محتوى صفحتها الرئيسية بحيث يحيط به نظر المستخدم دفعة واحدة من دون الحاجة إلى أن يحرك المؤشر أو يقلب البحث في صفحات طويلة.

وقد إختار فريق البوابة تقسيمها إلى أربعة أقسام رئيسة هي:

- **الحكومة:** ويحتوي هذا القسم على كافة المعلومات المتعلقة بحكومة سنغافورة وبياساتها وعاوين الاتصال بها.

- **المواطنون والمقيمون:** ويضم المعلومات الخاصة بالخدمات الإلكترونية للأفراد.

- **الأعمال:** ويحتوي على كل ما تحتاج إليه الشركات ومؤسسات الأعمال في تعاملاتها مع الحكومة .

(1) Infocomm Authority Singapore's

- الزوار وغير المقيمين: قسم يقدم معلومات يحتاج إليها السائح أو من يرغب في زيارة سنغافورا.

وتمتلك الحكومة السنغافورية خطة الحكومة الإلكترونية منذ الثمانينيات وفي عام 2014 أعلنت عن هدفها في أن تصبح دولة ذكية تعد الحكومة الرقمية جزءاً لا يتجزأ منها. تتبنى سنغافورة الحكومة الإلكترونية كنهج كامل للحكومة في استراتيجيتها الوطنية للتنمية، و إن عدد سكانها الصغير ومساحتها الصغيرة، المصحوبة بتنمية بشرية عالية جداً ونصيب الفرد من الدخل القومي الإجمالي العالي يسمح للحكومة بتطوير مجموعة كاملة من الخدمات عبر الإنترنت لمواطنيها وشركاتها وزوارها.

بالإضافة إلى ذلك فإن معدل الاختراق المرتفع للهواتف النقال والهواتف الذكية في سنغافورة يمكّن الحكومة من توفير الوصول الإلكتروني للمواطنين، من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية السلسة باستخدام أسرع وأسهل وأكثر ملاءمة لاستخدام الموارد المتاحة على الإنترنت، وخاصة في المعاملات من الحكومة للمواطن ومن الحكومة للشركات بتبادل البيانات الأرضية الفضائية عن طريق واجهات برمجة تطبيقات شركة "جيوسبيس" **مكتب يقدم احدى خدماته المتضمنة كشوف خبرة تتعلق بالاستخدام الإلكتروني.**

إن التواصل بين الآلات وبين الهيئات المدعومة بالبيانات يمكّن من تكييف التطبيقات بطريقة أسرع بنسبة 30 في المائة وتقليل تكاليف التخزين بنسبة 60 في المائة، كما يقضي على تكرار البيانات.

### ثانياً: المرفق العام الإلكتروني في ماليزيا:

التجربة الماليزية جديدة بالتأمل وخصوصاً أنها تتميز بكثير من الدروس التي من الممكن أن تأخذ بها الدول النامية كي تنهض من كبوة التخلف والتبعية. فعلى الرغم من الانفتاح الكبير لماليزيا على الخارج والاندماج في اقتصاديات العولمة، فإنها تحتفظ بهامش

كبير من الوطنية الاقتصادية وخلال نحو عشرين عاماً تبدلت الأمور في ماليزيا من بلد يعتمد بشكل أساسي على تصدير بعض المواد الأولية الزراعية إلى بلد مصدر للسلع الصناعية، في مجالات المعدات والآلات الكهربائية والإلكترونيات، فتقرير التنمية البشرية الصادر عن البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة لعام 2001م رصد أهم 30 دولة مصدرة للتقنية العالية، كانت ماليزيا في المرتبة التاسعة متقدمة بذلك عن كل من إيطاليا والسويد والصين، كما كانت تجربتها متميزة في مواجهة أزمة جنوب شرق آسيا الشهيرة التي شهدها العام 1997م.

و تسعى المبادرة الاجتماعية ( Digi Wanita Era Digital DigiWED ) في ماليزيا - وهي شراكة بين القطاع العام والخاص بين ديجي للاتصالات ولجنة الاتصالات والوسائط المتعددة الماليزية (MCMC) والمجلس الوطني للمنظمات النسائية (NCWO) - إلى تثقيف وإدماج المرأة في مجتمع الإنترنت بهدف استقطاب كل شرائح المجتمع وتعميم استخدام الوسائط الإلكترونية لذا نجد من بين 57 دولة ذات مستوى مؤشر الخدمات عبر الإنترنت العالي جداً، هناك 19 دولة في مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية العالي تحتل فيها ماليزيا المرتبة الثامنة بعد كل من البرازيل، بلغاريا، تشيلي، الصين، كولومبيا، الهند، الكويت.

نشير انه منذ حوالي عشرة أعوام دشنت الحكومة الماليزية النسخة التجريبية النهائية من مشروعها الجديد (myemail.my) 1 الموقع للإرتفاق بين الحكومة الماليزية و مواطنيها البالغين 18 سنة فاكثر عن طريق استخدام بصمة الإصبع فكرة المشروع باختصار شديد تتمحور حول بناء نظام بريد إلكتروني خاص للتواصل مع الحكومة الماليزية فقط، بحيث يمكن لكل مواطن ماليزي جاوز الثمانية عشر عاماً، بعد التحقق من هويته بشكل دقيق (باستخدام بصمة الإصبع)، أن ينشئ حساباً فيه ليكون وسيلة آمنة ورسمية للتواصل مع الحكومة والاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية هناك.

قامت بتنفيذ المشروع الشركة الماليزية Tricube Berhad بالتعاون مع شركة Microsoft بإشراف ورقابة من الحكومة الماليزية من خلال منظماتها ذات العلاقة، ويتوقع أن تتجاوز تكلفته الإجمالية الخمسين مليون رينجت ماليزي تكفلت بها كاملة الشركة الماليزية المنفذة. أهمية المشروع - كما يراها البعض- تتلخص في 4 نقاط هامة جدا:

- **السرية والأمن:** جميع الرسائل داخل نظام البريد الإلكتروني ستكون مشفرة أثناء التراسل والحفظ ما سيحفظ سرية المعلومات والبيانات المتراسلة.

- **التحقق:** على عكس البريد الإلكتروني العادي، يتم التحقق من هوية مالك الحساب بشكل شخصي ودقيق، ما سيضمن للحكومة إلى درجة كبيرة أن متلقي البريد هو فعلا الشخص المطلوب. أيضا على مستوى إدارة الهوية، ربما سيتم التعامل مع عنوان البريد الإلكتروني للمواطن الماليزي مستقبلا كـمعرف رسمي معتمد.

- **خدمات تقنية إضافية:** ستم الاستفادة من هذا المشروع في تطوير خدمات تقنية خصوصا فيما يتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية. على سبيل المثال، سيتم توفير خدمة تسجيل الدخول المفرد (Single Sign-On) لمستخدمي النظام، فبمجرد تسجيلك الدخول بنجاح لحسابك في نظام البريد الإلكتروني، سيمكنك أثناء نفس الـ session أن تزور مواقع حكومية مختلفة وتستفيد من تطبيقاتها من دون الحاجة إلى أن يتم التحقق من هويتك لتسجيل الدخول مرة أخرى في كل موقع حكومي تقوم بزيارته.

- **فوائد اقتصادية:** بحسب الشركة التي أدارت المشروع، ستوفر الحكومة الماليزية ما يقارب الـ 50% من قيمة ما تنفقه على الورق وخدمات البريد العادي التي تستخدمها حاليا في التواصل مع المواطنين. على الرغم من أن الحكومة ملتزمة بدفع مبلغ 50 سنتا (63.5 هللة تقريبا) للشركة المنفذة عن كل رسالة تقوم بإرسالها لكل مواطن.

من المهم أن أشير هنا إلى أن هذا النظام يجب ألا يستخدم وبأي حال من الأحوال في أي مراسلات شخصية بين المواطنين حفاظا على خصوصيتهم حتى وإن كانت الرسائل مشفرة. إلا أن المواصفات المنشورة للمشروع لم توضح فيما إذا كان سيسمح للمواطنين للتواصل فيما بينهم باستخدام نظام البريد الإلكتروني الخاص بالتواصل مع الحكومة. أيضا فيما يتعلق بجمع وتدقيق بصمات الأصابع، يجب أن يتم ذلك حصرا عبر جهات حكومية موثوقة، فهذه البيانات الحيوية هي أكثر البيانات خصوصية لأي مواطن ويجب الحرص وبشده على سريتها والحفاظ عليها.

المشروع الذي بدأ العمل فيه منذ يونيو 2010م يهدف إلى أن تصل نسبة الماليزيين الذين تجاوزا الثمانية عشر عاما ويملكون حسابا في نظام البريد الإلكتروني الخاص بالتراسل مع الحكومة إلى 100% في العالم 2015م.

قد تبدو نسبة طموحة بشكل فيه بعض المبالغة للبعض، إلا أنني وبحكم اهتمامي بمجال الهوية الإلكترونية واطلاعي على تجربتهم الرائدة في مجال الهوية الوطنية الذكية (حيث عملت هناك وفي الشركة المنفذة لمشروع الهوية الإلكترونية الذكية لعدة أشهر) أعرف تماما أن الماليزيين قادرين على تحقيق هذه النسبة خلال الأربعة أعوام المقبلة.

ختاما، يبدو أن فكرة دفع الحكومة 50 سنتا ماليزيا عن كل رسالة تقوم بإرسالها لكل مواطن عبر النظام أثارت حفيظة عددا كبيرا من الماليزيين الذين يرون في ذلك هذرا للمال العام، فقاموا بإنشاء صفحة الكترونية ([ohmy.my](http://ohmy.my)) **1 موقع ارتفاق بين الحكومة و المواطن المالي مجانا**. بنفس تصميم صفحة المشروع تماما، لكن بمحتوى يحذر من المشروع والجهة المنفذة له. لكن مدير المشروع رد على هذه الانتقادات بتذكيره بحجم التوفير الحكومي المتوقع بعد تفعيل المشروع خصوصا وأن الحكومة الماليزية لم تدفع سنتا واحدا في تنفيذ المشروع.

الفرع الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول الأورواسيوية.

## أولاً: المرفق العام الإلكتروني في تركيا:

وفرت الحكومة التركية عبر مؤسساتها المختلفة الكثير من خدماتها بطريقة إلكترونية لتسهيل حصول المواطنين على الخدمات المقدمة وللتقليل من مصاريف المؤسسات.

وتقدم خدمات الحكومة الإلكترونية "E-devlet" بالتعاون بين الوزارات والمؤسسات التركية المختلفة منها وزارة العدل والبيئة والعائلة، بالإضافة إلى وزارة الاتحاد الأوروبي والأوقاف ووزراتي التربية والتعليم والنفوس التركية ومشغلي شركات الاتصالات المختلفة والبلديات ومؤسسات الغاز والكهرباء.

تمنح الحكومة الإلكترونية خدماتها من وثائق مختلفة للمقيمين في تركيا بشكل قانوني، مثل ورقة العنوان (ikametgah)، ووثيقة لا حكم عليه (sabıka kaydı) كما توفر فرصة التحقق من شهادات الشخص المسجلة، الديون ومخالفات السير، شهادة القيادة، أو التأكد من تسجيل خط هاتف باسمه.

يقدم الموقع أيضاً خدمة دفع الديون والمخالفات، بالإضافة إلى معادلة الشهادات الدراسية.

يمكن الحصول على كلمة سر حسابك عن طريق مراكز البريد الرسمي " PTT " يشترط للحصول عليه أن تملك رقماً وطنياً تركيا وجواز سفر، كما يمكن الدخول إلى حسابك عن طريق حسابك البنكي أو عن طريق رقم الهاتف المسجل باسمك.

ومركز اتصال الرئيس المسمى سابقاً بمركز اتصال رئاسة الوزارة، هو مشروع هام إنطلق في عام 2006 كأداة إلكترونية لخدمة العامة، حيث يمكن للعامة التقدم بطلب للحصول على الحق في الإلتماسات والحق في الحصول على المعلومات من أي مكان في الدولة. كما هو معروف اليوم في أدب الإدارة العامة، أصبحت مفاهيم " الحوكمة " و " المشاركة " في الواجهة.

لهذا السبب فإن إنشاء نظام سريع وفعال للمواطنين لتوصيل جميع الطلبات والشكاوى والآراء المتعلقة بالإدارة بسهولة شرط لا غنى عنه لنشر الديمقراطية، فضلا عن نجاح الإدارة والمرافق العامة الإدارية بصفة عامة.

حيث يتم العمل بها من خلال قبول الطلبات في جميع أنحاء البلاد ويتم تسليمها بسرعة إلى المؤسسات العامة ذات الصلة وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يهدف إلى تقديم إجابات للمتقدمين في أقرب وقت ممكن، لتحذير الوحدات ذات الصلة في حالة التأخير، لتلقي التقارير الإحصائية والإشراف من المركز. يمكن للمتقدمين الذين يرغبون في تقديم طلب إلكتروني، التقديم عبر " <https://www.cimer.gov.tr> " أو يمكن استخدام نظام الحكومة الإلكترونية.

يمكن للمتقدمين أن يقدموا طلبهم أيضا عبر الخط الهاتفي أو 150، والذهاب إلى مكاتب تقديم الوزارة، ومكتب المحافظ ومحافظات المناطق شخصيا، أو عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس. ويتم تقديم ما يقارب الـ 6000 طلب من خلال مركز اتصال بي مير كل يوم، وتم توظيف نحو 80000 من موظفين القطاع العام عن طريق هذا المشروع في جميع أنحاء الدولة. حيث 92 في المائة من الطلبات وردت عبر الإنترنت، و60 في المائة قدمت باستخدام الهواتف النقالة.

إن استخدام الدولة التركية للوسائل الإلكترونية في مرافقها العامة لم يسهل الخدمات المقدمة للمواطنين فحسب بل ساهم في تقليل النفقات وحماية الاقتصاد التركي وحتى تعزيز مكانتها عبر مختلف الدول العالمية المتطورة.

### ثانيا: المرفق العام الإلكتروني في كازخستان:

تقع فلكياً على خط طول 68 درجة شرق خط جرينتش، وعلى دائرة عرض 48 درجة شمال خط الاستواء.

**الموقع الجغرافي:** تقع جغرافياً في الجهة الشمالية الوسطى من قارة آسيا وتحديداً بين قارة آسيا وقارة أوروبا، وتحدها كل من قيرغيزستان، وأوزبكستان، وجمهورية الصين الشعبية، وروسيا الاتحادية. التضاريس: تتنوع التضاريس فيها بين:

البحيرات: كبحيرة الآرال، وبحيرة تينغيز، وبحيرة الأكل، وبحيرة بالكاش، وبحيرة زايسان.  
الأنهار: كنهري الأورال، ونهر الإمبا.

السلاسل الجبلية: كجبل خان تنغري الذي يعتبر من أعلى قممها الجبلية، حيث يرتفع عن مستوى سطح البحر 7010م.

و من الناحية الاقتصادية تعتبر عملة تينغ كازاخستاني التي يرمز لها بـ KZT عملتها الرسمية، ويعتمد اقتصادها على كل من: قطاع الزراعة كزراعة الأرز، والخضروات، والحبوب، والبطيخ، والشعير، والتفاح، والبطاطا، والقمح، والقطن. قطاع صادرات النفط. قطاع الثروة الحيوانية من خلال إنتاج الألبان، والجلود، واللحوم، والصوف. قطاع استخراج وإنتاج المعادن كالرصاص، والزنك، والفحم، والغاز الطبيعي، والوقود الأحفوري، والمنغنيز، والبترو، والحديد، والذهب، واليورانيوم، والكروم. قطاع الصناعة المصرفي.

أما من الناحية التكنولوجية وخاصة مجال المرافق العامة والحكومات الإلكترونية فإن كازاخستان تعتبر وحسب مؤشر التنمية لعام 2018 من الدول الأوائل عالمياً وبمؤشر تنمية عال جداً مقدر بـ 0,760 وفي عام 2013، اعتمدت الدولة برنامج معلومات كازاخستان - 2020، والذي يهدف إلى تهيئة الظروف لتحويلها إلى مجتمع معلومات، ويسعى هذا البرنامج إلى تأكيد فعالية الإدارة العامة وتحسينها من خلال تكنولوجيا المعلومات، كما حدد البرنامج أربعة مجالات رئيسية للتركيز عليها وهي: ضمان فعالية نظام الإدارة الحكومية و ضمان توافر المعلومات وخلق بيئة معلومات للتنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمجتمع وتطوير قاعدة معلومات وطنية. وتقوم كازاخستان بإنشاء " حكومة متنقلة " بصورة

أكبر من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه المجالات، ويوفر البرنامج أيضاً فرصاً لمعرفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال التعليم الإلكتروني لمواطني الدولة، وسوف يتم دعمه من خلال استخدام تكنولوجيات المعلومات على جميع مستويات هيئات الدولة ومن خلال تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني.

مما سبق نلاحظ أن الدول المتطورة في سباق مع الزمن من أجل توظيف التكنولوجيا داخل المرافق العمومية لا لشيء إلا لأنها ساهمت وبشكل فعال جدا في تحسين الخدمة العمومية بل اصبت تقاس - أي جودة الخدمات العمومية - بدرجة تطور ومواكبة المرافق لعالم الإلكترونيات وتتناسب معها طردا أي إذا قل استخدام الوسائل الإلكترونية في المرافق العامة قلت جودة الخدمات والعكس صحيح.

## المبحث الثاني: واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول العربية.

إن تقرير الأمم المتحدة لمؤشر الإدارة الإلكترونية والتنمية المستدامة يضع بعض الدول العربية في الدرجات العالية، مما استوجب علينا دراسة واقع المرفق الإلكتروني فيها للاستفادة من تجاربها بحكم التقارب الثقافي والإيديولوجي وحتى الاقتصادي، ولذا قسمنا المبحث إلى مطلبين الأول تناولنا فيه بالدراسة دول المشرق العربي ومن قارتين مختلفتين آسيا ممثلة ببعض دول الخليج العربي وإفريقيا ممثلة بمصر، والمطلب الثاني تناولنا فيه دولة من المغرب العربي ألا وهي الجزائر الحبيبة وتناولنا واقع المرفق العام الإلكتروني فيها لعلا نسهم ببعض الأفكار البسيطة من خلال مسارنا المهني.

### المطلب الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض دول المشرق العربي.

بما أن مؤشر التنمية يضع دول الخليج في درجات التطور العالية من حيث استخدام التكنولوجيا داخل الإدارات أو الحكومات كما يطلقون عليها ارتأينا أن نخصص فرعا لبعض هذه الدول واخترنا اتجاهين متعاكسين من الناحية السياسية ألا وهما الإمارات العربية وقطر في حين خصصنا الفرع الثاني لدولتين عربيتين خارجتان عن ما يعرف بدول الخليج وهما مصر والأردن.

### الفرع الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض دول الخليج العربي.

#### أولا: المرفق العام الإلكتروني في الإمارات العربية المتحدة.

صنفت الأمم المتحدة دولة الإمارات ضمن قائمة الدول الأوائل عالميا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال العام 2018 بحسب دراسة حديثة جرى ترجمتها للعربية من قبل هيئة تنظيم الاتصالات وتوزيعها على هامش القمة العالمية للحكومات 2019 المنعقد في دبي.

ويأتي الانجاز الجديد الذي تم بموجبه منح دولة الإمارات تصنيف مستوى "عالي جدا" في تنمية الخدمات الإلكترونية معززا لقائمة الانجازات التي حققتها خلال السنوات الماضية ومن ضمنها تصدرها المركز السادس العام الماضي في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية أو الذكية وذلك بعد مرور خمس سنوات على إطلاق نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ، لمشروع الحكومة الذكية. وتفصيلا فقد اعتمدت الدراسة التي أعدتها إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التابعة للأمم المتحدة وتعد الأولى من نوعها على تحليل البيانات الخاصة بالاتجاهات الرئيسية لنحو 193 دولة عضو في الأمم المتحدة بشأن تقديم الخدمات الإلكترونية وخدمات الهاتف الجوال بالإضافة إلى توزيع الخدمات عبر الانترنت وفقا لمستوى الدخل والقطاعات.

وتعد الإمارات العربية المتحدة من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ابتداء من عام 2001 ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعا ومتقدما رائدا خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية وقد بدأت تلك الحكومة الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت، وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدما كبيرا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم وذلك طبقا لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر شهر فبراير 2012 من المرتبة 49 إلى 28 عالميا وفي تقرير 2018 احتلت المرتبة الرابعة أسويوا بعد كل من كوريا الجنوبية، سنغافورة واليابان واحتلت المرتبة 21 عالميا بمؤشر تنمية مرتفع جدا قدر بحوالي 0.8295.

وتوفر مدينة دبي للانترنت قاعدة إستراتيجية للشركات التي تستهدف أسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الأوسط إلى الهند وإفريقيا ومنطقة الخليج.

ومما يشجع الإمارات على تعميم خدمات الحكومة الإلكترونية الأمثلة التالية:

- استخدام هيئة الموائى والجمارك بدبي للأنترنيت إذ سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة بما لا يقل عن 50% جهدا ومالا.
- الخدمات العامة الالكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد يتوقع لها أن تحقق توفير في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل 10%.
- وتتلخص عوامل نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في دبي بما يأتي:
  - الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
  - التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء.
  - تغيير العقليات وتدريب العملاء والموظفين.
  - تطوير وتبسيط الاجراءات والشراكة مع القطاع الخاص.
  - بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في انجاح المشروع . نشير الى أن دولة الإمارات نجحت في أن تكون نموذجاً عالمياً في توفير الخدمات الالكترونية وذلك من خلال حرصها على مواكبة أفضل الممارسات الدولية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطبيق أحدث التطبيقات العالمية في العمل العام، وترسيخ معايير مميزة في الأداء الحكومي واعتماد حلول مبتكرة لمواجهة التحديات.

#### ثانياً: المرفق العام الإلكتروني في قطر :

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2003 وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة ، أين تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، يعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات

والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال ، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمرا أساسيا لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضمانا لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة ولعلاج هذه المشكلة، قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركة معلوماتية.

ويعد برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (I-Gov) مشروعا حكوميا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونيا عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال . وبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد، إذ أنه قد حقق بالفعل إنجازات كبيرة حيث نجح المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (آي سي تي قطر) في تحقيق تكامل بين خدمات الحكومة الإلكترونية له نتائج إيجابية من شأنها أن تزيد من توافر إنتاجية وفعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين ، كما سيؤدي برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة إلى توثيق أوامر التعاون بين مختلف الجهات الحكومية الإلكترونية وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات من خلال زيادة كفاءة أداء المؤسسات الحكومية عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبسيط إجراءات النظم الحكومية.

ولبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة أهداف أساسية هي:

- تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الحكومية الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولا للجميع.

-زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق بين تلك الهيئات. تقديرًا للدور الحيوي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء دولة عصرية تركز على اقتصاد قوي قائم على المعرفة وتحقيقاً لأهداف رؤية قطر الوطنية 2030، قامت القيادة الحكيمة لدولة قطر باستحداث وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمن التشكيل الوزاري الذي تم الإعلان عنه في يونيو 2013 لتحل محل " المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات "، الذي أسس عام 2004 بموجب المرسوم رقم (36) لسنة 2004، وتكون امتداداً لمسيرته. وتضطلع هذه الوزارة بالعديد من المهام الرئيسية، بما في ذلك الإشراف على تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لبناء قطاع نشط وحيوي وآمن يسهم في تعزيز اقتصاد وطني متنوع يعود بالنفع على جميع الأفراد والمؤسسات في دولة قطر، فضلاً عن تطوير الخطط، والسياسات، والبرامج، والمشاريع، والمبادرات والإشراف على تنفيذها لتنمية هذا القطاع وتهيئة بيئة تشجع على المنافسة والاستثمار، وتطوير الجيل القادم من البنية التحتية ومن ثم تأمين وتعزيز كفاءة تلك البنية، وكذلك قيادة وتحفيز الإبداع انطلاقاً من كونه محركاً رئيساً للتغيير على مستوى التقدم الإنساني، والاجتماعي، والاقتصادي، والبيئي ويأتي ضمن أولويات الوزارة أيضاً تطوير برامج الحكومة والمرافق العمومية الإلكترونية، لتسهيل الحياة اليومية لدى الأفراد حيث انها تعمل على تقديم حلول أبسط وأسرع من ذي قبل للعملاء الذين يصلون لخدماتها، بما في ذلك إجراء المعاملات عبر الإنترنت وترقية مواقع الإنترنت لجعل استخدامها أكثر سهولة وبساطة، وإيجاد خدمات أو تطبيقات مبتكرة تعمل على تحسين الجوانب المختلفة لحياة الأفراد.

وتهدف مشاريع الحكومة الإلكترونية في إلى زيادة الخدمات الإلكترونية للمواطنين والشركات مع رفع كفاءة هذه الخدمات وتيسر سبل الوصول إليها، وتوفير هيئات حكومية متكاملة وذات كفاءة عالية من خلال الاستخدام المبدع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وزيادة شفافية المؤسسات الحكومية وتشجيع المشاركة في العملية الديمقراطية.

كانت بوابة " حكومي " قد دشنت عام 2008 في إطار سعى دولة قطر لوضع مقومات التكنولوجيا في متناول جميع أفراد المجتمع بهدف بناء مجتمع مترابط رقمياً واقتصاد قائم على المعرفة وقد عكست بوابة " حكومي " الجهد الوطني الكبير الذي تبذله دولة قطر لتطوير الأداء الحكومي من خلال مساهمتها في زيادة استجابة الأجهزة الحكومية، وزيادة شفافيتها.

وفي إطار سعى بوابة " حكومي " لزيادة فعالية الخدمات الحكومية وجعلها أكثر استجابة لاحتياجات الأفراد بالتعاون مع الهيئات والجهات الحكومية، تم إطلاق النسخة الجديدة لبوابة " حكومي " في عام 2010 بهدف تطوير وزيادة خدماتها الإلكترونية وتوفيرها عبر شبكة الإنترنت من خلال منصة موحدة آمنة وموثوقة تتيح إمكانية الوصول إلى طيف من الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها سكان دولة قطر على مدار الساعة.

كما تسعى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى تعزيز الثقافة والمهارات الرقمية بين جميع شرائح المجتمع القطري بهدف تمكينهم من الإسهام في الحياة الاقتصادية والثقافية لدولة قطر من خلال الاستخدام الفعال والأمن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبما يدعم توفير قوى عاملة مؤهلة في سوق العمل القطري. وانطلاقاً من هذا الهدف، تلتزم الوزارة بخلق مجتمع رقمي متكامل يتمتع جميع أفراداه بفرصٍ متساويةٍ للنفوذ إلى التكنولوجيا من خلال خلق أكبر عددٍ ممكنٍ من الفرص لتعزيز جاهزية أفراد المجتمع الرقمية للمشاركة في بناء اقتصاد قائم على المعرفة وترتكز أنشطة المجتمع الرقمي على أربعة محاور:

- **الشمولية الرقمية:** يسعى برنامج الشمولية الرقمية إلى تعزيز المهارات الرقمية لدى الشرائح المجتمعية الأكثر عرضة لخطر الإقصاء الرقمي عن طريق خلق العديد من فرص الوصول إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات والمهارات اللازمة لاستخدامها بفعالية.

- **الثقافة الرقمية:** يهدف برنامج الثقافة الرقمية إلى تعزيز مستوى الوعي لدى أفراد المجتمع القطري وخلق ثقافة سيبرانية صحية، بحيث يتمتع جميع أفراد المجتمع القطري بالمعرفة اللازمة للاستفادة من الفرص المتعددة التي يوفرها الفضاء الإلكتروني بأمان.
  - **المهارات الرقمية:** يدعم برنامج المهارات الرقمية رفع مستوى الوعي والاستفادة من مجموعة كبيرة من الوظائف المتاحة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تطوير قوى عاملة ماهرة ومؤهلة في هذا المجال لتعزيز الجهود الرامية إلى خلق اقتصاد قطري قائم على المعرفة.
  - **التأثير الرقمي والتكنولوجيا الناشئة:** يشتهر هذا البرنامج باسم برنامج " راصد " البحثي، حيث يركز البرنامج على دراسة آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت على المجتمع، وتزويد الأطراف المعنية بالبيانات اللازمة حول آثار التقنيات الرقمية الحديثة وإمكانياتها.
- وإن من أهم أولويات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حماية النظم والبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن أجل ذلك تم إنشاء " الفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب المعروف باسم " كيوسرت (Q-CERT) " **1 فريق مجند لطوارئ الحاسب**، ويعمل الفريق مع الهيئات الحكومية وهيئات القطاعين العام والخاص ومع المواطنين القطريين لتوعيتهم بكيفية احتواء المخاطر والتهديدات التي تواجههم على شبكة الإنترنت، ويعمل الفريق أيضاً من أجل حماية المعلومات الحساسة على شبكة الإنترنت وضمان تأمينها.
- وبما أن قضايا تأمين المعلومات تتخطى الحدود الجغرافية للدولة الواحدة فإن فريق "كيوسرت" عضو في المنتدى الدولي للطوارئ الحاسوبية وفرق التأمين " المعروف باسم (FIRST)، ويدعم هذا المنتدى العلاقات الدولية التي تربط فرق التأمين بعضها ببعض

والشركاء حول العالم من أجل تبادل أحدث المعلومات حول التهديدات والمخاطر التي تتعرض لها المواقع الإلكترونية الحساسة.

ولا يزال اهتمام الحكومة القطرية متواصلًا من خلال الاستراتيجيات الوطنية الثلاث المعلنة من طرف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنها تعزيز الجهود التي تبذلها دولة قطر نحو بناء اقتصاد آمن ومنفتح يقوم على المعرفة. تهدف «استراتيجية الحكومة الإلكترونية لدولة قطر 2020» إلى تقديم خدمات حكومية أفضل، وخفض الإنفاق العام، وضمان التنسيق التام بين مختلف الجهات الحكومية. ومن جهة أخرى، تمثل «الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني لدولة قطر»، التي تم وضعها بالتعاون بين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واللجنة الوطنية لأمن المعلومات، خطة عمل للمضي قدمًا نحو تعزيز الأمن السيبراني بدولة قطر لحماية المصالح الوطنية والحفاظ على الحقوق والقيم الأساسية للمجتمع القطري. فضلًا عن ذلك، تم وضع «استراتيجية الدمج من خلال التكنولوجيا» لتمكين أفراد المجتمع من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال استخدام أدوات التكنولوجيا، حيث سيقوم مركز التكنولوجيا المساعدة بقطر "مدى" بالعمل على تنفيذ هذه الاستراتيجية.

**الفرع الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول خارج الخليج العربي.**

**أولاً: المرفق العام الإلكتروني في الأردن:**

إن مستوى مؤشر الحكومة الإلكترونية في الأردن يعد مرتفعًا حسب دراسة مؤشرات الحكومات الإلكترونية العالمي الصادر عام 2018 وحسب نفس المصدر فإن مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 0.5575 بينما مؤشر عنصر الخدمات 0.4931 الإلكترونية قدر ب 0.4931 ومؤشر عنصر البنية التحتية للاتصالات 0.4406 **1 تقرير الأمم المتحدة حول الإدارة الإلكترونية لعام 2018.** في حين مؤشر عنصر رأس المال البشري 0.7387 مما يجعل الأردن الـ 98 عالمياً حسب مسح الحكومة الإلكترونية في 2018 وفي

الوقت عينه فإن المسح ذاته نشرته وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أظهر تقدم الأردن في العام الماضي بدرجتين ليصبح في المركز الثامن عربيا بدل المرتبة العاشرة في عام 2016.

يعتمد برنامج الحكومة والمرافق الإلكترونية في الأردن على تطبيق المحاور التالية:

- تطبيقات ذات علاقة بالخدمات الإلكترونية.
- تعريف وإيجاد وتطوير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة.
- تعريف وإيجاد وتطوير هيكلية لبيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة.
- إعادة هندسة الإجراءات بطريقة فاعلة وتحقق كفاءة عالية.
- التحول والتطوير في مجال التعليم والتدريب ونقل المعرفة.
- إدارة التغيير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية.

لأجل تحقيق الأهداف التالية:

- تحسين مستوى تقديم الخدمات.
- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.
- زيادة عائدات الاستثمار.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.
- تطوير المهارات والإنجاز.
- توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونيا تحسين مستوى أمن وحماية المعلومات وهذا منذ اعلان برنامج الحكومة الإلكترونية عام 2001، ويستند عمل البرنامج على المرتكزات الرئيسة التالية:

- المؤسسية.
- القوانين التشريعات.

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الخدمات الإلكترونية.

وبناء على هذا، تم إعداد خطة تنفيذ شاملة لترجمة هذه المرتكزات لمشاريع رئيسية، وقد تم الانتهاء من بعض هذه المشاريع وتشغيلها. وتتضمن هذه المشاريع:

- بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية وعنوانها [www.jordan.gov.jo](http://www.jordan.gov.jo).
  - مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية.
  - بوابة الرسائل القصيرة.
  - الشبكة الحكومية الآمنة SGN.
  - مشروع الحوسبة السحابية Cloud Computing.
  - مشروع مفتاح البنية التحتية العام PKI.
  - الأدلة والتصاميم ومعايير تكنولوجيا المعلومات ( E-GAF Security Standards ) (PM Kit, Change Kit, Quality Kit).
  - بالإضافة إلى مبادرات التدريب وبناء القدرات حيث تلقى أكثر من 14000 موظف حكومي دورات تدريبية منذ 2003 ويستمر حالياً البرنامج بتنفيذ واستكمال الخطط والبرامج للوصول إلى تحقيق الحكومة الإلكترونية - الذكية بكافة مراحلها وتطبيقاتها.
- إن من أهم مخرجات الحكومة الإلكترونية - الذكية هو العمل على توفير خدمات إلكترونية بهدف توفير الوصول الميسر للخدمات الحكومية لكافة المستفيدين ومن خلال قنوات متعددة وتقسّم أنواع الخدمات الإلكترونية إلى أربع أنواع:

- **الخدمات العمودية:** وهي الخدمات التي يقتصر تقديمها على جهة حكومة واحدة بحيث تبدأ الخدمة وتنتهي في ذات الجهة. وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على عاتق المؤسسات الحكومية، حيث يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية - الذكية بمساعدة هذه المؤسسات على تعريف خدماتها، تقديم المساعدة الفنية، والتنسيق والمتابعة مع المؤسسات على تطويرها لتقديمها كخدمات إلكترونية لكافة شرائح

المجتمع. وتتم المتابعة على الخدمات العامودية ضمن الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية - الذكية.

ومثال على هذا النوع من الخدمات: خدمة تسجيل النطاقات (.jo) المقدمة في مركز تكنولوجيا المعلومات وخدمة التسجيل الموحد في الجامعات وغيرها من الخدمات.

-**الخدمات المتداخلة:** وهي الخدمات التي تشترك أكثر من مؤسسة حكومية في تقديمها بحيث يقوم متلقي الخدمة بتقديم المعاملة في مؤسسة حكومية ويتم التنسيق وطلب معلومات من مؤسسات حكومية أخرى لإتمام المعاملة وتقديمها للمواطن. وتكمن مسؤولية تطوير هذا النوع من الخدمات مشتركة بين المؤسسات الحكومية وبرنامج الحكومة الإلكترونية الذكية ومثال على هذا النوع من الخدمات:

خدمة رخص المهن المقدمة في أمانة عمان الكبرى وخدمات الإقامة والحدود وغيرها من الخدمات.

-**الخدمات المشتركة:** هي الخدمات التي يتم تطويرها " مركزيا " مرة واحدة فقط وتخدم كافة الخدمات الحكومية، وتأتي تسمية هذه الخدمات بالمشاركة وذلك لإمكانية الاشتراك في استخدامها من أكثر من جهة، وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على برنامج الحكومة الإلكترونية الذكية.

### ثانيا: المرفق العام الإلكتروني في مصر:

كانت أول خطوة جادة في الطريق نحو الاهتمام بالمعلومات وإدارتها من قبل الحكومة المصرية **1 بفضل انشاء Information center وهو مركز يختص بالمعلوماتية.** عام 1985 م، باتخاذ القرار بإنشاء مركز المعلومات بشكل كبير في تجسيد الرؤية الجادة للإدارة في جمهورية مصر في تبني ووضع برنامج متكامل للإدارة الإلكترونية، وفق مجموعة من خطط العمل لتنفيذ أعمال الحكومة الإلكترونية، ويقوم على أربعة محاور رئيسة هي:

- **محور البنية التنظيمية والتشريعية:** بإنشاء اللجنة القومية للتنمية التكنولوجية، والتي تتكون من وزارات الاتصالات، ووزارة الدولة للتنمية الإدارية، مركز المعلومات ودعم القرارات بمجلس الوزراء، وهي اللجنة المختصة بمتابعة تطوير كل مجالات الحكومة الإدارية والبنية التكنولوجية، وتصدر التشريعات التكنولوجية مثل:

- قانون حماية الملكية الفكرية.
- قانون التوقيع الإلكتروني.
- قانون التجارة الإلكترونية وجرائم الكمبيوتر.
- قانون حماية المستهلك.

- **محور البنية الأساسية:** وبدأ التطوير للبنية الأساسية بإنشاء مراكز معلومات في كل المحافظات والمديريات والوزارات، والتي بلغ عددها 1500 مركزًا للمعلومات، وتأتي المرحلة الثانية بفتح بوابات إلكترونية على الإنترنت لكل المؤسسات الحكومية، ووضع أكشاك للخدمات العامة، التي يتم ربطها بالإنترنت، ويتم من خلالها استكمال المعاملات للمواطنين، وفي الجدول التالي إحصائيات مستخدمي الإنترنت وخطوط الهاتف في جمهورية مصر للعام 2007.

- **محور البنية المعلوماتية:** ويهتم هذا المحور بتطوير البنية المعلوماتية، من خلال إنشاء شبكات متكاملة للمعلومات وقواعد بيانات قومية، تخدم مختلف الأغراض سواء الاقتصادية او غيرها، ثم إطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية عن طريق شراكة ما بين وزارة الاتصالات والمعلومات ووزارة التنمية المحلية، هذا البرنامج ينقسم على مرحلتين، المرحلة الأولى (2001-2007) وفيها تم وضع واعتماد خطة استراتيجية الحكومة والمرافق العامة الإلكترونية وتنفيذ وتقييم المشاريع التجريبية لبعض الخدمات الإلكترونية كنوع من الدراسة الاستطلاعية لمدى قابلية تفاعل المواطنين مع هذه الخدمات الجديدة، كما تم فيها بدء التوزيعات الجغرافية والقطاعية لبعض المشاريع. وفي عام 2004 تم إطلاق بوابة الحكومة

الإلكترونية المصرية والتي تحتوي على بعض الخدمات مثل دفع الفواتير واستخراج الوثائق الرسمية مثل شهادة الميلاد وغيرها ، وعلى الرغم من أن وزارة الاتصالات والمعلومات هي التي وضعت برنامج الحكومة الإلكترونية عام 2000 إلا أن وزارة التنمية المحلية هي التي أخذت دور القيادة في عام 2004 من أجل بنية إدارية أكثر كفاءة وفاعلية.

والمرحلة الثانية (2007-2012) والتي ساهم القطاع الخاص فيها بحوالي ثلاثين بالمائة، بهدف توسيع المشاريع التجريبية الناجحة على الصعيد الوطني، وتطوير الجهاز الإداري.

**ملاحظة:** الجهود المبذولة للتوصل إلى الحد المطلوب من العمل المشترك يقوم بها بشكل أساسي برنامج تطوير الخدمات، بينما تستفيد البرامج الأخرى من هذا العمل المشترك وفي الوقت نفسه في تنظيم أنشطتها المنفصلة.

#### أهداف الحكومة الإلكترونية المصرية:

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة.
- تمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا.
- زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات.
- تحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهه التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى وهناك هدف استراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية بالخدمات وهم: الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال وعلى ذلك فإن المرافق الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة وسرعة وسهولة

الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، ولذلك فإن أهداف المرافق الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيدة.

## البيانات الحكومية المفتوحة:

تتمثل في البيانات المتاحة علي المواقع الحكومية والتي من شأنها أن تقلل من الوقت والتكلفة التي يبذلها المواطن لفهم ما تقوم به الحكومة من أعمال. وتقدم العديد من المرافق العامة خدماتها في مختلف الوزارات والقطاعات المختلفة نذكر منها:

### ✓ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي توفر خدماتها من خلال:

- حافظات إعلامية : والتي تضم جميع المعلومات وإصدارات الوزارة التي تخص أحداث معينة مثل الإصدار الخاص بمعرض القاهرة الدولي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بيانات إعلامية عن الأعمال التي تتم خلال الشهر من قبل الوزارة مثل الإعلان عن بدء اتاحة التكنولوجية لعدد من البوابات الحكومية.

- تقرير ووثائق مختلفة مثل تقرير التكنولوجيا والابتكار.

- أرشيف للوزراء السابقين والعروض التقديمية واللقاءات المختلفة.

### ✓ وزارة القوى العاملة: توفر الوزارة بيانات مفتوحة في شكل تقارير تتمثل في الآتي:

- تقرير أهم المهن: يحتوي علي بيان بأهم المهن المطلوبة وأسماء الشركات وعدد المهن والتوزيع العددي والنسبي لأهم المهن المطلوبة لسوق العمل.

- مجلة العمل: وتصدر شهريا لتوضيح الأعمال والإنجازات التي حدثت خلال الشهر مثل مجلة العمل يونيو 2018.

✓ وزارة التربية والتعليم: التي توفر مؤشرات وإحصاءات لكل عام دراسي تتضمن بيانات عن عدد المديریات - المدارس - الفصول - التلاميذ - هيئات التدريس.

✓ **وزارة الصحة:** حيث توفر إصدارات الوزارة المختلفة وهي عبارة عن دليل يصدر لكل عمل إجرائي خاص بعملية جراحية معينة مثل إصدارات التمريض قطاع الطب العلاجي

✓ **وزارة العدل:**

- دليل إجراءات التقاضي والذي يقدم تعريف المحاكم الاقتصادية وأماكن تواجدها وأين تعقد الجلسات الخاصة بالمحاكم والمراحل التي تمر بها الدعاوي وقواعد تنفيذ الأحكام وطرق الطعن علي الأحكام.

- دليل المحاكم والذي يوضح المحاكم المختلفة الموجودة بالدولة وعناوينها وكيفية التواصل معها.

**التحديات التي واجهت ومازالت تواجه الحكومة الإلكترونية المصرية:**

### **1- التحديات القانونية والتنظيمية:**

- عدم وجود آلية التوقيع الإلكتروني بشكل عام ، أدى عدم وجود إطار تشريعي شامل للحكومة الإلكترونية إلى إبطاء تطوير بعض الخدمات الإلكترونية في السياق المصري، مثل الإجراءات الضريبية واستكمال الوثائق وتقديمها ودفع الضرائب عبر الإنترنت وإصدار شهادات ملكية الأراضي و لا يزال بناء الزخم لاستخدام وفهم خدمات وعمليات الحكومة الإلكترونية مقيداً بدون تكافؤ قانوني بين العمليات الرقمية والورقية ، والتي لا تزال جارية في العديد من البلدان النامية بما في ذلك مصر.

- مخاوف الأمان والخصوصية: من غير المحتمل أن يستخدم مواطنو مصر خدمات الحكومة الإلكترونية دون ضمان الخصوصية والأمان أنه أمر أساسي لنجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية لتحقيق التوازن بين احترام مخاوف الخصوصية المقبولة.

## 2- التحديات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية:

- تحدي معاملات الدفع الإلكتروني (انخفاض اختراق بطاقات الائتمان): عدم وجود أدوات الدفع للمواطنين البسطاء، إن إطار الدفع الإلكتروني في الدول المتقدم ، والذي يعتمد بشكل كبير على بطاقات الائتمان، غير ملائم حتى الآن للدول النامية بما في ذلك مصر، حيث يكون اختراق بطاقات الائتمان منخفضاً وحيث لا يزال العديد من المستخدمين مترددين في استخدام بطاقات الائتمان للدفع على الإنترنت، إلى جانب عدم وجود مجموعة واسعة من أدوات الدفع البسيطة ، مثل الدفع على فواتير الهاتف الثابت والهاتف المحمول التي تسهل استخدام الخدمات الإلكترونية من جانب المواطنين البسطاء.

- إزعاج آليات التسليم وآثاره على سمعة جودة الخدمات الإلكترونية: من الأرجح عدم استخدام أو استخدام بعض خدمات الحكومة الإلكترونية بسبب الصعوبات في الوصول إليها أوفي إنجاز المعاملات بسبب المشكلات الفنية .قد تؤدي هذه الصعوبات إلى وجود تصورات ومواقف سلبية تجاه جودة الخدمات الإلكترونية من جانب بعض المستخدمين وكذلك نقص قياس جودة الخدمة، الذي يمكن أن يعزى إلى عدم توفر المعلومات المطلوبة لقياس أداء الخدمة المقدمة للمستخدمين.

- محو الأمية الحاسوبية وانخفاض معدل اختراق الإنترنت: بلغ معدل انتشار الإنترنت في مصر 32.18 % في يونيو 2011، والذي لا يزال منخفضاً ومع ذلك، فقد تم إحراز بعض التقدم فيما يتعلق بعدد الأشخاص الذين يصلون إلى الإنترنت باستخدام الهواتف المحمولة، ولكن هناك المزيد الذي يتعين القيام به فيما يتعلق بتدني استخدام أجهزة الكمبيوتر في السياق المصري **تقرير الأمم المتحدة حول الإدارة الإلكترونية لعام 2017 و 2018**. وكذلك ارتفاع معدل الأمية في استخدام الكمبيوتر، الأمر الذي يعيق غالبية الناس من الاستفادة من الحكومة الإلكترونية، علاوة على ذلك لا يزال الإنترنت يهيمن على اللغة الإنجليزية ، مما يؤدي إلى تحدٍ خاص للمتحدثين باللغة العربية. على الرغم من أن الحكومة المصرية حققت

بعض الإنجازات فيما يتعلق بتطوير المحتوى الثقافي والتربوي، إلا أن المحتوى الإلكتروني لا يزال يمثل تحديًا كبيرًا حيث أن الكثير منه لا يزال يتم تطويره باللغة الإنجليزية، وهو أمر غير مناسب للكثير من المصريين الذين لديهم قدرات متواضعة في اللغة الإنجليزية **1 حسب تقارير الأمم المتحدة حول الإدارة الإلكترونية.**

- **انعدام وعي المواطنين ومشاركتهم ودراستهم:** إن غياب وعي المواطن بالفوائد المحتملة التي قد تنجم عن تطبيق الحكومة الإلكترونية وانخفاض المشاركة في تطوير الحكومة الإلكترونية من جانب المستخدمين يعيق التنفيذ الناجح لبرنامج الحكومة الإلكترونية في مصر علاوة على ذلك فإن موظفي الحكومة والقطاع الخاص لديهم الآن فكرة محدودة للغاية حول الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها، وقد يؤدي ذلك إلى تحدٍ كبير أمام مصر للمضي قدمًا في بناء برنامج حكومي إلكتروني ناجح، وأخيرًا يتم تحليل سلوك وتجزئة نمط المواطن يدويًا دون استخدام أي أدوات برمجية.

- **التردد وعدم الثقة:** تواجه الحكومة المصرية العديد من التحديات في جهودها لتكملة عملية سير العمل في المكاتب الحكومية مثل عدم وجود معايير ومواصفات لذلك، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبات في التواصل والتكامل بين مختلف الهيئات الحكومية، بالإضافة إلى ذلك هناك تردد في استخدام الأنظمة الآلية بسبب عوامل ثقافية مختلفة، والاهتمامات الأمنية والخصوصية.

### 3- التحديات البيروقراطية:

- **عدم المرونة لتعديل تدفقات العمل:** يمكن أن يشكل تعقيد اللوائح والمتطلبات على الوكالات الحكومية تحديًا آخر، تحتاج مهام سير العمل الحالية إلى إعادة هندستها لضمان الكفاءة والفعالية في العمليات الحكومية ولتلبية متطلبات برنامج الحكومة الإلكترونية واحتياجات وتوقعات المواطنين و تواجه الحكومة العديد من المشاكل في هذا الصدد، بما في ذلك:

■ الإحجام عن تعديل تدفقات العمل، التي قد تُعزى إلى عدم المرونة أو الخوف من التغيير.

■ هيئات تدقيق متعددة والتي قد تؤدي إلى تباطؤ في سير العمل.

■ تداخل السلطة بين الهيئات الحكومية مما قد يعوق التعاون والتكامل.

- عدم التكامل وتقاسم المعلومات بين الهيئات الحكومية: في الحالة التي تنتقل فيها الحكومة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية القائم على المشاريع إلى خطة أكثر تماسكاً لتطوير الحكومة الإلكترونية ، تواجه مصر بعض التحديات فيما يتعلق بإنشاء إطار مؤسسي يستفيد من مبادرات الحكومة الإلكترونية، كذلك فإن عدم تبادل المعلومات بين الهيئات الحكومية يعيق قدرة الحكومة على تنسيق مبادرات الحكومة الإلكترونية وتنفيذها بكفاءة وفعالية.

#### 4- التحديات الفنية:

عدم وجود معايير موحدة والتداخل بين مقدمي الخدمة وهناك نقص في المعايير الموحدة للاستفسارات المتكررة من جانب المواطنين الذين يتفاعلون مع مختلف الهيئات الحكومية، ويمكن أن يؤدي مثل هذا الموقف إلى إجابات غير متساوية في العديد من الحالات حتى بالنسبة للطلب نفسه وعلاوة على ذلك ، فإن عدم وجود قاعدة بيانات مشتركة تخزن تفاعل المواطنين في جميع الوكالات الحكومية ، حيث تتطلب العديد من الخدمات التفاعل مع أكثر من وزارة ، مما يجعل من الإلزامي توفير قاعدة بيانات موحدة للمواطنين في جميع الوكالات الحكومي، خاصة مع العدد الكبير من الوزارات في مصر حوالي(33) في هذا الصدد، يعتبر التكامل بينهما تحدياً حقيقياً.

إن الخدمات الإلكترونية في مصر، على الرغم من تفعيل وإيجاد موقع للحكومة الإلكترونية منذ عام 2001 في مصر، وعلى الرغم أيضاً من ارتفاع ميزانية الحكومة

المخصصة لتطوير والاستثمار في الخدمات الإلكترونية، يبقى هنالك مساحة كبيرة للتطوير وتزداد الحاجة إلى تفعيل دورها والخدمات المقدمة بشكل مُلح.

وقد تراجعت مصر في تصنيف مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من الدول المرتفعة الدرجة إلى الدول متوسطة الدرجة. **1 تقرير الأمم المتحدة حول الإدارة الإلكترونية لعام 2018.**

ولإشارة فإن مصر كانت ضمن 6 دول ترتفع عن المتوسط العالمي في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية وفي عام 2014 حققت مصر ارتفاعا ملحوظا في التصنيف، مصنفة الثالثة على المنطقة وال 80 عالميا، وحسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2018 فعلى المستوى الاقليمي الإفريقي احتلت المرتبة 114 بمؤشر خدمة قدر بحوالي 0.5347

**المطلب الثاني: المرفق العام الإلكتروني في الجزائر واسهاماته في تحسين الخدمة العمومية.**

بعد قيامنا بدراسة واقع المرفق العام الإلكتروني في مختلف الدول العالمية ها نحن نخط الرحال بوطننا الحبيب لإلقاء نظرة على ما هو عليه المرفق العام الإلكتروني به من خلال الفرع الاول وفي فرع ثان نتناول وضع الخدمة العمومية والموضوع هو شيق جدا ويحتاج بالفعل لدراسة خاصة ومعمقة لان الأمر يهم مصلحة البلاد بالدرجة الأولى .

**الفرع الأول : واقع بعض المرافق العمومية في الجزائر.**

حسب دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018 تحتل الجزائر المرتبة 130 عالميا بمستوى مؤشر تنمية حكومة إلكترونية متوسط ( بين 0.25 إلى 0.50) من الجدير بالذكر أن الجزائر قد قطعت خطوات كبيرة من حيث تنمية الحكومة الإلكترونية، حيث صعدت 20 مركزاً من عام 2016 حتى عام 2018، فقد صعدت الجزائر من المرتبة 150 إلى 130.

إذ عملت الجزائر على تحديث المرافق العمومية التقليدية بهدف تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال إطلاق وزارة الداخلية والجماعات المحلية في أواخر سنة 2013 مشروع المواطن الإلكتروني والإدارة الإلكترونية واعتمد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في سنة ذاتها إستراتيجية الجزائر الإلكترونية بهدف تنويع تكنولوجيات الاتصال بزيادة التدفق السريع للهاتف الثابت من خلال بلوغ أكثر من 70000 كلم من شبكة الألياف البصرية وهي تكنولوجيا تسمح بربط أسرع بـ 5 مرات من الأسلاك النحاسية (من 20 ميغا اوكتي إلى 100 ميغا اوكتي) وتحسين انترنيت الهاتف النقال من خلال إطلاق الجيل الرابع 4 في سنة 2016 وإطلاق وزارة التجارة للسجل الإلكتروني عام 2015.

ولهذا الغرض قامت الجزائر بتكثيف الجهود الرامية إلى تحديث الإدارة وتغيير السلوكيات، حيث تم في هذا الإطار إقامة مرصد للخدمة العمومية أسندت له صلاحيات تقديم اقتراحات للمساهمة في " معالجة الاختلالات والقضاء على البيروقراطية وانعدام الفعالية ". حيث خصص لتحسين الخدمة العمومية ما بين 2000 و 2013 غلاف مالي يقدر بـ 1666 مليار دج، وسنتطرق بنوع من التفصيل لتوضيح واقع المرافق الإلكترونية بالجزائر الى مرفقي العدالة والجماعات المحلية.

#### أولاً: مرفق العدالة:

يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة لسنة 2003 وذلك للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكبر فعالية وأكثر سرعة ومن أهم الخطط المتبعة لذلك نجد:

1. إنجاز أرضية الأنترنت: فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول إلى الأنترنت ذو نوعية رفيعة.

**2. استحداث موقع إلكتروني:** والذي تم إنشاؤه في نوفمبر 2003 والذي يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس أما محتوى الموقع، فهو يتضمن معلومات حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته كما يحتوي على معلومات قانونية عامة، بالإضافة إلى تطوير شبكة الأنترنت INTRANET في قطاع العدالة الموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين الموظفين، وبين سنتي 2005 و2009 تم إنجاز مواقع (واب) للمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس، كما تم وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006 والتي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية.

**3. إنشاء بوابة القانون:** تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 والتي تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي والاتفاقيات والمعاهدات الدولية وهذا الموقع مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط وقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006 .

**4. إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية:** تم استلامه في 06 فيفري 2004 وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة، هدفه الأساس ي أداء خدمة عمومية هامة وإعداد ومنح البطاقة رقم(03) لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية وذلك بهدف:

- تسهيل عملية طلب هذه الوثيقة بالنسبة للمواطن.

- مساعدة الجهات القضائية نفسها، بحيث تساعد على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين.

**5. الشبكة القطاعية لوزارة العدل:** هي عبارة عن قاعدة تحتية مادية وضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية وتم وضع شبكات محلية أولا في موقعين رئيسيين

في الجهات القضائية للجزائر ووهران وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004، وعقبها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية (المحاكم، المجالس القضائية، المحكمة العليا ومجلس الدولة بالإدارة المركزية منذ سنة 2007).

**6. نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية:** وهذا ما يضمن شفافية وموضوعية القضايا من خلال التمكن من معرفة ملفات كل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه عن طريق الاستشارة الآلية والشبكات الإلكترونية ولقد تم إنجاز هذا النظام في سنة 2006 وهو ما يسمح للمواطن بالحصول أنيا وآليا على معلومات حول مسار القضايا لمطروحة على الجهات القضائية.

وكآخر الإصلاحات التي مست قطاع العدالة هو اعتماد السوار الإلكتروني كبديل عن الحبس المؤقت وذلك في إطار إصلاح قانون الإجراءات الجزائية وكخطوة تتدرج ضمن عصرنة قطاع العدالة وذلك كبديل لتطبيق العقوبات السالبة للحرية كما أنه يستعمل أيضا كإجراء تحفظي لتفادي الحبس المؤقت، ولقد كان أول استعمال للسوار الإلكتروني في المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة بتاريخ: 25 / 12 / 2016، ومن ثمة تعميم استخدام هذا الإجراء على عموم محاكم الوطن والذي من شأنه أن يعزز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى إجراء الحبس الاحتياطي، يتم ذلك من خلال وضع سوار في الكاحل يمكن السلطات القضائية من تحديد أماكن المتهمين عن بعد وهو يتسم بمقاومة الماء ودرجات الحرارة العالية والتمزق والقطع والفتح كما أنه مقاوم للأشعة فوق البنفسجية ومزود بعازل مصنوع من القماش لحماية الكاحل من الحساسية. وتهدف هذه الإجراءات إلى عصرنة قطاع العدالة من جهة وتعزيز حقوق الإنسان من جهة أخرى، ولقد سعت الدولة الجزائرية لذلك سعيا واضحا وملموسا وهو ما رشح الجزائر لاحتلال المراتب الأولى عربيا بتبنيها اعتماد السوار الإلكتروني في المتابعات القضائية.

شهدت الإدارة المحلية في الجزائر فكرا وممارسة سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة محلية إلكترونية وبالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام فلقد تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر وبالتنسيق مع إدارتها الإقليمية عبر الوطن جملة من الإصلاحات والإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن، وسنحاول تحديد أهم الإجراءات والإنجازات التي تبنتها الإدارة الوصية في سبيل ذلك والإجراءات التي هي قيد الإنجاز إذ نجد:

#### أ- جواز السفر البيومتري:

لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما تعتريه من أهمية بالغة لدى المواطن وخصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني <http://passeport.interieur.gov.dz/Ar> الذي يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، إذ يتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة.

وللاشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية. وللاستفادة من هذه الخدمة يجب:

- أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري
- يجب تحديد عنوان الإقامة بدقة.

- يجب إدخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرة (SMS) تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

#### ب- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تموضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة، بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد والوقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد سواء.

ولتسهيل هذه الإجراءات وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تنمي بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به ولقد مكن هذا الإنجاز من:

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

وفي هذا السياق أكد السيد/ عبد الرزاق مهني 1 تصريح السيد/عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية لجريدة المساء المتحصل عليه من الموقع [eladjaatv.dz](http://eladjaatv.dz): تاريخ الإطلاع: 2019/01/09، على الساعة 20.35.

المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية، وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية، وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وتم إلغاء العديد من الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة التي تجتوي على تأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي

لا يمكن الولوج إليها بسهولة، حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وولاية إلكترونية.

كما تم التأكيد من طرف الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية من خلال مضمون البرقية رقم: 82 و. م .إ.خ.ع/ وبتاريخ 11/11/2013 والموجهة إلى أعضاء الحكومة وإلى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين عن طريق الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني... الخ.

وذلك من أجل تجنب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية، وأكدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ: 2013/10/31 والتي تحمل رقم 3138 / 2013 والموجهة إلى جميع مسؤولي الجماعات المحلية من ولاة، وولاة منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية... الخ والتي فيها إلزامية إصدار وثائق: رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترخيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني.

وكآخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريبها من المواطن فقد تم إنشاء ولأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراءاتي " [www.interieur.gov.dz/index.php/ar](http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar) تاريخ الإطلاع 2019/02/26.

والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

إن هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وذلك ما أكده وزير الداخلية والجماعات المحلية خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية ( بباب

الزوار (الجزائر) بتاريخ 14 نوفمبر 2017 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصرنة الإدارة، ولهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرنة التي يقوم بها القسم ولاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميمها.

كما أشارت مديرية السندات والوثائق المؤمنة إلى الخدمات الجديدة المقدمة للمواطنين عبر الأنترنت، كما تم التأكيد من خلال العرض المقدم لوزير الداخلية على أنه تم إنتاج 15 مليون وثيقة بيومترية مختلفة في عام 2017 وحتى إلى حلول عام 2021 سيتم إنتاج 46 مليون وثيقة بيومترية، وحسب ما تمت الإشارة إليه فإن المديرية تقوم بعملها بمقتضى التعليمات المتعلقة بتسهيل الإجراءات الإدارية التي قدمها فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة، وكذا حسب مخطط الحكومة ولاسيما شقه المتعلق بتقريب الإدارة من المواطن ولا مركزية الخدمة العمومية، وفي هذا السياق أشار السيد الوزير أن استخدام التكنولوجيات الحديثة في العمل الإداري لا يعني بأي شكل من الأشكال التخلي عن العنصر البشري، منوها إلى أن الاقتراحات التي قدمها الشركاء قد تم أخذها بعين الاعتبار في إعداد قانون البلدية الجديد والتسيير الحديث للحماية المحلية. **1 مداخلة مقدمة في المنتدى الدولي للنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني بجامعة المسيلة، يومي 16 و 17 ديسمبر 2018.**

من جهة أخرى تطرق العرض إلى مشروع الشباك الموحد على مستوى البلديات وهو المشروع الذي سمح بحذف كل الملفات الإدارية لحاملي الوثائق البيومترية، وللإشارة فإن هذا الشباك جري العمل به على مستوى 3 بلديات رائدة وهي: الجزائر الوسطى، بابا حسن والدار البيضاء ثم تم تعميمه على كل البلديات في سنة 2018 وهو ما سمح في إطار استراتيجية ترشيد النفقات بتخفيض تكاليف طباعة مختلف الوثائق والاستمارات.

مما سبق نلاحظ أن الدولة الجزائرية أولت اهتماما بارزا لتطوير وتحسين الخدمة العمومية من خلال عملية تعميم الإدارة الإلكترونية على معظم قطاعاتها وذلك لتوطيد

العلاقة بينها وبين المواطنين، وتطوير نظم الحكم من أجل التوصل إلى حكم راشد بأكثر فعالية وأقل تكلفة.

## الفرع الثاني: إسهامات المرفق العام الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

عرف الدكتور المرسي سيد الحجازي الخدمة العمومية أنها: " تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة".<sup>(1)</sup>

إن فكرة المرفق العام الإلكتروني تعتبر فكرة جديدة ليس في الجزائر فحسب إنما هي جديدة على المستوى العالمي لذا فإن الدراسات المتعلقة بإسهامات هذه المرافق هي دراسات نسبية رغم إنها جميعا تصب في رأي واحد أن المرافق الإلكترونية ساهمت وبشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية<sup>2</sup> محتوى المداخلات المقدمة في الملتقى الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة المسيلة، 16 و17 ديسمبر 2018.

وسنحاول توضيح ذلك فيما يلي:

### أولا: إسهامات تتعلق بالدولة بما في ذلك المرافق العمومية الإلكترونية:

- تبسيط إجراءات إنجاز الوظائف.
- توفر برمجة سير المعاملات الكترونيا.
- تساعد الإدارات على تحسين جودة خدمات المقدمة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائرها المختلفة، وكذلك مع مختلف المؤسسات الأخرى.
- تساهم في تحقيق التميز من خلال تقليص أوقات إنجاز المعاملات وتكلفته تخفض العبء المالي.

(1): المرسي سيد الحجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، 2004، ص29.

### ثانيا: إسهامات تتعلق بالمرتفقين:

- تساهم في زيادة شفافية الإدارات العمومية فيما يتعلق بتحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات، وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع الفئات.
- تساهم في توفير المعلومات، وإتاحتها لجميع فئات.
- الإسهام في تحقيق اتصال أفضل وأسرع، من خلال استخدام بوابة الإلكترونية واحدة لتقديم الخدمات العمومية، والتي تساعد المواطنين في الحصول على تلك الخدمات بجودة عالية وتكلفة أقل.
- تمكن المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات العمومية في أماكن وجودهم من غير الحاجة إلى مراجعة الإدارات العمومية المعنية.
- تساعد على زيادة ولاء المواطن، نتيجة الاستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم المبسط للخدمات المقدمة.

## خاتمة الفصل:

بعد تناولنا لواقع المرافق العامة الإلكترونية في دول مختلفة ومجتمعات متنوعة متطورة ونامية لاحظنا أن المرافق الإلكترونية أنشئت نتيجة تأثير وتدخّل الوسائل الإلكترونية التي فرضت نفسها على مجال الإرتفاق مما قابلها التدرج في إصدار القوانين كما سبق ذكره ولاحظنا أيضا الفعالية والكفاءة التي لحقت الخدمة العمومية من جراء ذلك.

# الخاتمة

### الخاتمة:

بعد دراستنا المتواضعة والمتعلقة بالمرفق العام الإلكتروني، خلصنا إلى أن المرفق العام الإلكتروني هو مشروع يعمل بانتظام وإطراد تحت إشراف السلطة العامة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني خاص ومرن يختلف عن المرفق العام التقليدي في الاجراءات بحكم عمله 24/سا/24 وطوال العام، كما أنه يختلف كلياً عن المرفق العام التقليدي في اعتماده على الوسائل الإلكترونية الحديثة من حيث الهيكله مما يجعله أرضاً خصبة لفكرة توازي الوحدات التي تسهل العمل وتكسبنا الوقت بدل استعمال الأسلوب الهرمي كذلك الاستفادة المادية المتمثلة في التخلي عن الورق والطابعات... الخ ويختلف في المكان أيضاً إذ بإمكان المرفق التعامل مع المرتفق في أي مكان كان كما للمرتفق التعامل والارتفاق من المرفق في أي مكان كان حتى ولو كان خارج إقليم الدولة، بكل فعالية وكفاءة مع تعزيز مبادئ الإرتفاق كلها وفي مقدمتها مبدئي المساواة والشفافية.

ويهدف المرفق العمومي الإلكتروني إلى تحسين الخدمة العمومية وتعزيز مبادئ الإرتفاق وفي مقدمتها الشفافية، الاستمرارية والمساواة، مما يزيل العراقيل البيروقراطية من رشوة ومحسوبة ويحمي الاقتصاد من بعض الجرائم كالاختلاس ويقلل المصاريف.

وبلدنا الجزائر كغيره من دول العالم ورغم التجربة البسيطة التي خاضها في مجال المرافق الإلكترونية إلا أننا نلاحظ التغيير الإيجابي الواقع على الخدمات العمومية المقدمة رغم العراقيل التي تعيقه في أداء مهامه و التي من بينها:

#### 1. معوقات تنظيمية: نذكر من بينها على سبيل المثال لا الحصر:

- نقص التخطيط الإداري.
- غياب التنسيق بين الأجهزة الإدارية.(1)

(1): العمري، سعيد معلا، المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، الرياض، 2003، ص 22.

## الخاتمة

- عدم ثقة المرافق في حماية وسرية المعلومات.
  - عدم وجود جهة مركزية تتولى نظام المشروعات لهذه المرافق.
2. **معوقات بشرية:** ونذكر منها:
- قلة العناصر البشرية المتدربة.
  - نقص الوعي والثقة لدى المُرْتَفِقِينَ بالإدارة والمرافق الإدارية.
  - الخوف من هاجس البطالة.
3. **معوقات تقنية:** وتشمل جميع العوامل التقنية التي تؤدي للحد من تطبيق المرافق الالكترونية منها:
- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدول كالشبكات.
  - ارتفاع معدلات التغيير في التكنولوجيا والتقدم السريع للوسائل المستخدمة.
  - عدم وجود مواصفات ومعايير موحدة للوسائل المستخدمة.
4. **معوقات مالية:** أما المعوقات المالية منها:
- قلة الموارد المالية مما يعيق التجهيز والتدريب... الخ.
  - التطور المستمر للتقنية يتطلب تخصيص عائدات مالية لذلك، وهذا ما يتنافى مع فكر المسؤولين.

# قائمة المراجع

## فهرس المحتويات

المصادر و المراجع باللغة العربية.

أولاً: الكتب

- 1- بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية.. الجزء الأول، الإسكندرية، دار الفكر العربي، 2003.
- 2- توفيق عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003
- 3- حمدي القبيلات، القانون الإداري، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008.
- 4- السبيل عبد الله بن حمد، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، المعهد العربي لإنماء المدن ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات ، مسقط، 10 و12 مايو 2003.
- 5- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- 6- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار جسر للنشر، الجزائر، ط1، 2007.
- 7- عمار عوابدي، القانون الإداري، ج 02، النشاط الإداري، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2007.
- 8- العمري، سعيد معلا، المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، الرياض، 2003.
- 9- الفائز، جلوريا، الإدارة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005.
- 10- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، ط1، دار العموم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004.
- 11- محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002.
- 12- محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الكتاب القانوني، 2008.
- 13- محمود، محمد حافظ، نظرية المرفق العام. القاهرة: دار النهضة العربية، 1982.

## فهرس المحتويات

14- المرسي سيد الحجازي، اقتصاديات المشروعات العامة ، النظرية والتطبيق، الدار الجامعية،2004.

15- ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، ط3، 2006.

16- الهوش، محمود أبوبكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات ، نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002.

### ثانيا: المذكرات والأطروحات

1- راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مذكرة دكتوراه، جامعة حمة لخضر، الوادي.

2- غرزولي سخرية، طرق وأساليب مذكرة ماستر جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2015.

3- عبده نعمان الشريف، اطروحة دكتوراه، الحكومة الإلكترونية إستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي.

4- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر،2007.

## فهرس المحتويات

### ثالثا: النصوص القانونية:

#### 1- الدساتير:

- دستور 1976.
- دستور 1989.
- دستور 1996.
- التعديل الدستوري 2016.

#### 2- الأوامر والقوانين:

- الأمر 31-65 الصادر في ديسمبر 1965 المتعلق بقانون المالية.
- الأمر 71-74 المؤرخ في 16 نوفمبر 1971 المتعلق بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات.
- القانون 11/90 المؤرخ في 06/02/1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وممارسة حق الإضراب.
- الأمر 03/06 الصادر في 08/07/2006 المتعلق بالوظيفة العمومية.

#### رابعا: التقارير:

- تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2011.
- تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2014.
- تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2015.
- تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2016.
- تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2017.
- تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018.

## فهرس المحتويات

---

- الموقع الرسمي لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz)

المصادر و المراجع باللغة الأجنبية.

### 1 - الجرائد الرسمية:

- الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 29 الصادرة في: 1999/02/04.

- الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 77 الصادرة في: 2001/03/31.

### 2 - المراسيم و الأوامر.

- المرسوم الفرنسي رقم 68-99 الصادر بتاريخ 2 فبراير 1999.

- الأمر الوزاري الفرنسي الصادر في 7 أكتوبر 1999.

- الأمر الوزاري الفرنسي الصادر في 31 ديسمبر 1999.

- المرسوم الأوروبي رقم CE/31/2000 الصادر في 8 يونيو 2000.

# فهرس المحتويات

# فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

مقدمة

الفصل الأول:

ماهية المرفق العام الإلكتروني.

المبحث الأول: مفهوم المرفق العام الإلكتروني.

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام التقليدي وأثر الإدارة الإلكترونية عليه.

الفرع الأول: مفهوم المرفق العام التقليدي.

الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام التقليدي.

المطلب الثاني: ظهور المرفق العام الإلكتروني.

الفرع الأول: صعوبة تعريف المرفق العام الإلكتروني عند أهل الاختصاص.

الفرع الثاني: مبادئ المرفق العام الإلكتروني.

المبحث الثاني: ميكانيزمات عمل المرفق العام الإلكتروني والأهداف المتوخاة

من وراء ذلك.

المطلب الأول: هيكله وخصائص عمل المرفق العام الإلكتروني.

الفرع الأول: هيكله المرفق العام الإلكتروني.

الفرع الثاني: خصائص عمل المرفق العام الإلكتروني.

## فهرس المحتويات

المطلب الثاني: أهداف ومتطلبات المرفق العام الإلكتروني.

الفرع الأول: أهداف المرفق العام الإلكتروني.

الفرع الثاني: متطلبات المرفق العام الإلكتروني.

### الفصل الثاني:

واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم وأثره في  
تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للجزائر.

المبحث الأول: واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض دول العالم.

المطلب الأول : واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول المتطورة.

الفرع الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول الأوروبية والأمريكية.

الفرع الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول الآسيوية.

المطلب الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول النامية.

الفرع الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض دول جنوب آسيا.

الفرع الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول الأوروآسيوية.

المبحث الثاني: واقع المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول العربية.

المطلب الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض دول المشرق العربي.

الفرع الأول: المرفق العام الإلكتروني في بعض دول الخليج العربي.

الفرع الثاني: المرفق العام الإلكتروني في بعض الدول العربية غير الخليج العربي.

المطلب الثاني: المرفق العام الإلكتروني في الجزائر وإسهاماته في تحسين.

الخدمة العمومية.

الفرع الأول: واقع بعض المرافق العمومية في الجزائر.

الفرع الثاني: إسهامات المرفق العام الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

خاتمة

# فهرس المحتويات

---

قائمة المصادر والمراجع

## ملخص

يعتبر المرفق الإلكتروني مرفقا حديث النشأة، تختلف هيكلته التنظيمية والقانونية عن المرافق العامة التقليدية ويعتمد على الوسائل الإلكترونية، حيث يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها تحسين الخدمة العمومية بطريقة فعالة وسريعة كما يقلل التكاليف الاقتصادية.

**الكلمات المفتاحية:** المرفق العام، الوسائل الإلكترونية، الخدمة العمومية

### Résumé :

Le service public électronique est un novice. Sa structure réglementaire est juridique diffère des services publics traditionnels. Ce service dépend des moyens électroniques et vise à atteindre un ensemble d'objectifs dont le plus important est d'améliorer les services de manière efficace et rapide, ainsi que réduire les couts économiques

**Les mots clé :** Services publics traditionnels, Services publics électroniques, Les moyens électroniques.