

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

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

فرع: الحقوق

تخصص: قانون إداري



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم: الحقوق

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

تحت عنوان

الإدارة الإلكترونية و خدمة المرفق العام

تحت إشراف:

د. محمد هشام فريجه

إعداد الطالبتين:

- ربيعة العايب
- وهيبة بوعصيدة

السنة الجامعية: 2019 / 2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم : الحقوق

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 المعدد للوائح المتعلقة بالوقاية من السرقات العنسية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

أنا المعضي أدناه،

السيد(ة) ربيعة العايب

الصفة: طالب، أسكاذ باحث، باحث دائم طبقية

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11992699516550002

الصادرة بتاريخ 2017/11/30 عن دائرة/ بلدية دائرة المسيلة

المسجل(ة) بكلية الحقوق والعلوم السياسية قسم : الحقوق

والمكلف بانجاز أعمال بحث (مذكرة ماستر ، مذكرة ماجستير ، أطروحة دكتوراه) الموسومة بـ :

الإدارة الإلكترونية وخدمة المرفق العام

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 29/08/2020

إمضاء المعني



استمارة معلومات

المعلومات الشخصية:

الاسم وبيعة: **الطيب العايب**
اسم الأب: **تاجي** اسم رقب الأم: **موسيات ميازة**
تاريخ الميلاد: **09/04/1992** مكان الميلاد: **السيبة**
رقم الهاتف: **0668738778**

البريد الإلكتروني: **sabersabia@gmail.com**

أعوان التخصص: **هي 1000 بلدية العسيلة**

البياتوريان:

المعدل: **13.19** التخصص: **فلسفي رياضي** سنة الحصول على شهادة البكالوريا: **2010**

التخصص: **حقوق**

تخصص البكالوريا: **فنون عام** الدورة سنة التخرج: **2017/2018**

المستوى: **حقوق**

تخصص الماستر: **قانون إداري** الدورة سنة التخرج: **2019/2020**

المحل الترتيبي للماستر: **(المحل العام)**

الوضعية المهنية:

موقف: **محل عن العمل**

في حالة موقف:

وظيفتي: **موظف** / **أطراح خاص:**

المصلحة المستفيدة: **مؤسسة عمومية للصحة الجوارحية / الشركة**

الرتبة في العمل: **ممرض للصحة العمومية**

المصيلة:

موقف: **موظف دائم** / **موقف في إطار عقود:** **تربح العقد:**

أعضاء الطاقم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم : الحقوق

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 المحدث للوائح المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

أنا الممضى أدناه،

السيد(ة) وهية بوعصيدة

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم طلبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 101038014

الصادرة بتاريخ 2016/10/01 عن دائرة/ بلدية دائرة المسيلة

المسجل(ة) بكلية الحقوق والعلوم السياسية قسم : الحقوق

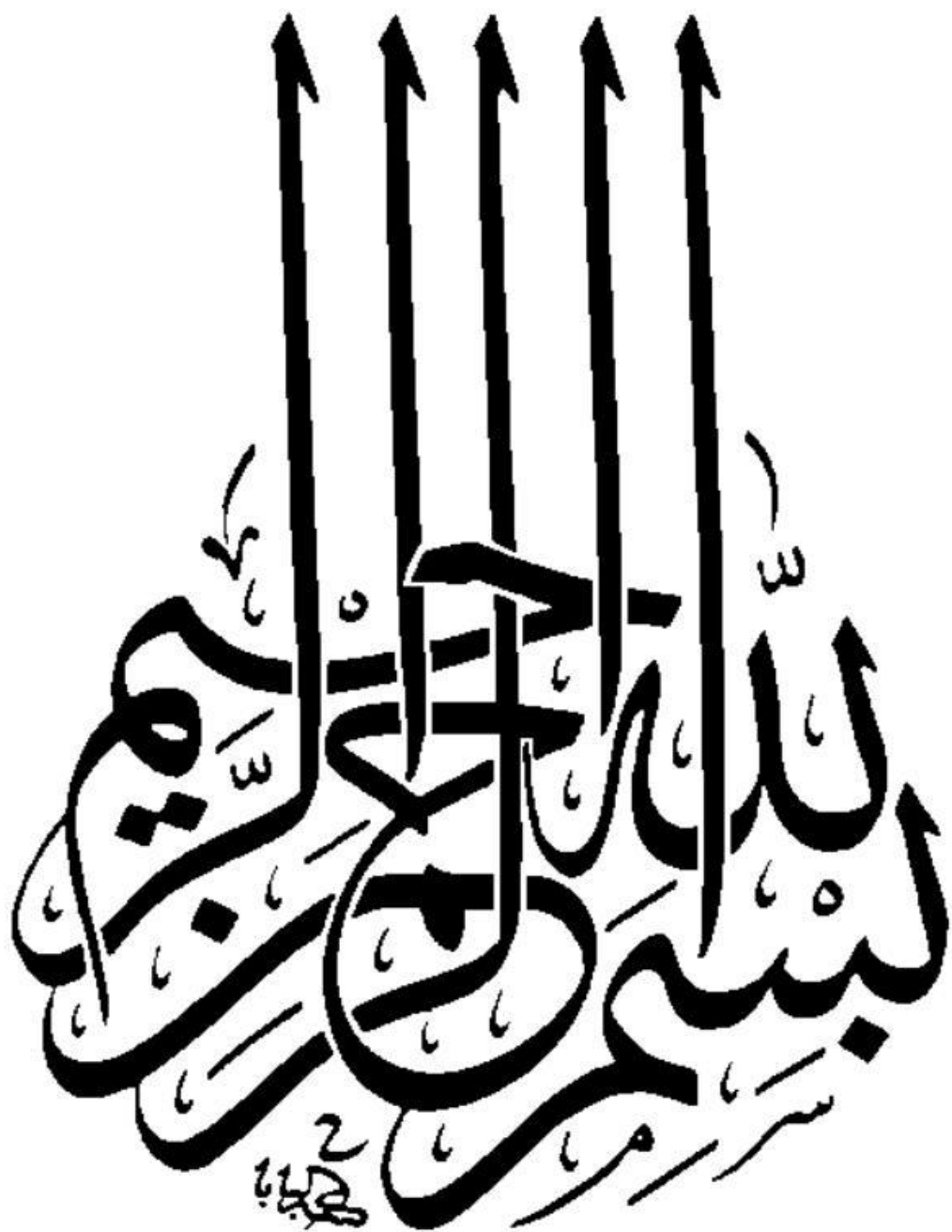
والمكلف بانجاز أعمال بحث (مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه) الموسومة بـ :

الإدارة الإلكترونية و خدمة المرتفق العام

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 29/08/2020

إمضاء الممضى



الإهداء

إلى الحظن الدافئ... إلى عائلتي الكريمة

إلى شريك الحياة... إلى زوجي الغالي

أهدي هذا العمل

ربيعة العايب

الإهداء

إلى روح والديّ رحمهما الله تعالى وأسكنهما فسيح جنّاته.
إلى عائتي الكريمة: أختي وزوجها وأولادها منال مغفرة
سلسيل وائل.

إلى أسرتي الصغيرة: ابنتي وقرّة عيني إيلاف مياسين.

وهيبة بوعصيدة

* كلمة شكر *

أتقدم بالشكر الجزيل إلى:

جميع أساتذتي الكرام وخاصة:

الأستاذ المشرف: محمد هشام فريجه

على مساعدته وتوجيهاته القيمة لنا حتى إتمام هذا

البحث وإلى الأستاذ المحترم حمريط عبد الغني

وكذا الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة

وإلى كل من ساهم في إنجاح هذا العمل من قريب

أو من بعيد ..

لكم منا كل الاحترام

ربيعة العايب

وهيبة بوعصيدة

مقدمته

لقد شهد المجتمع تطورا سريعا وتحولا كبيرا في شتى المجالات والنواحي، انعكس على المواطنين من خلال زيادة متطلباتهم وتطلعاتهم لكل الخدمات المقدمة إليهم من طرف المرافق العامة، حيث صار من الواجب مواكبة ذلك التطور بعصرنة وتحديث مؤسسات الدولة وشكل تطوير الإدارة العامة وما تقدمه من خدمات للمواطنين انشغالا مشتركا للعديد من الدول.

تعدّ الجزائر إحدى الدول التي تسعى لعصرنة قطاعاتها العموميّة، وذلك بالاعتماد على التحوّل التدريجيّ من إدارة تقليديّة إلى إدارة متطورة وعصرية، تعتمد على التكنولوجيا في تعاملاتها، فلقد أضحت أهميّة المرافق العمومية وترقيتها مسألة ضرورية ومطلبا تقتضيه ضروريّات الحياة حيث أنّ المرافق العامة مصالِح عموميّة مهمة وحيوية في حياة المواطن اليومية، فبواسطتها يحظى المواطن بخدمات ميسرة ومتطورة في مختلف المجالات.

ونتيجة لذلك المطلب الملحّ فقد راهنت الجزائر على إدخال التكنولوجيا في وسائل تسييرها لمرافقها العامة وذلك بالانتقال والتحوّل إلى الإدارة الإلكترونيّة، غير مدخّرة لأيّ جهد لتحسين نوعية الخدمات العمومية المقدّمة للمواطنين.

ونتناول من خلال هذه الدراسة الإشكالية التّالية:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونيّة في ترقية خدمات المرافق العامّة؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية العديد من الأسئلة:

- ماذا نقصد بالإدارة الإلكترونيّة والمرافق العامّة؟
- ما هي دوافع التحوّل من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونيّة؟

• ما هي المعوقات التي واجهت الجزائر للتحوّل إلى الإدارة الإلكترونية؟

• كيف عالج المشرّع الجزائريّ التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

ويكمن الهدف من دراسة الموضوع في **تسليط الضوء** على مختلف المراحل التي مرّ بها التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وكذا التعرّف على مختلف القوانين التي أصدرها المشرّع الجزائريّ مواكبة لهذا التحوّل، كما تهدف الدّراسة إلى إضاءة تلك القطاعات التي وظّفت الإدارة الإلكترونية في تقديمها لمختلف الخدمات.

وتبرز **أهميّة** موضوع الدّراسة في معرفة الآليات والإجراءات والميكانيزمات التي أقرّها المشرّع الجزائريّ لتحسين الخدمات المقدمة من طرف المرافق العمومية بتوجّهها إلى الإدارة الإلكترونية وكيفية تعامله مع هذه الوضعية الجديدة من خلال استحداث آليات قانونية تنظّم هذه الخدمات من جهة وإصدار قوانين جديدة خاصة من جهة أخرى، ومنها المرتبطة بتجريم الأفعال المتعلقة بالجريمة الإلكترونية.

وقد اعتمدنا في هذه الدّراسة على **المنهج الوصفي والتحليلي** الذي يركّز على دراسة المسائل المتعلقة بالموضوع، من خلال وسائل منهجية العمل المعتمدة من طرفنا.

لا يخلو أيّ بحث من بعض الصعوبات والمشاكل أثناء إنجازها، حيث نذكر من بينها ضيق الوقت وكذا غلق المكتبة الجامعية بسبب جائحة كورونا ممّا قد يحول دون التمام والكمال في هذه الدّراسة.

وفيما يتعلّق بخطة البحث فقد قسّمناه إلى فصلين اثنين على النحو التالي:

الفصل الأول تناولنا فيه الإطار النظري والمفاهيمي للإدارة الإلكترونية، حيث تطرقنا من خلاله في المبحث الأول إلى الإدارة الإلكترونية وتعرّضنا في المطلب الأول إلى

مفهوم الإدارة الإلكترونية (المبادئ والخصائص) وفي المطلب الثاني أشرنا إلى دوافع الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، أما في المبحث الثاني فتطرقتنا فيه إلى ماهية المرفق العام ومبادئه من خلال تبيان مفهوم المرفق العام في المطلب الأول وفي الثاني مبادئ المرفق العام. وفي الفصل الثاني درسنا تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في الجزائر وقد قسمناه إلى مبحثين تطرقتنا في الأول إلى المراحل التي مرت بها الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأهم المعوقات التي واجهتها، حيث درسنا في مطلبه الأول مراحل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وفي الثاني معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أما في المبحث الثاني فقد تناولنا تطبيقات على بعض القطاعات التي اعتمدت الإدارة الإلكترونية من خلال مطلبين اثنين، تضمن الأول مرفق وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة العدل والثاني تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق العمومية الأخرى وأثرها عليها.

الفصل الأول

الإطار النظريّ والمفاهيميّ

لإدارة الإلكترونيّة والمرفق

العامّ

تمهيد:

خدمة للمرفق العام أطلقت العديد من الدول مبادرات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك بعد التطور الكبير والهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الإنترنت وتطور شبكات الاتصال الأخرى، فأصبح من الضروري على الدول الاستفادة من هذه التقنية لضمان جودة أداء المرفق العام وتقديم الخدمات بسرعة وبكفاءة عالية.

سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وكذا المرفق العام، بدء من المبحث الأول الذي خصصناه للإدارة الإلكترونية، نعالج فيه مفهوما والمبادئ والخصائص التي تقوم عليها، لنتناول في المبحث الثاني المرفق العام ونعرج فيه على مفهومه وأزمته والمبادئ التي يقوم عليها.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية حديثة الظهور، وأمام قلّة الوعي العام الذي يحيط بها وبما يمكن أن تحقّقه من المساعدة في القضاء على الكثير من مساوئ الإدارة التقليدية للمرافق العامّة، ارتأينا معالجة الموضوع في هذا المبحث من خلال التعرّف على مفهوم الإدارة العامة الإلكترونية والمبادئ التي تقوم عليها مع تبين خصائصها وأهدافها.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية (المبادئ والخصائص)

الإدارة الإلكترونية تقوم على تبني ممارسات المرفق العام في إدارة أعماله إلكترونيا وذلك عن طريق تقديم الخدمات بصورة إلكترونية، فهي تقوم على إتمام المعاملات بينها وبين جميع فروعها وإداراتها وكذا بين المواطنين في كلّ الإدارات بصورة إلكترونية ولها مبادئ تقوم عليها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

التعريف ضرورة منطقية لإيضاح وتحديد معنى الشيء أو اللفظ الذي يصل إليه المرء بغير واسطة، لإزالة اللبس فيه وتجنّب الوقوع في الخطأ في التفكير للوصول إلى المعنى من خلال تحديد الشيء بذكر خواصّه¹.

نشير قبل التطرّق إلى مختلف التعريفات الخاصة بالإدارة الإلكترونية إلى أنّ هناك من يستخدم مصطلح الحكومة الإلكترونية بدلا من الإدارة الإلكترونية، وعند مقارنة المعنى الشائع حاليا للحكومة الإلكترونية بالمعنى الدستوري لمصطلح الحكومة فإننا نجد عدم تطابق معنى الحكومة في الأمرين، فالحكومة في المصطلح الدستوري تعني معان

¹ - محمود السقا، دراسة في علم المنطق القانوني، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص 04

متعددة ومختلفة فقد يقصد بها الوزارة أو السلطة التنفيذية بفرعها رئيس الدولة والوزراء ومساعدوهم . . . إلخ¹.

فالحكومة حتى وإن استخدمت الوسائل الإلكترونية فلا يعني أن نطلق عليها حكومة إلكترونية، لأنّ هناك فرق بين حكومة إلكترونية وبين إلكترونية الحكومة، أي استخدامها للمعطيات الإلكترونية، وعلى ذلك فالمصطلح الذي يفضل استعماله في الدراسة هو الإدارة العامّة الإلكترونية والتي أخذت العديد من التعريفات منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا، ومن أهمّ هذه التعريفات ما يلي:

تعرف الإدارة العامّة الإلكترونية بأنّها إطار عامّ ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ إنّها تشمل تحولا كبيرا في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدول من بشرية واجتماعية واقتصادية وإنتاجية للتطوير الداخلي لها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا².

كما تعرف أيضا بأنّها: " تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفّذ بسرعة عالية ودقّة متناهية، وتعرف بأنّها: استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فاعليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها"³.

¹ عبد الحميد متولي، القانون الدستوري والأنظمة السياسية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1974، ص 61

² عبد السلام هابس السويغان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص 51

³ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، المنعقدة في الفترة من 1-4/11/2009، ص

05، تم تحميله من الموقع www.fifly.ipa.edu.sa.pdf.

وعرّفها مزهر شعبان العاني بأنها: " استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية، غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار إلكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب الإلكتروني، ليصار إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية"¹.

وعرفها أيضا السالمي علاء عبد الرزاق بأنها: " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني، عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"².

كما عرّفها الدكتور محمد سمير أحمد بأنها: " استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان"³.

بالإضافة إلى تعريف عبود نجم للإدارة الإلكترونية بأنها: " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"⁴.

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 33.

² السالمي علاء عبد الرزاق محمد، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 32.

³ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 27.

⁴ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004، ص 126.

كما تعرّف بأنّها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتّصال في تحسين عمليات الإدارة والحكومة"¹.

ويعرّف البنك الدوليّ، الإدارة الإلكترونية بأنّها: " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتّصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدّمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كفاءة النّظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة"².

أمّا التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوربيّ فهو أنّ الإدارة الإلكترونية: " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات لتقدّم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتّعامل والتّواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتّصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكترونيّ والإنترنت، وهي تتعلّق بكيفيّة تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التّكامل بين الإجراءات"³.

¹ Abdelrazaq Salem F. Alrahahe, The Impact of E-Management and the Role of Human Resource Development in Improving the Performance of the Organization, International Journal of Business and Social Scienc, Center for Promoting Ideas, USA (www.ijbssnet.com), Vol. 5, No. 10; September 2014, p266.

² - راضية سنقوقة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بانتة 1، العدد 12، 2018، ص 584

³ - World Bank ,A Definition of E-Government ,[Online] ,www .world bank .org/Public sector/egov/egovstudies,htm,access,08/06/2005

وبالوقوف على التعاريف السابقة يمكننا أن نعرّف الإدارة الإلكترونية تعريفاً جامعاً بأنها: "تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها"¹.

الفرع الثاني: مبادئ وخصائص الإدارة الإلكترونية

أ/ مبادئ الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية والتي يمكن إجمالها

فيما يلي:

- ❖ خلق مناخ تشريعي قانوني ملائم الذي يؤمّن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية وذلك ما يستلزم تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالوثائق الإلكترونية.
- ❖ الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة لا سيما الخدماتية.
- ❖ الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة سواء المادية منها كتوفير الأجهزة والمعدات، أو البنية البشرية من خلال الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية.
- ❖ توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة.

¹ - توفيق عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص 95

❖ تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية. ويرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش أن من مبادئ الإدارة الإلكترونية الحكومية ما يلي:¹

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

إنّ الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة منها لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرّف على كلّ مشكلة يتمّ تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح بـ:

- التعرّف على جوهر كلّ مشكلة تقوم بتشخيصها ومعرفة كنهها.
- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.
- القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة.
- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرّف عليها.

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص ص

- التركيز على النتائج:

والمقصود بهذا المبدأ أنّ اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصبّ على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسّدة على أرض الواقع، لأنّ المواطن لا تهّمه كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات الجوفاء وإنّما الشيء الذي يهّمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، فإذا قلنا مثلا: إنّ التكنولوجيا تمّ توطينها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإنّ انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب جاء ليبين أنّ التكنولوجيا فعلا متوطنة في البلدين، وأنّ ألمانيا واليابان استردّتا قوّتهما في أقلّ من نصف قرن¹.

- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

ويعني ذلك إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كلّ مواطن من التّواصل.

- تخفيض التّكاليف:

بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدّد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار منخفضة ينتج عنها تخفيض التّكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار منخفضة².

1 - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، مرجع سابق، ص 190.

2 - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 45.

- التغيير المستمر

هو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

ب/ خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية ومن أبرزها نذكر ما يلي:

- السرعة والوضوح

فالإدارة الإلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية لتسيير العمل الافتراضي، وتتمتع بالقدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء، والتي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي مكان وبأي طريقة، وإنجاز المعاملات إلكترونياً لا يستغرق إلا دقائق معدودات، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المهمة يدوياً¹، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية توفر خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط وليس من خلال الدخول في الصف وانتظار الدور حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور ويعود ذلك إلى سرعة تدفق

¹ - عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها (الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009، ص 9-93

المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جدا¹.

- تبسيط الإجراءات

من الممكن أن نحتاج بيانات معينة من معالجة أو اتخاذ قرار في أكثر من موقع في المؤسسة، ووجود شبكة الحاسوب تؤمن مثل تلك الخدمة بسهولة وتحقق اختصارا في الزمن اللازم لعملية تبادل المعلومات ومعالجتها.²

- زيادة الإتقان

أحدثت الإدارة الإلكترونية ثورة كبيرة في شكل ونمط المهام والأنشطة الإدارية التقليدية باعتبارها آلية عصرية في عملية التطوير الإداري والتغيير التنظيمي، وتحوز على مزايا كثيرة أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

إن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية حيث إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها.³

¹ - حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2008، ص 40 .

² - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 35.

³ - محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، ط1، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007، ص 19.

- مكان العمل الافتراضي

تتمتع الإدارة الإلكترونية بمزايا لإنجاز المهام إذ يتمكن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المنظمة بدون حدود تعيق الخدمة أو تسهلها، إذ يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المنظمة عن طريق الشبكات الإلكترونية المرتبطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة، أو حتى من خارج حدود البلاد السياسية ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته.¹

- عدم التقيد بالزمان

من خصائص الإدارة الإلكترونية أنها لا تلتزم بأوقات العمل الرسمية، فالموظف أو المسؤول يستطيع أن يحلّ أي مشكلة ويتخذ أي قرار لمواجهة أيّ مستجد طارئ خارج أوقات العمل.

- الشفافية

فهي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية المباشرة، التي تضمن المحاسبة الدورية على كلّ ما يقدم من خدمات. أو ما يتمّ إنجازه من أعمال.

- تخفيض التكاليف

يوفر انتهاج نموذج الخدمات الإلكترونية في الإدارات ميزانيات ضخمة تخفف العبء عنها، فاعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيا

¹ - ميسر إبراهيم أحمد، هدى عبد الرحيم حسين، اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية (مؤشر مقترح)، ورقة بحثية في إطار الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر (دراسة تجارب بعض الدول)، جامعة البليدة2، الجزائر، يومي 13، 14 ماي 2013، ص 8.

الإنترنت يساعد على بناء نظام إلكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة وبجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية¹.

المطلب الثاني: دوافع الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

فرضت التغيرات العالمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية حتمية أوجبها التقدم العلمي والتقني ومطالبة المواطنين المستمرة برفع جودة وسرعة عمل المرفق العمومي والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: الدوافع العامة:

ويمكن إجمال دوافع الانتقال في النقاط التالية:²

- ❖ تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به؛ حيث ساهم التقدم التكنولوجي في تحسين أداء الإدارات وتوظيفها لصالح المجتمع، كما سهّل طريقة التعامل اليومية بين الإدارة والمواطن
- ❖ توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية؛ فقد سعت الكثير من الدول لتحسين خدماتها وذلك للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من جهة، وإرضاء للمواطن من جهة أخرى.
- ❖ تزايد الضغط الشعبي على الحكومات؛ حيث أدّى الوعي الشعبي إلى تطع

¹ - محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط01، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 39

² - رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع: تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، ديسمبر 2011، ص 127-128.

المواطن إلى الحصول على أفضل الخدمات وفي أسرع وقت وبأسهل الطرق وقد ساهم في شعور المواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات.

❖ حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي: وذلك من خلال نظام عمل متطور

وحديث وبأساليب جديدة ومرنة.

❖ الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: إتاحة الفرصة أمام الموظفين للحصول على

مهارات جديدة وتطوير أنفسهم؛ وذلك بالتقليل من الأخطاء وتحسين الدخل والتقليل من البيروقراطية.

❖ تقديم خدمات جديدة ومنتطورة: ويعتبر أهمّ دافع للإدارة الإلكترونية سعياً لتقديم

الخدمات بصورة أفضل، من خلال التركيز على تحسين خبرات الأفراد وترقية كفاءتهم وتشديد المراقبة عبر استخدام التقنيات التي تحسّن من نوعية الخدمة.

❖ زيادة مساهمة المواطنين.

إنّ من أهمّ أسباب تبني الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العلاق ما يلي:

❖ زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وعدد السكان

❖ إنّ استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب

عليه تعقيد في أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.

❖ اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب

المرور بها لإنجاز المعاملات¹.

¹ - العلاق بشير عباس، الاتصالات التسويقية الإلكترونية "مدخل تحليلي تطبيقي"، مؤسسة الوراق للنشر، عمان،

كما أنّ هناك أسبابا تتعلّق بزيادة القدرة التنافسية للإدارة أو المؤسسة وتتمثّل في:¹

- ❖ تعقيد الإجراءات وأثرها السّلبى على زيادة تكلفة الأعمال المقدّمة.
- ❖ ضرورة توحيد البيانات على مستوى الإدارة وأقسامها.
- ❖ صعوبة الوقوف على قياس معدلات قياس الأداء.
- ❖ التوجّه نحو توظيف استخدام التّطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار.
- ❖ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- ❖ حتمية تحقيق الاتّصال المستمر بين العاملين على اتّساع نطاق العمل.

الفرع الثاني: الدوافع الاقتصادية والسياسية

أ/ **الدوافع الاقتصادية:** لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكترونيّة، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونيّة تحسّن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

ب/ **الدوافع السياسية:** كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية، أحد العوامل الدافعة لكثير من جهات الإدارة إلى تعميم تطبيقات الإدارة الإلكترونيّة على دوائرها، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح، الحرية، المشاركة، واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى شعوبها، لكسب الثقة والتأييد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل شعب، وقد رافق هذا التطور في البناء الاجتماعي والتوجه نحو كل جديد

¹ - مراد زايد، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص 358.

في تلك المجتمعات ارتفاع في المستوى الإداري وتولّد رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة، ممّا دفعه إلى السّعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشّفافيّة الذي يعطي الشعوب حقّ الرقابة على الجهات الحكومية ومحاسبتها ومساءلتها تحقيقاً لقيم العدالة في تلك المجتمعات، ممّا جعل من الإدارة الإلكترونيّة فرصة مميزة أمام تلك المنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعبها.¹

المبحث الثاني: ماهية المرفق العام ومبادئه

المرافق العامّة بوجه عام هي مشروعات تنشئها الدولة وتديرها السلطة التنفيذية أو الإدارة بهدف تحقيق الحاجات العامّة للأفراد كالصحة والتعليم، أمّا تنظيم وإدارة المرافق العامّة فهي الوظيفة الأساسية للإدارة أو السلطة التنفيذية بفروعها، ولا شك أن المرافق العامّة وتأمينها لأداء الحاجات المرجوّّة منها وظيفة أساسية بدونها لا توجد الدولة حتى لو كانت تدين بفلسفة المذهب الاقتصادي الحر.²

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام

يعتبر المرفق العام وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية، هدفه الأساسيّ تلبية الحاجات العامّة لكلّ ما له علاقة مباشرة بالمواطنين، وتعدّ فكرة المرفق العام من أهمّ موضوعات القانون الإداري وتردّ إليها معظم النظريات والمبادئ، ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم المرفق العام وأزمته والمبادئ التي يقوم عليها.

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

المرفق العام لغة: والمرفق من الأمر وهو ما ارتفعت وانتفعت به.³

¹ - حسين شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013.

² - عبد الفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000، ص 177.

³ - ابن منظور، لسان العرب، مج 10، دار صادر، بيروت، ص 119.

أمّا المرفق العام في الاصطلاح فقد تعددت تعريفاته وأفرزت صعوبة تعود إلى أن عبارة المرفق العام مبهمه ولها معنى عضوي (شكلي) وآخر موضوعي مادي.

فالمرفق العام وفق المعيار العضوي أو الشكلي يختلط بالهيئة الإدارية العامة ذاتها، فهو كل منظمة إدارية أو مصلحة عامّة أو وزارة تقوم بنشاط يستهدف تحقيق منفعة عامة للمواطنين.

أمّا المعيار الموضوعي أو الشكلي للمرفق العام فهو يهتم فقط بطبيعة النشاط ذاته، فيكون المرفق العام طبقاً لهذا المعيار كلّ نشاط أو مشروع يستهدف تحقيق المنفعة العامّة دون النظر إلى المنظمة أو الهيئة التي تتولاها.¹

1/ المعيار العضوي أو الشكلي

يولي أنصار المدلول العضوي أهمية بالغة لعنصر السّلطة العامة في تعريف المرفق العام، فالمرفق العام -في تعريفهم- منظمة عامّة تباشر قدراً معيناً من السلطات والاختصاصات التي تكفل وتضمن لها إشباع حاجة جماعية على نحو منتظم ومترد لذا يشترط لاعتبار نشاط معين مرفقاً عامّاً أن يتولاها شخص معنوي عامّ بهدف تحقيق منفعة عامة للأفراد وأنّ المرفق العامّ أيضاً صورة من صور النشاط الإداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عامّ إشباع حاجة جماعية.

ويقصد بالمرفق العامّ تبعاً لهذا المعيار أنّه كلّ منظمة عامّة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الصالح العام، ومن هنا جاز اعتبار كلّ من مرفق القضاء والأمن وغيرها مرافق عامّة لأنّها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للمواطن.²

¹ - محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002، ص 205

² - حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة المرافق العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984، ص 45.

2/ المعيار الموضوعي:

يعطي أنصار المعيار الموضوعي عند تعريف المرفق العام أولوية خاصة لعنصر النشاط نفسه وما ينطوي عليه من نفع عام، فقد عرّفه الأستاذ **dugout** أنه: هو كلّ نشاط يجب أن ينظّمه ويتولاه الحكّام، لأنّ الاضطلاع بأمر هذا النشاط لتحقيق التّضامن الاجتماعيّ وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلّا بتدخل السلطة الحاكمة، لذا يعدّ المرفق العام نشاطا تزاوله وتمارسه هيئة عامة بهدف إشباع حاجة جماعية.

كما عرّفه الدكتور محمد فاروق عبد الحميد أنه: " كلّ نشاط يباشره شخص عامّ بقصد إشباع حاجات عامّة".¹

وقد أشار أحمد محيو بقوله: " أنّ مفهوم المرفق العامّ ليس ولا يمكن أن يكون مفهوما قانونياً مجردا وحياديا، وليس له معنى إلا في ضوء محتواه والغايات الاقتصادية والاجتماعية التي استندت له والتي يجب تحديدها مسبقا قبل إعداد النظام القانوني للمرفق وتعيين الجهة المؤهّلة لإحداث هذا المرفق أو ذلك".²

3/ المعيار المختلط:

يجمع هذا الاتجاه بين الاتجاهين السابقين العضويّ والموضوعيّ على أساس أنّ المرفق العام يقوم على مجموعة من العناصر المستمدة بعضها من الرابطة العضوية بين المشروع والإدارة، وبعضها الآخر مستمد من مضمون النشاط الذي يمارسه المشروع

¹ - محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، الجزائر، 1987، ص06

² - أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة محمد اعراب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 435.

ولا يمكن الاعتماد على أحد هاذين العنصرين دون الآخر لتحديد المدلول الصحيح للمرفق العام¹.

فيعرّفه بعض الفقهاء ومنهم رولان بأنّ المرفق هو مشروع ذو نفع عام خاضع للهيمنة أو الإدارة العليا للحكام، ويهدف إلى إشباع حاجات عامّة للجمهور، بسبب عدم كفاية أو عدم وجود مشروعات خاصّة تحقق هذه الأغراض، ويخضع لحدّ أدنى من القواعد الخاصّة أي لنظام قانوني خاصّ واستثنائي².

أمّا الدكتور سليمان محمد الطماوي فقد عرّفه بأنّه مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامّة للجمهور، مع خضوعه لنظام قانوني معين³.

كما عرّفه الأستاذ عبد الصمد عبد ربه بأنّه كلّ نشاط تقوم به الإدارة العامة تعهد به لأحد الأفراد ليتولّى إدارته تحت إشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور على وجه منظمّ ومطرّد⁴.

ويمكننا بوجه عامّ الجمع بين المعنى العضوي والوظيفي للوصول إلى تعريف سليم للمرفق العام وذلك لالتقاء موجود بين المعنيين، عندما تسعى الهيئات العامّة التابعة لشخص من أشخاص القانون العام إلى تحقيق النفع العام وإشباع حاجات الأفراد، وهذا يحصل دائما في المرافق العامة الإدارية.

1 - حسناء قليل، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014/2015، ص 09.

2 - عمار عوابدي، القانون الإداري (النشاط الإداري)، ج 2، د م ج، ط 3، الجزائر، 2005، ص ص 57-58.

3 - سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة)، دار الفكر العربي، مصر، 1986، ص 300.

4 - عبد الصمد عبد ربه، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، د م ج، الجزائر، ص 122.

ومن خلال ذلك يمكن أن نعرّف المرفق العامّ كونه النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى، مباشرة أو تعهد به لآخرين كالأفراد أو الأشخاص المعنوية الخاصة، ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقاً للصالح العام.¹

الفرع الثاني: نظرية المرفق العام وأزمتها

ظهر نظرية المرفق العام لمجلس الدولة الفرنسي يعود أصلها اعتباراً من تاريخ 08 فبراير 1873 حين أصدرت محكمة التنازع حكمها الشهير في قضية **بلانكو Blanco** الشهيرة²، وقد تبنّى العميد **دوجي Duguit** هذه النظرية وكوّن مدرسة المرفق العام، وقد أصبحت من أشهر نظريات القانون الإداري³.

وكأساس مميز للقانون الإداري سادت فكرة المرفق العام، ولاختصاص القضاء الإداري حينما كان يسهل التعرف على المرفق العام؛ أي حينما كانت المرافق العامة ذات طابع إداري بحت، أي عبارة عن مجرد مشروعات عامة تتولاها الإدارة وتقوم بنشاط يهدف إلى إشباع حاجات الجمهور العامة، بحيث تباشر نشاطها وفقاً لأحكام القانون

¹ - مازن ليلو راضي، القانون الإداري، ط3، ص 97-98

² - توجز وقائع هذه الدعوى في أن إحدى مقطورات مصنع الدخان المملوك للدولة، أصابت ابنة السيد **بلانكو** خطأ رفح والد الصغيرة دعوى تعويض أمام القضاء العادي، مقيماً دعواه على أساس أحكام القانون المدني في التعويض دفع مدير مصنع الدخان الدعوى بعدم اختصاص القضاء العادي بنظرها. نظرت محكمة التنازع هذا الدفع، وقضت في 8 من فبراير عام 1872 أن الاختصاص بنظر هذا النزاع ينعقد للقضاء الإداري وحده، ولقد أقام الحكم قضاءه هذا على مقولة أن المسؤولية التي تقع على عاتق الإدارة بتعويض الأفراد عما يصيبهم من أضرار بفعل عمال المرفق العام، إنما هي مسؤولية لا يمكن أن تنظمها قواعد ومبادئ القانون المدني الموضوعة أصلاً لتنظيم العلاقات بين الأفراد.

³ - محمد الشافعي ابو راس، القانون الإدارية، ص48

العام. واستمر هذا الوضع حتى الحرب العالمية الأولى عام 1914، ونتيجة تطور الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية انعكست آثارها على نشاط الإدارة وعلى نشاط الأفراد العاديين؛ مما أدى إلى تغيير الصورة التقليدية للمرافق العامة وزاد هذا التطور بعد قيام الحرب العالمية الثانية، مما أدى إلى تغير الفكرة التقليدية للمرافق العامة، فكان من نتيجة اتساع نشاط الإدارة أن تدخلت في المجال الذي كان لا يرتاده إلا النشاط الفردي، وبأشرت الإدارة بالتالي ذات النشاط الذي يتولاه الأفراد، فظهرت المرافق ذات الطابع الاقتصادي؛ أي المرافق الصناعية والتجارية، وأصبح القانون الخاص يطبق على هذا النوع من المرافق. ومن ناحية أخرى اتسع النشاط الفردي وسمحت الإدارة للأفراد أن يتولوا الكثير من المشروعات ذات النفع العام، ولذلك ظهرت وتعددت المشروعات الخاصة ذات النفع العام.

وهكذا أدى إلى اتساع كل من نشاط الإدارة ونشاط الأفراد، ومباشرة كل منهما لنفس النشاط الذي يتولاه الآخر، وظهور المرافق الصناعية والتجارية وكذا المشروعات الخاصة ذات النفع العام إلى فقدان فكرة المرافق العامة لوضوحها، حتى صعب تحديد معالم المرافق العامة وصعب بالتالي تحديد نطاق تطبيق القانون الإداري، واستندوا في ذلك إلى عدد من الحجج وهي:

1/ أن فكرة المرفق العام فكرة ضيقة لا تكفي لتحديد نطاق القانون الإداري، ذلك أن النشاط لا يقتصر على تولي المرافق العامة فقد يتجاوز هذا النطاق، وتستعمل الإدارة في ذلك وسائل أخرى غير المرفق العام لتحقيق الصالح العام.

2/ إن فكرة المرفق العام أصبحت غير واضحة المعالم في الوقت الحاضر، حتى ضعف الفصل بين المرافق العامة والمشروعات الفردية الخاصة. وسبب ذلك كما

أوضحنا تدخّل الإدارة في ميادين النشاط الفردي وخاصة في ميدان التجارة والصناعة ممّا عمل على زيادة المرافق الصناعية والتجارية، وتستعمل في إدارة هذه المرافق الاقتصادية بعض أساليب القانون الخاص أي الأساليب التي يستعملها الأفراد في إدارة مثل هذه المشروعات، ممّا يؤدي إلى تدخّل جانب من أحكام القانون الخاص في نطاق المرافق العامة وطرق إدارتها. ومن ناحية أخرى توسّع الأفراد في القيام بمشروعات ذات النفع العام كالمؤسسات الخيرية الخاصة، التي تباشر نشاطا في ميادين الصحة العامة مثلا أو استغلال الأفراد للمناجم ومشروعات المياه، وكان من أثر ذلك خضوع هذه المشروعات لبعض القواعد التي تحكم سير المرافق العامة. وعليه فإنّ الفكرة التقليدية للمرفق العام أي ذات الطابع الإداري البحت قد تأثرت إلى حدّ كبير في الوقت الحاضر، حتى غدت فكرة المرفق العام أحيانا مبهمة ومشوبة بعدم الوضوح التام؛ إذ تدخّل القانون الخاص في دائرة المرافق العامة وتدخلت قواعد القانون العام من ناحية أخرى في المشروعات الخاصة ذات النفع العام، ممّا أدى إلى المناداة بعدم صلاحية فكرة المرفق العام وحدها كأساس للقانون الإداري.

ومن الجدير بالذكر أنّه على الرغم من الأزمة التي تمر بها فكرة المرفق العام وحدها كأساس للقانون الإداري ولاختصاص القضاء الإداري¹.

المطلب الثاني: مبادئ المرفق العام

حتى يحقق المرفق العام المصلحة العامة لجميع المنتفعين فقد أنشأ له الفقه أسسا ومبادئ أجمع عليها الفقهاء واستقرت في أحكام القضاء. تحكم المبادئ جميع المرافق العامة سواء كانت مستثمرة من قبل شخص عام أو خاص وسواء كانت إدارية

¹ - قصير مزياني فريدة، مبادئ القانون الإداري الجزائري، المرجع نفسه، ص 76-77

أو صناعية وتجارية فهي تشكل الأساس المشترك للمرافق العامة، وقد قام **Rolland** بتنظيم المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة بصفة متناسقة في شكل أولي يتكون من ثلاثة مبادئ كلاسيكية وهي: مبدأ استمرارية المرفق العام ومبدأ المساواة ومبدأ التكيف الدائم للمرفق. كما ظهرت مبادئ حديثة راعية للمصلحة العامة وتتمثل في الشفافية والفعالية بالإضافة إلى مبادئ وقواعد حديثة وتكميلية.

الفرع الأول: مبدأ المساواة

مبدأ المساواة في معناه العام يعني المساواة بين الأفراد في الحقوق وفي الواجبات، وعدم التمييز والتفرقة بينهم على أساس اختلاف الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين والعقيدة، ولكن هذا المعنى العام للمساواة لا يعني المساواة المطلقة، بل المساواة يجب أن تفهم قانوناً بمفهوم نسبي، فالمساواة لا تكون إلا بين الأفراد المتواجدين في نفس المركز القانوني الواحد في نفس الظروف، ولكن لا مساواة بين فئات الأفراد التي لا تتماثل مراكزهم القانونية أو الظروف التي تتواجد فيها.¹

ويستمد مبدأ المساواة أساسه القانوني على المستوى الدولي من خلال المادة الأولى لسنة 1789 للثورة الفرنسية والتي تنص على ضرورة المساواة بين الناس، ثم عمّم هذا المبدأ ليشمل أغلب المواثيق الدولية، منها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي أقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1948، وكذا العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لسنة 1966 حسب المادة الثانية، أمّا على المستوى الداخلي فيستمد أساسه في كل الدساتير الجزائرية بالإضافة إلى مختلف القوانين. ويشمل

¹ - محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الطلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005

مبدأ المساواة مجموعة من المظاهر التي ينبغي حمايتها والتكفل بها من الناحية التشريعية والعملية وتتمثل هذه المظاهر فيما يلي:

1/ مساواة المنتفعين في خدمات المرفق العام

إنّ أساس أو مبرر وجود وإنشاء المرافق العامة هو تلبية الاحتياجات العامة للجمهور، لذا نجم عن تقديم خدماتها العامة معاملة الجميع على قدم المساواة وبدون تمييز تجسيدا لمبدأ المساواة. كما يجب على المرافق العامة أن تقدّم خدماتها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز، حيث تنص المادة 31 من الدستور على ما يلي: تهدف المؤسسات ضمان مساواة كلّ المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان وتحويل دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.¹

2/ مساواة المنتفعين في تقلد الوظائف العامة

يعتبر مبدأ المساواة في تولّي الوظائف العامة من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها النظم الوظيفية في دساتير الدول الديمقراطية فإن كان مبدأ الانتخاب العام هو أساس الديمقراطية السياسية، فإنّه من الثابت أنّ مبدأ المساواة في تولّي الوظائف العامة هو أساس الديمقراطية الإدارية.

ظهر هذا المبدأ لأول مرة غداة الثورة الفرنسية وقد جاء في وقت كان التوظيف يتمّ بالوراثة السياسية والعائلية، ممّا اضطر في هذه الثورة إلى إنهاء الفوارق بين الموظفين وإعلان مساواتهم أمام القانون والأعباء العامة، كما نصّت المادة 21 من الإعلان العالمي

¹ - محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، ط1، عناية، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004، ص222.

لحقوق الإنسان 1779 أنه: يحقّ لكلّ شخص الدخول على قدم المساواة في الوظائف العمومية التابعة لبلدة ما.

كما نصّت المادة 74 من الأمر 03 / 06 على أنه: يخضع التوظيف إلى مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة العمومية.

3/ المساواة بين المنتفعين أمام القضاء

توجد علاقة تكاملية بين مبدأ المساواة والعدل بين الناس، فحين يساوي القاضي بين الخصوم بتطبيق أبسط قواعد العدالة التي تفرض على القاضي أن يسوّي بين الخصوم، وهذا ما نصت عليه المادة 158 من التعديل الدستوري 16 - 01 أنه: أساس القضاء مبادئ الشرعية والمساواة والكلّ سواسية أمام القضاء، وهو بدوره في متناول الجميع ويجسده احترام القانون، وترتيباً على ذلك فإنّ مبدأ المساواة أمام القضاء يعني أن يقف جميع المتقاضين في ذات المحاكم التي تفصل في المنازعات والخصومات وبذات الإجراءات مهما اختلف الوضع الاجتماعي للأشخاص المتقاضين أي بلا تمييز من حيث الأصل أو الجنس أو اللغة أو العقيدة أو أي معيار آخر .

إنّ مبدأ المساواة أمام القضاء يتنافى من حيث الأصل مع تخصيص هيئة لتفصل في منازعات تخصّ فئة اجتماعية معينة دون أخرى بل ينبغي أن تكون سلطة القضاء واحدة يقف أمامها الجميع وبذات الإجراءات دون أيّ اعتبار آخر وبنفس فرص الدفاع ودون مراعاة لأيّ عامل من العوامل التي يخلّ بها ميزان العدل ويخرق بها مبدأ المساواة.¹

¹ - عمار بوضياف، القضاء الإداري في الجزائر، ط2، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 48

وعليه وتطبيقاً لمبدأ المساواة أمام القضاء تعيّن على كلّ ذي صفة سياسية أو إدارية أو برلمانية أن يتجرّد من صفته وهو واقف أمام القضاء، وأن لا يستعمل صفته هذه للتأثير على القاضي لأنّ هيئة الحكم تتعامل مع أطراف النزاع باعتبارهم خصوماً في منازعة معينة دون أن تنظر لاعتبار كون أنّ أحد أطراف النزاع يحتل مركزاً إدارياً سامياً أو وزناً سياسياً معيناً.¹

من خلال ما سبق ذكره فإنّ المساواة أمام القضاء يمكنّ الخصوم وبنفس الدرجة وطريقة المعاملة من حقهم في الدفاع عن حقوقهم، وأنّ القاضي ملزم بأن يساوي بين الخصوم على اختلاف صفاتهم ومراكز قوتهم، لأنّه يمثل الضمانة الأساسية التي ما إن تحققت، تجسّد معها مبدأ المساواة بين الخصوم على أرض الواقع.

الفرع الثاني: مبدأ استمرارية المرفق العام

من أهمّ واجبات السّلطة الإدارية أن تعمل لضمان سير المرافق العامة بانتظام وإطراد كونه نابع عن تصور يجعل عمل الدولة والأجهزة التابعة له تقوم على المداومة والانتظام على التّوقف، وبالتالي فإنّ نشاط المرفق العامّ ضروريّ لحياة المجموعة الوطنية ولا ينبغي أن ينقطع لما ينجر عن توقفه من عواقب وخيمة على حياة المجتمع وكما يقال الاستمرارية من روح المرفق العام²

ونظراً لأهميّة هذا المبدأ وضرورة ضمانه من طرف الدولة فقد تمّ تكريسه دستورياً من خلال المادة 90 من التّعديل الدستوري التي تنص على أنّه: "يؤدي رئيس الجمهورية

¹ - عمار بوضياف، القضاء الإداري في الجزائر، نفس المرجع، ص 49

² - محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رجال بن أعمار، د م ج، الجزائر، 1995.

اليمين حسب النص الآتي: وأسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط للسير العادي للمؤسسات...." وقد تجسّد هذا المبدأ في عدّة قوانين.

يقتضي المبدأ تجريم إضراب الموظفين المستخدمين والعمال في المرافق العامّة، كما يقتضي أيضا تنظيم الاستقالة إذ القاعدة أنّ الاستقالة لا تنتج أثرها إلا بقبولها من السّلطة المختصة، ويتضمّن هذا المبدأ أيضا تطبيق نظرية الظروف الطّارئة في العقود الإدارية، ومحتوى هذه النظرية أن نجد بعد التعاقد ظروف استثنائية لم تكن متوقّعة وتجعل تنفيذ التعاقد لالتزامه مرهقا، فنقوم الإدارة ودون خطأ منها بتعويض التعاقد تعويضا جزئيا عن الخسارة التي لحقت به.

والهدف من ذلك هو مساعدة التعاقد مع الإدارة حتى لا يعجز نهائيا عن الوفاء بالتزامه مما يؤدي إلى تعطيل سير المرافق العامّة.¹

إن تجريم الإضراب يقصد به توقف بعض أو كل الموظفين في مرفق معين عن أداء أعمالهم لمدة معينة كوسيلة لحمل الإدارة على تلبية طلباتهم دون أن تتصرف نيّتهم إلى ترك العمل نهائيا وللإضراب نتائج بالغة الخطورة على سير العمل في المرفق، وقد تتعدى نتائج الإضرار بالحياة الاقتصادية والأمن في الدولة وليس هناك موقف موحد بشأن الإضراب ومدى تحريمه، فهناك من الدول التي تسمح به في نطاق ضيق، غير أنّ أغلب الدول تحرمه وتعاقب عليه ضمنا لدوام استمرار المرافق. من بين الضمانات لتجسيد مبدأ استمرارية المرفق العام الاستقالة، والتي يقصد منها ترك الموظف لوظيفته بحريته وبصفة نهائية، إلا أنّ حرّيته في الاستقالة ترد عليها بعض القيود المتعلّقة بالسير المنظم للمرافق العامّة، وذلك أنّه إذا كان له الحق أن يستقيل من عمله بالمرفق،

¹ - محمود عاطف البناء، الوسيط في القانون الإداري، القاهرة، دار الفكر العربي، 1992، ص 481.

فإنّه ليس من حقه أن يترك ويتخلى عن أداء مهامه فجأة، كما يشاء وبدون مراعاة الإجراءات القانونية.

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرافق العامة للتبديل والتغيير

تتمتع الإدارة بسلطة تقديرية في تطوير المرفق العام، ولا يقيد بها في هذا الشأن إلا شرط استهداف الصالح العام ولا يجوز الادعاء بحقوق مكتسبة، كما أنه ليس لأحد الاعتراض على متطلبات تطوير المرفق العام حتى لو أثر ذلك على مركزه الشخصي وقد كرّس المشرّع الجزائريّ هذا المبدأ في عدّة نصوص قانونية.

يقضي هذا المبدأ أن يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرافق العامة لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة، دون أن يكون لأحد التمسك بحقوق مكتسبة لمنع تعديل نظام المرفق العام. كما أنّ الهدف من إنشاء المرافق العامة هو تحقيق إشباع الحاجات العامة وفقا للأحوال والظروف المصاحبة لها فإذا ما تغيرت هذه الظروف والأحوال حيث يصبح المرفق العام وفقا للظروف الجديدة غير قادر على تحقيق المنفعة المرجوة منه، جاز للسلطة الإدارية حقّ تعديل طرق تسيير هذا المرفق، ومن هنا جاء مبدأ قابلية المرفق العام للتبديل أو التغيير كمبدأ عام يحكم المرافق العامة جميعا، ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة للمرافق بل يمتدّ أيضا لأسلوب إدارتها.¹

إنّ هذا المبدأ يعطي مرونة للمرفق العام تقتضيها تحقيق المصلحة العامة والتي من الصّعب تحديدها لأنّ مفهومها متغير بتغير الزمان والمكان، وعلى السلطات الإدارية

¹ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2007، ص 348

تشغيل المرفق العام وفق مقتضيات المصلحة العامة، وهذا استجابة لمطالب المواطنين وإشباع حاجاتهم وتعديل الأنظمة بصورة دورية لتحقيق ذلك.¹

¹ - نادية ضريفي، المرفق العام من بين ضمان المصلحة وهدف المردودية - حالة عقد الامتياز - أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة الجزائر، 2012/2011، ص 192

ملخص الفصل الأول:

من خلال دراستنا وما تمّ التطرق إليه يتضح لنا مفهوم الإدارة الإلكترونية والمرفق العام، فالإدارة الإلكترونية تنطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وربطها بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري والتي تؤدي إلى تطوير كلّ النشاطات الإدارية وتبسيطها بالإضافة إلى سرعة وكفاءة إنجاز المعاملات وتوفير الوقت والجهد والتكلفة والاستخدام الآمن، أمّا المرفق العامّ فهو النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى مباشرة أو تعهد به لآخرين، ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقاً للصالح العام.

ومن خلال البحث في مفهوم الإدارة الإلكترونية اتضحت لنا مبادئها وخصائصها، وقد بيّن العديد من الباحثين والدارسين مبادئ الإدارة الإلكترونية، نذكر منها: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين والتركيز على النتائج إضافة إلى سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع وتخفيض التكاليف، بينما تظهر خصائص الإدارة الإلكترونية في السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية كالسرعة والوضوح، تبسيط الإجراءات وزيادة الإلتقان إضافة إلى الشفافية. . . إلخ، كما تمّ التطرق إلى دوافع الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، من خلال إبراز الدوافع العامة والدوافع الاقتصادية والسياسية. وعبر التعرّض لمفهوم المرفق العامّ فقد بيّنا من خلال دراستنا أزمة المرفق العام التي مرّ بها، كما تناولنا مبادئه المتمثلة في مبدأ المساواة، ومبدأ استمرارية المرفق العام وقابليته للتبديل والتغيير.

الفصل الثاني

أثر تطبيقات الإدارة

الإلكترونية على المرفق

العام في الجزائر

تمهيد

تعني الإدارة الإلكترونية الانتقال بإنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الشكل الإلكتروني، وذلك من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال وتقليل الجهد المبذول أثناء المعاملات ومن ثمّ زيادة وتحسين في الإنتاجية، وهذه العناصر إن طبقت وبسياسة مدروسة على المرافق والمؤسسات العمومية فستساعد كثيرا في إنجاز أعمالها بفعالية وتحقيق مختلف أهدافها بنجاح. وباعتبارها أحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم فإنّها تؤدي دورا كبيرا في تحسين خدمات المرافق العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقّة أداءها وغيرها من مظاهر الفعالية، ومن جهة أخرى فالاعتماد على الإدارة الإلكترونية يساهم في ترشيد الخدمات العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقلّ التكاليف، مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

لقد سعت الجزائر على غرار باقي الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في العديد من القطاعات، وبرغم العراقيل والمشاكل التي واجهت تطبيقها من حيث انعدام الجاهزية الإلكترونية إلا أنه تم تطبيقها في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية.

المبحث الأول: المراحل والمعوقات التي مرت بها الإدارة الإلكترونية في الجزائر

باشرت الدولة ورشات كبرى قصد تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف الإجراءات عنه، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، واتخذت جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور على المواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل سدّ الثغرة الموجودة بين الإدارة والمواطن.

المطلب الأول: مراحل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لا شك أن مختلف التحديات وفرص استثمار المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال دفعت بالجزائر إلى البدء في انتهاج استراتيجية تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، الهادف إلى تحويل عمل الإدارات العمومية من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية بهدف تحديث البنية وطريقة تنفيذ الأعمال، وتعزيز الدور الإيجابي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتنظيم سير العمل الإداري، وزيادة نوعية الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة المواطن بالدولة.

الفرع الأول: خلفية التنمية الإدارية الإلكترونية

لقد كان ارتباط المؤسسات العمومية في الجزائر بشبكة الإنترنت بداية من سنة 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام الآلي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي والذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بالشبكات الدولية. وقدّر عدد الهيئات المشتركة في الإنترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 199 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و 50 في القطاع الطبي و 500 في القطاع الاقتصادي و 150 في القطاعات الأخرى وبعد صدور

المرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 307 - 200 بتاريخ 14 أكتوبر 200 والذي يحدد شروط وكيفيات وضع استغلال خدمة الإنترنت، ما أدى إلى ظهور مزودين خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة في الجزائر¹.

ومع عام 2000 بدأت الجزائر في خلق بيئة المنافسة وتحسين الوصول إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك انتشار المهاتفة المتنقلة، ولكن لم يكن لديها استراتيجية واضحة المعالم لبناء مجتمع معلوماتي فعلي، واقتصاد رقمي مبني على مؤشرات لتقييم التقدم المحرز في بناء مجتمع المعلومات وواقع التطبيقات التكنولوجية بشكل عام².

وقد تبنت الجزائر مشروع الحكومة الإلكترونية والذي يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البشري، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد³.

وقد سعت الجزائر لتنفيذ هذا المشروع، حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يدرّها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل، حيث أطلقت من خلال

¹ عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، مجلة دولية علمية محكمة تصدر عن معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير بالبيض، الجزائر، ع2، أكتوبر 2015، ص 11.

² بن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية -دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة فرحات عباس سطيف -1-، 2018/2019، ص 158.

³ بلعربي عبد القادر، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة بالملتقى الدولي العلمي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية.

وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013، الذي تمّ التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث، والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاث مائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر¹.

واستراتيجية الجزائر الإلكترونية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم وتتمحور خطة هذه الاستراتيجية في 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزعم إنجازها إلى غاية 2013 وهي كما يلي:

1/ تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: تمّ وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكلّ دائرة وزارية تختصّ بالجوانب التالية:

- ❖ استكمال البنى الأساسية المعلوماتية.
- ❖ وضع نظم إعلام مندمجة.
- ❖ نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- ❖ تنمية الكفاءات البشرية.
- ❖ تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والإدارات.

2/ تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات:

- ❖ دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات.

¹ - عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، مقال منشور على

الرابط: <https://democraticac.de/?p=38171>

❖ تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.

❖ تطوير عرض خدمات الكرتونية من طرف الشركات.

3/ تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة

من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:

❖ إعادة بعث عملية "أسرتك" بتوفير الحواسيب الشخصية.

❖ زيادة عدد الفضاءات العمومية.¹

4/ دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:

❖ مواصلة الحوار بين الحكومة والشركات في إطار "الجزائر الكرتونية".

❖ توفير الظروف الملائمة لتنمية الكفاءات في مجال إنتاج البرمجيات.

❖ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

5/ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة

6/ تطوير الكفاءات البشرية:

❖ إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني.

❖ تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

¹ - عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة- أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015، ص 91-92-93

7/ تدعيم البحث والتطوير والابتكار: تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

8/ ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: ضبط مستوى الإطار القانوني تماشياً مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات

9/ الإعلام والاتصال:

❖ إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات،

❖ إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي.¹

10/ تئمين التّعاون الدولي:

❖ المشاركة في الحوار والمبادرات الدولية.

❖ إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

11/ آليات التقييم والمتابعة:

❖ إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.

❖ إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

12/ إجراءات تنظيمية:

❖ تدعيم الانسجام والتنسيق وطنياً وبين القطاعات.

❖ تدعيم قدرات التّدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

¹ - عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-

المرجع نفسه، ص 91-92-93

13/ الموارد المالية: يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة، لذا فإنّ لبرنامج الجزائر الإلكترونية ميزانية استراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.¹

ولقد أكّد المحور الرئيسي الأول استراتيجية الجزائر الإلكترونية على إلزامية تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة، فإدخال تكنولوجيا المعلومات وتعزيز استخدامها في الإدارة سوف يولد لديها تحولا كبيرا في أساليب عملها، ويقود ذلك الإدارة العامّة إلى إعادة التفكير في طريقة عملها وتنظيمها وخدمة المواطن بطريقة أكثر ملائمة، ولا سيما عن طريق وضع برامج الخدمات عن بعد أو كما تعرف باسم خدمات على الخط، وهذا ما أكدته تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1478 المؤرخة في 30 سبتمبر 2013، بخصوص إعادة تأهيل المرافق العمومية التابعة للقطاع، وقد تمّ وضع أهداف محددة لكل قسم وزاري.²

الفرع الثاني: النطاق القانوني والتشريعي للإدارة الإلكترونية

واكب المشرع الجزائري متطلبات الإدارة الإلكترونية من الجانب القانوني والتشريعي، ولتجسيدها في أرض الواقع من خلال مصادقة الجزائر على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة بالمرسوم الرئاسي رقم 12-415 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012، والمتضمّن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، وقد أكّدت المادة 5 منه على واجب الإدارة العامة في ضمان وصول كل الأفراد

¹ - عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر -دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة- المرجع نفسه، ص 91-92-93

² - أسماء بن عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية-دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا-، مرجع سابق، ص 159.

إلى الخدمة العامة، كما تضمنت المادة 6 منه إلزام الإدارة العامة بتوفير المعلومات الضرورية للمستخدمين، وهذا ما يلزم الدولة بضرورة العمل على توفير الوسائل والآليات الكفيلة بالالتزام الإدارات الجزائرية بمبدأ الشفافية في علاقتها مع الجمهور ثم إلزامها بالمبدأ¹.

سنة 2004 وفي مجال الجريمة الإلكترونية تم إصدار القانون رقم 04-15² والذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية وتغيير أو إتلاف المعطيات، وفي سنة 2009 تم سنّ قانون الجريمة الإلكترونية رقم 09-04³، ولما كبة وعصرنة قطاع العدالة صدر القانون رقم 15-03⁴، كما دعمّ المشرع الجزائري مظاهر التحول الرقمي بإصدار القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين ضمن القانون رقم 15-04⁵.

إنّ دراسة الإطار المرجعي القانوني الخاص بتجسيد مبادئ الإدارة الإلكترونية يجعلنا نستنتج بأنّه لا يوجد نظام قانوني جزائري يغطّي بشكل كامل القضايا القانونية التي يثيرها استخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعليه يجب تحديث الإطار القانوني المعلوماتي، لذلك فالهدف الرئيسي لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية هو تعزيز

¹ ربيع نصيرة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور خنشلة، ع8، ج2، جوان 2017، ص 9.

² القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات.

³ القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها

⁴ القانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 1 فبراير 2015 يتعلق بعصرنة العدالة.

⁵ القانون رقم 15-04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 1 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

الثقة في الحكومة الإلكترونية وتحقيقها. ولعلّ الإطار القانوني للمنظومة المعلوماتية يبدأ أولاً من محاولة وضع مديرية خاصة تعني بعمليات الانتقال نحو التحديث الإداري على مستوى المؤسسات العمومية الإدارية وهذا ما تجسد من خلال وضع مديرية عامّة للعصرنة الإدارية كبداية موثقة لتجسيد أسس الرقمنة الإدارية في الجزائر¹.

المطلب الثاني : معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تحتاج استراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية في الدول النامية ومنها الجزائر إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمل هذا النوع من المؤسسات كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها وبالتالي تحقق النجاح، وفي هذا الإطار هناك العديد من المعوقات التي تقف في وجه الإدارة الإلكترونية صنّفها المفكرين عدة تصنيفات نذكر من بينها:

الفرع الأول: المعوقات البشرية والإدارية

أ/ المعوقات البشرية

يرى الدكتور هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين أنّ الإدارة الإلكترونية بحاجة لكوادر بشرية مؤهلة ومدربة على استخدام التكنولوجيا، وتعاني الأجهزة الحكومية من نقص شديد في هذه الكوادر، إضافة إلى كون الموجود منها يعاني من ضعف في التعامل مع تلك الأجهزة، زد على ذلك تخوّف الموظفين كبار السن من تعلم تكنولوجيا الحاسبات، ومحاربتهم لها خشية أن يؤدي تطبيقها لتقليص حجم العمالة البشرية في مؤسساتهم وبالتالي الاستغناء عنهم، وخوفهم من فقد التأثير والأهمية التي يتمتعون بها

¹ - أسماء بن عبدالله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية- دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا- ، مرجع سابق، ص 161.

في النظم التقليدية، فضلا عن فقدانهم ما كانوا يحصلون عليه من رشاوى كلّ ذلك مع عدم اقتناعهم ووعيهم بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها في العمل، وأثر ذلك على المجتمع بصفة عامة¹.

وتمثّلت المعوقات البشرية-كما يرى آخرون-فيما يلي:

❖ قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.

❖ ضعف عملية الاستقطاب والاختيار لموظفين قادرين على التعامل مع تكنولوجيا الحواسيب والمعاملات الإلكترونية.

❖ عدم وجود الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول، وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول.

❖ مقاومة التغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات.

❖ قلة دراية صناع القرار في المنظمات بأهمية تقنية المعلومات.

❖ ميل المدير الجزائري إلى تجنب المخاطرة وعدم التأكد.

❖ عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية حيث يقتصر أحيانا تدريبهم على الجانب النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي.

❖ ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

❖ تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأنّ التغيير يشكل تهديدا لسلطتهم

¹ - هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين، النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن مراقفها الكترونيا، مقال نشر في

مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، ع 31، جامعة حلوان، ص 11

وعدم الثقة في سرية وأمن التعاملات الإلكترونية¹.

ب/ المعوقات الإدارية

وتتجسّد في ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وكذا غياب استراتيجية واضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التّحول نحو الإدارة العمومية الإلكترونية المستقبلية ومن أبرز المعوقات الإدارية:

1/ التخطيط: يعدّ من العمليات الإدارية المهمة، فهو يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات، ممّا يعطيها صورة واضحة للمستقبل والتخطيط الجيد له، كما يساعدها على إحداث التغييرات الإيجابية، وذلك عن طريق تحديد الأهداف المراد تحقيقها بكل دقّة والعمل على ضوئها، فالتّخطيط يعدّ أساس نجاح كل عمل، فالعمل المخطط له يفوق العمل العشوائي ويستطيع أن يقود الإدارة العمومية إلى التميز والنّجاح ومسايرة كل جديد دون تردد أو خوف².

2/ نقص الدورات التدريبية: سجّلت جملة من التحديات حول عملية التدريب في الجزائر منها: عدم وجود التمويل الكافي للتدريب وإعادة التأهيل، وكذا عدم توفير الوقت الكافي وتخصيصه بحيث يتمّ التدريب في نهاية الدوام الرسمي أو مكان العمل ممّا يسهم في تشتيت اهتمام المتدربين، كما أنّ التدريب لا يتمّ بموجب خطة وإنّما بشكل عشوائي³.

¹ - وداد بورصاص، وهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، مجلة جامعة القدس

المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، م2، ع8، كانون أول 2017، ص25.

² - إبراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، ع1، ط2، جامعة ورقلة، 2002، ص13

³ - إبراهيم بختي، نفس المرجع، ص13.

الفرع الثاني: المعوقات التقنية والتشريعية

أ/ المعوقات التقنية: هناك عقبات تقنية نذكر منها:

- ❖ عدم وجود بنية تحتية متكاملة تدعم الإدارة الإلكترونية على مستوى الجزائر.
- ❖ ارتفاع معدلات القرصنة المعلوماتية في الجزائر.
- ❖ انخفاض معدلات استخدام الحاسوب والإنترنت.
- ❖ ارتفاع تكلفة تطوير النظم في ظل قلة مراكز الخبرة والاستشارات.
- ❖ تقادم مهارات العاملين التقنية ومقاومتهم لاستخدام التقنيات الحديثة.
- ❖ ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الجزائر بسبب عدم وجود القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية.
- ❖ عدم جاهزية بعض المؤسسات الحكومية من ناحية أمن المعلومات على شبكة الانترنت¹.

ب/ المعوقات التشريعية

على الرغم من صدور بعض القوانين والتشريعات الخاصة بالإدارة الإلكترونية إلا أنها تبقى غير كافية في ظل غياب قانون المعاملات الإلكترونية، ولا شك أن تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية وما توفره من تقديم الخدمات المرفقية عبر الإنترنت يحتاج إلى تنظيم قانوني مناسب يكفل تحقيق أهدافه علي أكمل وجه ممكن، ويحقق تأمين المعلومات وتوفير الخصوصية لها، إذ يفقد المواطنون الثقة في الإدارة العامة الإلكترونية إذا ما تم اختراقها والتعدي على خصوصية بيانات المواطن، أو مجرد شعوره بهذه المخاطر وذلك

¹ - وداد بورصاص، وهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، مرجع سابق، ص 25.

من خلال إصدار تشريعات متخصصة بالاستعانة بتجارب الدول صاحبة السبق في هذا المجال¹.

إضافة إلى هذه المعوقات ذكر الدكتور هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين معوقات تشريعية تتمثل في:

- ❖ عدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ❖ صعوبة إيجاد بيئة تشريعية قانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني، لما يطلبه ذلك من جهد ووقت طويل.
- ❖ قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجية والمصادقية.²

لا زالت الإدارة الإلكترونية في الجزائر في مهدها ولا زالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السبّاقة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها³.

¹ - هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين، النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن مرافقها إلكترونية، مرجع سابق، ص 11.

² - وداد بورصاص، وهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، مرجع سابق، ص 25.

³ - عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-مرجع سابق، ص 104.

المبحث الثاني: تطبيقات على بعض القطاعات التي اعتمدت الإدارة الإلكترونية

في ظلّ توجّه جُلّ القطاعات لعصرنة مرافقها العامة بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية كوسيلة حديثة تحمل الكثير من المزايا، يجعلنا ندرك تنوع أوجه وأبعاد الإدارة الإلكترونية، وأمام كثرة وتنوع وتعدد هذه الإدارات في مختلف القطاعات سنسلط الضوء في المطلب الأول على مرفق وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة العدل وفي المطلب الثاني نتعرض فيه لبعض القطاعات الأخرى مع إبراز أثر الإدارة الإلكترونية في خدمة المرافق العمومية.

المطلب الأول: مرفق وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة العدل

لقد صار تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهمّ آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، وستناول في هذا المطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية ونأخذ البلدية نموذجا لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، ثمّ ننقلّ بعد ذلك إلى قطاع وزارة العدل.

الفرع الأول: نموذج البلدية الإلكترونية

أطلقت وزارة الداخلية العديد من المشاريع الإدارية الإلكترونية تمثلت فيما يلي:

أولا: مشروع رقمنة سجلّ الحالة المدنية

وضمن هذا المشروع انطلق إصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية والسوابق العدلية، وعموما كل وثائق الحالة المدنية.

ثانيا: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية

تمثل هذا المشروع في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بتسجيل البيانات الخاصة بالمواطن، من عقود ووثائق الحالة المدنية وإدخالها في قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا، سواء لهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها. وكانت أول بلدية طبّق فيها مشروع رقمنة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية جديدة تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل أو السفر لمراكز الحالة المدنية، وتستطيع أيضا في نفس الظروف إصدار شهادة الزواج والوفاة، ثم السعي فيما بعد إلى تمديد العملية إلى كل الوثائق¹.

ثالثا: جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين

أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية عدّة قرارات نذكر من بينها: قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر 2010، يحدّد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري،

¹ فاطنة لقرع، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، ع7، ديسمبر 2017، ص11

قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012، يحدّد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

إنّ عصرنه مثل هذه الوثائق يهدف لتبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية ومكافحة البيروقراطية، حيث تمّ تسليم أكثر من 12 مليون جواز سفر بيومتري و 7 ملايين بطاقة التعريف البيومترية في نهاية 2017، كما تتوقّع الجزائر إجراء انتخابات الكترونية ببلوغ سنة 2022¹.

الفرع الثاني: وزارة العدل

يعدّ قطاع العدالة من القطاعات الرائدة التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة، والتي تهدف إلى تحقيق مبدأ العدالة في متناول المواطن وإقرار العدالة وتحقيق النزاهة، وقد تمّ إدخال عديد التغييرات المتعلقة بالتسيير والتنظيم في مختلف المصالح الإدارية والقضائية التابعة لقطاع العدالة وتتمثل فيما يلي:

أولاً: النظام الآلي لتسيير الملف القضائي:

أ_ إنشاء أرضية للإنترنت واستحداث موقع الكتروني وبوابة للقانون:

في نوفمبر 2003 تمّ إنجاز أرضية للإنترنت لقطاع العدالة ذات نوعية رفيعة وإطلاق موقع الكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس، أمّا محتوى

¹ - فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، ع4، ديسمبر 2018، ص 79.

الموقع فهو يتضمن معلومات حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته¹، كما تم إنشاء بوابة للقانون في العام تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، والتنظيم، والاجتهاد القضائي، والاتفاقيات والمعاهدات الدولية، وتم دخوله حيز التطبيق فعليا سنة 2006.

ب_ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي:

والذي يسمح بما يلي²:

- 1/ تسيير الملف القضائي آليا، منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوى، إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوى العمومية، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
- 2/ يمكّن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمّه من خلال الشباك الإلكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.
- 3/ يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي، وفي التعامل مع المتقاضين.
- 4/ المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

¹ - رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مرجع سابق، ص 151-154.

² - عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، مرجع سابق، ص 99.

ج_ المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية في 2004¹:

والهدف الرئيسي من هذا النظام هو إعداد ومنح بطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفعالية، كما يرمي إلى تحقيق عدّة أهداف منها:

_ بالنسبة للمواطن: حيث يسهّل عملية الطلب وسحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات وفي أي مكان من الوطن.

_ بالنسبة للجهات المتعاونة: خاصة المؤسسات المعنية، حيث يمكنها الحصول على معلومات مباشرة من المحكمة.

_ بالنسبة للجهات القضائية نفسها: حيث يساعد على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية، كما أصبح بإمكان أفراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على شهادة صحيفة السوابق العدلية في أقل من عشر دقائق على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد به.

د_ نظام متابعة وتسيير المساجين: حيث يعطي مكانة لإعادة التوجيه والتربية والإدماج الاجتماعي، بالإضافة إلى كونه يحدّد مسار كلّ سجين من بداية دخوله، أي أسباب دخوله للسجن، وسلوكه أثناء فترة تواجده فيه.

¹ - رفيق بن مرسلّي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوّقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مرجع سابق، ص 151-154.

ثانيا: الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية

أ_ الخريطة القضائية: تمثل نظاما يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط، ومختلف الموظفين، إضافة للهياكل مثل المؤسسات العقابية.

ب_ الجدول تحليلي: تم الشروع في إعداده في 2003، فهو يعتبر بالنسبة للمسيرين وسيلة لتنظيم القطاع، حيث يوفر في نفس الوقت قراءة حقيقية شاملة حول توزيع الهيئات القضائية والموارد البشرية والمادية.

ج_ نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين: يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العملي للموارد البشرية.

د_ نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء: يمكّن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكلّ المعلومات المتعلقة بمساعي القضاء بمختلف أصنافهم: الخبراء، الموثقين، المحامين، المترجمين، محافظي البيع بالمزايدة، وذلك للتعرف على حركة تعييناتهم، وحركة تنقلهم، وأماكن ممارسة النشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية¹

ثالثا: خدمة الشبّاك الإلكتروني عبر الأنترنت

والذي يهدف إلى تكملة نظام المعلوماتية السابق، إذ جاء إطلاق خدمة الشبّاك الإلكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطنين، وقد تجسّد هذا في شكل بوابة

¹ - عبد الرزاق لعمارة، الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول "قطاع العدالة أنموذجا" المؤتمر العلمي الدولي حول: "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص10.

لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكّن المواطن من الحصول على إجابات مباشرة عن طريق بريده الإلكتروني.

كما يقوم هذا الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أيّ مسألة قانونية من خلال إرشاده إلى الأماكن المتخصصة لذلك الغرض على مستوى الموقع نفسه.

رابعاً: استحداث السّوار الإلكتروني في قانون الإجراءات الجزائية

يعتبر السّوار الإلكتروني بديلاً عن الحبس المؤقت وآخر الإصلاحات الحالية التي مسّت قطاع العدالة في الجزائر، في إطار إصلاح قانون الإجراءات الجزائية وخطوة من خطوات عصرنة العدالة، كما أنّه يستعمل كإجراء تحفظي لتفادي الحبس المؤقت، وقد شهدت المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة في 25/12/2016 أول استعمال للسوار الإلكتروني، وقد أكد السيد وزير العدل حافظ الأختام على أنّه سيتم تعميم استخدام هذا الإجراء على عموم محاكم الوطن، الشيء الذي من شأنه أن يعزّز احترام حقوق الإنسان من خلال الحدّ من اللجوء إلى الحبس الاحتياطي¹

¹ - عبد الرزاق لعامرة، الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول "قطاع العدالة أنموذجاً" المرجع نفسه، ص 11.

المطلب الثاني: أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق العمومية الأخرى

فضلا عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة العدل فقد تمّ تجسيد وتطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من المرافق العمومية الأخرى، وقد كان لهذا التطبيق أثر في الخدمات المقدّمة من تلك المرافق وندتاول في الفرع الأول تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق الأخرى في الجزائر لنبين أثرها في الفرع الثاني.

الفرع الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق العمومية الأخرى

أشرنا في مبحث سابق إلى أنّ العديد من المرافق العامّة في الجزائر قد تبنّت وطبقت الإدارة الإلكترونية في تسييرها، ونذكر من بينها كنماذج مرفق الجامعة والبريد والمواصلات والضمان الاجتماعي.

أولا: نموذج الجامعة

تبرز مظاهر عصنة الجامعة من خلال الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب والأساتذة والإداريين، فقد حدّدت شروط التسجيل سنويا في منشور وزاري، يصدر عن وزير التعليم العالي والبحث العلمي، حدّدت فيه الآجال والشروط وكلّ ما يتعلق بتسجيل الطلبة الجدد، ويسلم هذا المنشور للطلبة الجدد مع وثيقة النجاح في البكالوريا قصد توجيههم نحو الشّعب التي يجوز لهم التسجيل فيها. كما فرضت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي آلية جديدة في التحويلات الجامعية على مستوى جامعات الوطن، حيث أصبحت مركزية وإلكترونية، إذ يستطيع الطالب التسجيل أو التحويل عن طريق الموقع الإلكتروني للوزارة والمخصص لهذا الغرض من خلال الرابط: <http://progres.mesrs.dz/webetu> فبعد دراسة الطلب يتلقى المعني ردّا بقبول التحويل أو رفضه، وذلك من خلال آجال محددة.

وبخصوص إقامة الطلبة فقد استحدثت الوزارة بطاقات الكرتونية ذكية تمكّن الطالب من الولوج إلى الإقامات الجامعية وتوفّر الأمن داخل الإقامة، كما أنّ الوزارة حرصت على استحداث مواقع الكرتونية للمكتبات الجامعية¹.

كما تمّ إنشاء بوابة "SNDL" والتي تسمح لطلبة الدراسات العليا وطلبة الماستر 02 بالوصول إلى وثائق الكرتونية وطنية غنية ومتنوعة، والتي تغطّي كافة المجالات في التعليم والبحث العلمي بعد التقرب من الجامعة والحصول على بيانات الدخول إلى البوابة².

وقد استحدث مشروعاً عرف بمبادرة الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية الجزائرية وقد بدأ تنفيذه على مستوى المكتبات الجامعية لمنطقة الجزائر وسط، وقد جاءت فكرة تشاطر الرصيد الثقافي على أساس مشروع TEMPUS RIBU وقد تمّ تمويل المشروع من خلال الاتحاد الأوروبي وتمّ المصادقة عليه سنة 2004، وكانت انطلاقة المشروع في جانفي 2005، وقد توصل المشروع إلى توفير إمكانية البحث ضمن أرصدة مختلف المكتبات المشاركة في المشروع ويتمّ البحث فيها من خلال عدة عناصر، مثل المؤلف، العنوان، الكلمات المفتاحية، كما يمكنّ من عرض النتائج في ثلاث أشكال: العرض العام، العرض وفق معيار ISBD، العرض وفق معيار UNIMARC³.

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

² - مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، 2016/2015، البويرة، ص 65

³ - عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 100

ثانيا: نموذج بريد الجزائر

نحو محاولة لعصرنة قطاع البريد، قامت من خلالها هذه المؤسسة بإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ويمكن عرضها فيما يلي¹:

1/ الشباك الإلكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، كالأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

2/ بطاقة السحب الإلكترونية: هي بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، إذ عن طريقها يتمكن المواطن من سحب النقود في أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري.

كما توفر البطاقة المغناطيسية والشبايك خدمات أخرى تتمثل فيما يلي²:

- ❖ خدمات الاطلاع على الرصيد: وذلك عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية ومع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.
- ❖ خدمات طلب النماذج من الصكوك البريدية: التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنح له طلب نماذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

¹ - مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مرجع سابق، ص 66

² - مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مرجع نفسه، ص 67

❖ خدمات عبر شبكة الأنترنت: وتتمثل في خدمات الاطلاع على الرصيد وخدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية.

ثالثا: نموذج صندوق الضمان الاجتماعي

مضت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي قدما نحو عصرنة قطاعها وذلك من خلال استحداث أنظمة عمل حديثة تتمثل في البطاقة الإلكترونية التي تسمى بطاقة الشفاء.

وبطاقة الشفاء عبارة على نظام عصري يركز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي الحقوق، وهذه المعلومات مخزنة في صفحة إلكترونية، كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين، ومن خلال ذلك يتم التعريف بصفة المؤمن اجتماعيا وكيفية استعمال البطاقة الإلكترونية الشفاء من طرف ممتهمي الصحة، وجاء القانون 08-01 المؤرخ في 15 محرم 1429 هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون 38-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية¹.

كما تمّ تقديم خدمة البحث عن المواد الصيدلانية القابلة للتعويض، وهي خدمة الكترونية يوفرها موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء².

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

² - تاريخ الاطلاع 2020/05/16، 14:20

<https://cnas.dz>

الفرع الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية

يوفر إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المرافق العمومية في النماذج السابق ذكرها فرصا حقيقية وقيمة لتحسين أداء الإدارة وخدماتها الموجهة للمواطنين، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال ما يلي¹:

- ❖ تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبائيك، وبدخول إلكتروني سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والغلق
- ❖ تحسين خدمات الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها.
- ❖ إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية، وتوجيه وإعلام المواطن وإطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بها.
- ❖ الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- ❖ تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات.
- ❖ اختصار لمجهود الموظفين.
- ❖ تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الشفافية.
- ❖ التخفيض من حدة المركزية، وذلك من خلال إدارة ومتابعة مختلف الإدارات وكأنها وحدة مركزية.
- ❖ تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات في أرشيف بال يعلوه الغبار.

¹ - غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع12، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، جانفي 2016، ص188

❖ ربح الوقت، فالعمل المبرمج إنجازه خلال أسبوع في الإدارة التقليدية، سينتهي الموظف خلال ساعات فقط في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا بفضل مساعدة الأجهزة الإلكترونية المزودة بالبرمجيات وشبكات الأنترنت¹.

¹ - غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، المرجع نفسه، ص 188

ملخص الفصل الثاني:

من خلال الفصل الثاني والمعنون بتطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في الجزائر فقد سلطنا الضوء على المراحل التي مرّت بها الإدارة الإلكترونية في الجزائر كما أبرزنا المعوقات التي واجهتها كالبشرية الإدارية والتقنية والتشريعية.

كما اخترنا من خلال دراستنا بعض النماذج للمرافق العامة التي اعتمدت الإدارة الإلكترونية في الجزائر، على غرار مرفق وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة العدل إضافة إلى نماذج أخرى كنموذج الجامعة وبيد الجزائر ونموذج الضمان الاجتماعي، ثم أبرزنا أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية.

الخاتمة

نخلص من خلال دراستنا لموضوع الإدارة الإلكترونية في خدمة المرفق العام إلى المجهودات الكبيرة التي تبذل من طرف الدولة الجزائرية سعيا منها لمواكبة التطورات والتحولات العالمية في مجال تقديم المرافق العامة لخدماتها لفائدة مواطنيها.

لقد توطّد وتجسد مشروع عصرنه وتطوير الإرادة عبر التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال صدور القوانين والتشريعات المنظمة لعملها والمجرمة لمخالفاتها ولكل ما يتعلق بمجال الإدارة الإلكترونية، كما تجسد كذلك من خلال تخصيص مبالغ مالية معتبرة لهذا التحول، وخير دليل على ذلك ما شهدته مختلف القطاعات التي تمّ التطرق إليها من خلال دراستنا، والتي أثبتت أنّ الإدارة الإلكترونية كانت فعلا عاملا رئيسيا في تحسن الخدمات المقدمة للمواطنين.

إنّ التطور الحاصل في الجزائر بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية في خدمة المرفق العام وإن كان تطورا ملحوظا وإيجابيا لكن يظلّ يسير بوتيرة بطيئة نسبيا وتبقى التشريعات الصادرة في هذا المجال قليلة وعليه نقدّم من خلال دراستنا بعض المقترحات منها:

- ❖ تدعيم المنظومة التشريعية بمزيد من القوانين المنظمة لعمل الإدارة الإلكترونية وكذا الحرص على تجريم الجرائم الإلكترونية والتي انتشرت في الآونة الأخيرة بشكل كبير.
- ❖ يجب رفع نسبة تدفق الأنترنت لأنها عامل رئيسي لتقديم المرافق العمومية لخدماتها بشكل إيجابي وسريع.
- ❖ ربط المؤسسات والمرافق الإدارية فيما بينها لتجنب انتقال المواطن بين مختلف الإدارات.

وسيكون تطور الإدارة الإلكترونية مستقبلا عاملا أساسيا لكل دولة تنتهج هذه السياسة للحد من كثير السلبيات التي أثرت على الوطن والمواطن كالحّد من البيروقراطية والرشوة والمحسوبية وتعمل على تخفيض نسبة الاحتقان الاجتماعي لدى المواطنين وتزرع الثقة والطمأنينة في المجتمع.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

القوانين:

- ❖ القانون رقم 2000/03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1421 الموافق لـ 05 غشت عام 2000، ج ر، ع 48 بتاريخ 08 جمادى الأولى 1421 هـ الموافق لـ 06 غشت 2000
- ❖ القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات.
- ❖ الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية، ج.ر. عدد 46 صادر بتاريخ 16 يوليو 2006.
- ❖ القانون رقم 01-16 المؤرخ في 06/03/2016، المتضمن التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية العدد 14، الصادرة في 07/03/2014
- ❖ المنشور الوزاري المؤرخ في 26 شعبان 1437 هـ الموافق لـ 02 يونيو 2016م، المتعلق بالتوجيه الأولي وتوجيه حاملي شهادة البكالوريا بعنوان السنة الجامعية 2016/2017
- ❖ القانون رقم 03-15 مؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 1 فبراير 2015 يتعلق بعصرنة العدالة.
- ❖ القانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009 يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- ❖ القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 1 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

الكتب:

- ❖ ابن منظور، لسان العرب، مج 10، دار صادر، بيروت،

- ❖ أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة محمد أعراب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996،
- ❖ أنور أحمد رسلان، القانون الإداري، مركز جامعة القاهرة، مصر،
- ❖ حسين شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013
- ❖ حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة المرافق العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984،
- ❖ السالمي علاء عبد الرزاق محمد، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008،
- ❖ سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري (دراسة مقارنة)، دار الفكر العربي، مصر، 1986،
- ❖ عبد الحميد متولي، القانون الدستوري والأنظمة السياسية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1974،
- ❖ عبد السلام هابس السويفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011،
- ❖ عبدالصمد عبد ربه، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، د م ج، الجزائر،
- ❖ عبدالفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000،
- ❖ العلاق بشير عباس، الاتصالات التسويقية الإلكترونية "مدخل تحليلي تطبيقي"، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2006.
- ❖ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006.

- ❖ عمار بوضياف، القضاء الإداري في الجزائر، ط2، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- ❖ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2007.
- ❖ عمار عوابدي، القانون الإداري (النشاط الإداري)، ج2، د م ج، ط3، الجزائر، 2005.
- ❖ قصير مزياني فريدة، مبادئ القانون الإداري الجزائري، جامعة باتنة -الجزائر 2001.
- ❖ مازن ليلو راضي، القانون الإداري، ط3.
- ❖ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، ط1، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004.
- ❖ محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002.
- ❖ محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رجال بن أعمار، د م ج، الجزائر، 1995.
- ❖ محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005.
- ❖ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- ❖ محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، الجزائر، 1987.
- ❖ محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، ط1، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 2007.
- ❖ محمود السقا، دراسة في علم المنطق القانوني، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998.

- ❖ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط01، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- ❖ محمود عاطف البناء، الوسيط في القانون الإداري، القاهرة، دار الفكر العربي، 1992.
- ❖ مراد زايد، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
- ❖ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- ❖ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004.

مذكرات التخرج:

- ❖ بن عبدالله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية-دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة فرحات عباس سطيف -1-، 2018/2019.
- ❖ حسناء قليل، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014/2015.
- ❖ حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2008ص40

- ❖ رافيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع: تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، ديسمبر 2011.
- ❖ ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية -حالة عقد الامتياز- أطروحة دكتوراه في الحقوق، قسم القانون العام، كلية بن عكنون، جامعة الجزائر، 2011-2012.
- ❖ عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2016.
- ❖ عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها (الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي)، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر.
- ❖ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2010.
- ❖ مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، 2015/2016، البويرة،
- ❖ نادية ضريفي، المرفق العام من بين ضمان المصلحة وهدف المردودية -حالة عقد الامتياز- أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة الجزائر، 2011/2012،

❖ نبالي فطة، دور المجلس الدستوري في حماية الحقوق والحريات العامة مجال ممدود وحول محدود، رسالة دكتوراه، جامعة مولود معمري بتيزي وزو، الجزائر، 2010،

المجلات:

❖ إبراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، ع1، ط2، جامعة ورقلة، 2002،

❖ راضية سنقوقة: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة 1، العدد 12، 2018،
❖ ربيع نصيرة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور خنشلة، ع8، ج2، جوان 2017.

❖ عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، مجلة دولية علمية محكمة تصدر عن معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير بالبيض، الجزائر، ع2، أكتوبر 2015.

❖ غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع12، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، جانفي 2016.

❖ فاطنة لقرع، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، ع7، ديسمبر 2017.

❖ فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، ع4، ديسمبر 2018.

- ❖ محمد بن عراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، ع19، الجزائر، ديسمبر 2014،
- ❖ هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين، النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن مرافقها إلكترونيا، مقال نشر في مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، ع 31، جامعة حلوان.
- ❖ و داد بورصاص، وهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، م2، ع 8، كانون أول 2017.

المدخلات والملتقيات:

- ❖ بلعربي عبد القادر، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة بالملتقى الدولي العلمي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية.
- ❖ عبد الرزاق لعامرة، الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول "قطاع العدالة أنموذجا"، المؤتمر العلمي الدولي حول: "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- ❖ ميسر إبراهيم أحمد، هدى عبد الرحيم حسين، اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية (مؤشر مقترح)، ورقة بحثية في إطار الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر (دراسة تجارب بعض الدول)، جامعة البليدة 2، الجزائر، يومي 13، 14 ماي 2013.

الكتب باللغة الأجنبية:

- ❖ Abdelrazaq Salem F. Alrahahe, The Impact of E-Management and the Role of Human Resource Development in Improving the Performance of the Organization, International Journal of Business and Social Scienc, Center for Promoting Ideas, USA (www.ijbssnet.com), Vol. 5, No. 10; September 2014,
- ❖ JACQUES, Sauret , Efficacité de L'Administration et Service à L'Administraté: Les Enjeux de L'Administration Electronique , Revue Française d'administration publique , école nationale d'administrative, N° 110 , France, 2004 ,

المواقع الإلكترونية:

- ❖ عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، مقال منشور على الرابط:
<https://democraticac.de/?p=38171>
- ❖ محمد الشافعي أبوراس، القانون الإدارية.
https://loiarabe.blogspot.com/2019/05/pdf_3.html
- ❖ <https://cnas.d>
- ❖ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، المنعقدة في الفترة من 1-4/11/2009، تم تحميله من الموقع www.fifty.ipa.edu.sa.pdf.
- ❖ World Bank ,A Definition of E-Government , [Online] ,www.world bank .org/Public Sector/egov/egovstudies, htm,access,08/06/2005

الفهرس

الفهرس

	الإهداء
01	مقدمة
04	الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي للإدارة الإلكترونية والمرفق العام
06	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية
07	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية (المبادئ والخصائص)
07	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الثاني: مبادئ وخصائص الإدارة الإلكترونية
16	المطلب الثاني: دوافع الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
16	الفرع الأول: الدوافع العامة
18	الفرع الثاني: الدوافع الاقتصادية والسياسية
19	المبحث الثاني: ماهية المرفق العام ومبادئه
19	المطلب الأول: مفهوم المرفق العام
19	الفرع الأول: تعريف المرفق العام
24	الفرع الثاني: أزمة نظرية المرفق العام
25	المطلب الثاني: مبادئ المرفق العام
26	الفرع الأول: مبدأ المساواة
29	الفرع الثاني: مبدأ استمرارية المرفق العام
31	الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرافق العامة للتبديل والتغيير
34	الفصل الثاني: أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على المرفق العام في الجزائر
36	المبحث الأول: المراحل التي مرت بها الإدارة الإلكترونية في الجزائر والمعوقات التي واجهتها

36	المطلب الأول: مراحل الإدارة الإلكترونية في الجزائر
36	الفرع الأول: خلفية التنمية الإدارية الإلكترونية
41	الفرع الثاني: النطاق القانوني والتشريعي للإدارة الإلكترونية
43	المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
43	الفرع الأول: المعوقات البشرية والإدارية
46	الفرع الثاني: المعوقات التقنية والتشريعية
48	المبحث الثاني: تطبيقات على بعض القطاعات التي اعتمدت الإدارة الإلكترونية
48	المطلب الأول: مرفق وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة العدل
48	الفرع الأول: نموذج البلدية الإلكترونية
50	الفرع الثاني: وزارة العدل
55	المطلب الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق العمومية الأخرى وأثرها عليها
55	الفرع الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق العمومية الأخرى
59	الفرع الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية
62	الخاتمة
65	قائمة المصادر والمراجع
74	الفهرس

ملخص:

عرفت المجتمعات والدول في السنوات الأخيرة تطورا تكنولوجيا كبيرا أدى إلى تحوّل تفكير الدول إلى عصرنة قطاعاتها لتقديم أجود خدمه وفي أسرع وقت وذلك بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية، وهو الاتجاه الذي انتهجته الجزائر وسارت فيه بالانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية في مختلف مرافقها العمومية على غرار مرفق وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وزارة العدل،... الخ، وذلك من أجل عصرتها، ما يطرح التساؤل حول مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في خدمة المرافق العمومية في الجزائر في ظل العديد من التحديات التي تواجه هذا التحول

Summary

In recent years, societies and countries have known a great technological development that has led to a shift in the thinking of states to modernize their sectors to provide the best service and in the fastest time, by relying on electronic management, which is the direction that Algeria has taken and has taken by moving from the traditional management system to the electronic management system in its various public facilities Similar to the facility of the Ministry of Interior and Local Communities, the Ministry of Justice, ... etc., in order to modernize it, what raises the question about the extent of the electronic administration's contribution to serving public facilities in Algeria in light of the many challenges facing this transformation.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ