



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



متطلبات نيل شهادة

..

الإدارة الإلكترونية للمرفق العام
- بلدية تبسة نموذجاً -

:

-

:

-

-

	الرتبة العلمية	
رئيسا	-	
	-	
	-	نوال بوذي

ي : 2020/2019

الكلية لا تتحمل مسؤولية الآراء الواردة في هذه
المذكرة

الشكر والعرفان

على إثر إنهائنا لهذا العمل المتواضع نتقدم

بالشكر للمولى غز وجل مصداقا لقوله

"لئن شكرتم لأزيدنكم"

ثم نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف

"معمر بوخاتم" على توجيهاته ونصائحه القيمة،

وجميع أساتذتنا الكرام خلال المشوار الدراسي.

وإلى كل من ساهم في هذا العمل ولو بكلمة

تشجيع.

الإهداء

أهدي بخالص التواضع والاحترام هذا العمل إلى الوالدين

الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى زوجتي وأبنائي: رهنف، محمد و جوري

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى جميع أفراد العائلة

إلى كل الزملاء والأصدقاء.

الغربي

أهدي هذا العمل المتواضع إلى روح الوالدين الطاهرة

رحمهما الله وأسكنهما فسيح جناته.

إلى أفراد الأسرة صغيرا وكبيرا

إلى رفيقة الدرب

إلى كل الأصدقاء والزملاء

صابر

قائمة المختصرات

ج ر : الجريدة الرسمية الجزائرية

د ب ن : دون بلد نشر

د ت ن : دون تاريخ نشر

د د ن : دون دار نشر

د ط : دون طبعة

ص : صفحة

ص ص : من الصفحة إلى الصفحة ...

مقدمة

إن التقدم العلمي و التكنولوجي، و الانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية (الانترنت)، أدى إلى بروز تأثيرات عديدة على طبيعة و شكل عمل النظم الإدارية و التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية، إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي و المعلوماتي، و بالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، و التفاعل الآني و تجاوز حدود الزمان والمكان.

لقد افرز التحول نحو الادارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، تؤسس في النهاية الى مقولة نهاية الادارة العامة التقليدية، ف نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية .

تلعب الإدارة الالكترونية للمرافق العامة دورا هاما في الحفاظ وحماية صحة المواطنين مرتفقين وموظفين في وقت الأزمات والكوارث الطبيعية على غرار ما نمر به اليوم من أزمة صحية عالمية عجلت بفرض حالة طوارئ شاملة تعطلت معها الحركية المجتمعية على عدة مستويات اقتصادية اجتماعية وإدارية.

وقد دفعت سرعة انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19) الذي صنفته منظمة الصحة العالمية "جائحة"، بسكان أغلب الدول إلى التزام منازلهم، سواء إجباريا أو اختياريا. وحتى لا يتوقف الاقتصاد والأعمال التي شهدت تدهورا عاما، اضطر الملايين إلى العمل من منازلهم، فيما توقع الكثيرون أن يختلف نظام العمل بعد انتهاء هذه الجائحة. ولهؤلاء توفر التكنولوجيا بدائل بسيطة تسهل عليهم أمر التواصل لعل أهمها :

مؤتمرات عبر الفيديو مقابل الاجتماعات، الدراسة عن بعد بدل التنقل للمدارس ، تمارين عبر الإنترنت مقابل صالات الرياضة، البث عبر الإنترنت مقابل دور السينما، عمالقة التجارة الإلكترونية مقابل المتاجر الصغيرة.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الادارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في بعضها، وعرفت تحديات، وصعوبات في دول أخرى، ولعل هذه النجاحات، وفي مقابلها المعوقات هي بحاجة

ماسة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة و دقيقة، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات، و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية من أجل تقديم خدمات راقية وخلال وقت وجيز خدمتا للمواطن.

أهمية الدراسة

انبثقت أهمية هذه الدراسة من أهمية الإدارة الالكترونية للمرافق العامة بصفة عامة، وللبلديات نظرا لعلاقتها اليومية مع المواطن بصفة خاصة، وما تقدمه الإدارة الإلكترونية من تحسين للخدمات وتخفيض في التكاليف والوقت اللازم لإنجاز الأعمال.

دوافع اختيار الموضوع

لعل اهتمام الباحث ورغبته في تناول موضوع معين عما سواه هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث، وتوجه اهتماماته بحكم الميل نحو مواضيع معينة، و اعتبارات موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية، وكذا حداثة الموضوع، وصلاحيته البحث فيه.

مما سبق يمكن تلخيص أهم مبررات تناول هذا الموضوع فيما يلي:

1- الأسباب الذاتية:

والتي تنطلق من الاهتمام الشخصي بموضوع إصلاح وتطوير الخدمة العامة باعتبارها تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم، وانطلاقا من قناعة الباحث أن أي تطوير أو تحديث داخل الدولة لا بد أن يكون موضوعه، تحسين علاقة المواطن بمؤسسات الدولة، وهذا ما تنشده الإدارة الالكترونية التي تهدف إلى توطيد هذه العلاقة.

الميل لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا و الانترنت وكذا الرغبة الملحة في معرفة أسباب تخلف الإدارات الجزائرية عن باقي الإدارات في تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة على مستوى البلدية التي لها علاقة مباشرة ويومية بالمواطن.

قد يساعد باحثين آخرين على استكمال هذه الدراسة وتطويرها في قطاعات ومراحل أخرى.

2- الأسباب الموضوعية

وتتبع هذه الأخيرة من القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية للمرفق العام، إضافة إلى توفر عنصر الجودة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي ومحدودية الدراسات.

- تقدم هذه الدراسة معلومات نظرية حول الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في عصرنة المرفق العام.
- أن هذه الدراسة تفيد كل ما له صلة بالتكنولوجيات الحديثة، فهي تبين الطريق الفعال الذي بواسطته يمكن تسهيل المعاملات الإدارية.
- تأتي استكمالاً لجهود باحثين قاموا بدراسة الإدارة الإلكترونية في قطاعات أخرى.
- إعتبار أن الإدارة الإلكترونية المحك الذي بواسطته يعرف المستوى الحقيقي لمدى تطبيق التكنولوجيات الحديثة، ويقيم من خلاله مدى تطور الدولة.
- أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المواطنين .

الإشكالية

إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة، قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالخصوص على المؤسسات التي انتقلت من خدمات تقليدية ورقية إلى خدمات إلكترونية.

و من خلال ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تسيير و عصرنة المرافق العامة، وعلى البلديات بوصفها نواة الدولة بصفة خاصة ؟

المنهج المتبع

إن المنهج المتبع في دراسة موضوع البحث هو المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويعطيها وصفا دقيقا، كما يمكننا من تجميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته.

أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية في المرافق العامة في الجزائر بصفة عامة و على مستوى بلدية تبسة كنموذج من خلال:

- توضيح مدى مساهمة الادارة الالكترونية في عصرنة و تسهيل سير عمل المرفق العام و مدى نجاعتها.
- إبراز تجربة الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية للمرافق العامة.
- سبل تفعيل الإدارة الالكترونية لتحقيق التطوير الإداري.
- الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية.
- التعرف على الخدمات التي توفرها بلدية تبسة من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية.
- محاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن من خلالها تحسين الخدمة العمومية.

الدراسات السابقة

ككل موضوع بحث تكون له دراسات سابقة اختلفت في مضمونها و شكلها، فيمكن ان تتفق معها في أحد جوانبها، حيث أن كل دراسة تكمل دراسات سابقة و تفتح المجال لإشكاليات بحثية جديدة لتواصل مسيرة البحث العلمي حيث نذكر من بين الدراسات السابقة في هذا الموضوع :

- دراسة بوزكري جيلالي بعنوان (الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق) أطروحة قدمت لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ، سنة 2016.
- دراسة حماد مختار بعنوان (تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية) قدمت استكمالاً لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة - الجزائر ، سنة 2007.
- دراسة عشور عبد الكريم بعنوان (دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر) قدمت استكمالاً لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري - قسنطينة، سنة 2010.

صعوبات البحث

أما عن صعوبات البحث فتكمن في صعوبة الحصول على المعلومة من مصادرها، نظرا لما تمر به البلاد والعالم بأكمله من ظروف استثنائية حتمتها إجراءات الحجر الصحي. بالإضافة إلى صعوبة الحصول على المراجع.

التصريح بالخطئة

قمنا بوضع تقسيم ثنائي للبحث نفصله في ما يلي :

الفصل الأول جاء بعنوان: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والذي تناولناه من خلال بحثين الأول بعنوان ماهية الإدارة الإلكترونية للمرفق العام، والذي بينا فيه مفهوم الإدارة الإلكترونية في مطلب أول و التوجه نحو الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في مطلب ثاني. أما المبحث الثاني جاء بعنوان مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر وقسمناه إلى مطلبين بينا في الأول مفهوم البلدية الإلكترونية ، وخصصنا المطلب الثاني للانتقال من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية.

أما الفصل الثاني كان عنوانه: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام، حيث تطرقنا في هذا الفصل الى تطبيقات الادارة الالكترونية على مستوى بلدية تبسة في مبحث أول، كما تطرقنا في المبحث الثاني إلى تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام، من حيث الوظائف الإدارية في المطلب الأول، و كذلك تأثيرها على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام في مطلب ثاني.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة

المبحث الثاني : مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

يعد الإطار النظري ركيزة البحث العلمي، حيث يساعد على إدراك الخلفية العلمية والنظرية لإشكالية الدراسة ويساعد على توضيحها وتحديد أهدافها، كما يوفر للباحث المعلومات التي تساعد على إيجاد حلول لتلك الإشكالية.

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تقديم الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والبلدية الإلكترونية وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين ، نتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الإدارة الإلكترونية للمرافق العمومية ، ثم مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر في المبحث الثاني.

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

تعتبر الإدارة الإلكترونية على غرار المفاهيم المعاصرة لها، نتيجة للثورة المعلوماتية، و ثورة الاتصالات الحديثة بما فيها من تزايد لاستخدام الكمبيوتر وشبكات الاتصال وتطبيقاتهما، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى السعي الحثيث لكل الدول والمؤسسات لتطوير أعمالها، والاستفادة من التقدم العلمي واستخدامه في إنجاز جميع الأعمال والمعاملات الإدارية.

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوما حديثا ظهر نتيجة للتقدم التقني وتطور في السنوات الأخيرة بتطور ثورة المعلومات والاتصالات في مقابل الإقبال المتزايد على الحاسب الآلي بتطبيقاته المتعددة، وتتمثل الإدارة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية، وهذا ليس فقط للمنظمات وعالم الأعمال وإنما يمتد إلى جميع فئات المجتمع وشرائحه أفرادا وجماعات، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على مجموعة من الوسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال.

الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك العديد من التعريفات التي قدمت لهذا المصطلح، حيث تعددت الآراء الفقهية في تعريف الإدارة الإلكترونية كل حسب الزاوية التي ينظر منها، نذكر منها:
عرفها البعض على أنها (استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من قبل الإدارة العامة للقيام بوظائفها)¹

أو هي (استخدام المعلومات و وسائل الاتصال التكنولوجي المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدمتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية عبر بوابة واحدة)².

1- زينب عباس محسن، (الإدارة الإلكترونية وأثرها على القرار الإداري)، مجلة الحقوق جامعة النهدين، العراق، المجلد 16، العدد 1، 2014، ص 305.

2- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007، ص 5.

: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أو أنها (تيسير سبل الإدارة الحكومية لخدمتها العامة، بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات)¹

وعرفها البنك الدولي على أنها (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الأعمال ، وتمكينهم من المعلومات ، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة)²

أو هي (قدرة المنظمة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن، وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة)³

نلاحظ أن التعريفات السابقة ركزت على الوسائل والأدوات المستعملة في إتمام الأعمال الإدارية وقد ركزت على الجانب الإجرائي الذي تعتمد عليه الإدارة الإلكترونية.

كما عرفها آخرون بالنظر إلى بعدها الإستراتيجي بأنها (إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبال جودة المطلوبة)⁴

1- حنان محمد القيسي، (الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة)، مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد 4، العدد 17، 2012، ص22. على الموقع <https://www.iasj.net/> ، تاريخ الدخول : 2020/03/10.

2- حماد مختار، المرجع السابق، ص 6.

3- أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن ، 2011، ص82.

4- ربحي مصطفى عليان، (الإدارة الإلكترونية -متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال-)، مجلة مكتبة الملك فهد، المجلد 17، العدد02، 2011، ص 207.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

وكذلك عرفت على أنها (استخدام للبيانات والمعلومات المتكاملة في توجيه سياسات و إجراءات عمل المنظمة، بهدف تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المتلاحقة داخلياً وخارجياً)¹

كما عرفها البعض الآخر على أنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات أو الإدارات من خلال استخدام الحواسيب المربوطة بشبكات الاتصال الإلكترونية.²

وهناك من يذهب إلى أنها الأعمال الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة³

وعرفها زكريا المصري على أنها الإدارة التي تعتمد في تقديم جميع خدماتها للمواطنين على قاعدة بيانات مسجلة سلفاً في الدوائر الإلكترونية وشبكة المعلومات على الكمبيوتر، ويكون من حق المواطن الاطلاع على هذه البيانات وملفات هذه المعلومات عندما يطلبون من الإدارة بعض الخدمات ، وهذا باستثناء ما يكون مساساً بأمن الدولة وبسرية الحياة الخاصة للمواطنين⁴.

كما عرفها السالمي بأنها (عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً)⁵

1- محمد عبد اشتهوي، (دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري)، مجلة جامعة الأقصى، المجلد 17، العدد2، 2013، ص 226.

2- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص 43.

3- ميرفت قاسم عبود، (أثر الحكومة الإلكترونية على طرق إدارة المرفق العام-دراسة مقارنة-)،مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، مجلد1، العدد12، 2018، ص ص90-91.

4- زكرياء المصري، الرقابة على سلطة الإدارة الإلكترونية في تنفيذ الإجراءات الخدمية للمواطنين، ط1، دار الفكر والقانون، جامعة المنصورة، مصر، 2012، ص19.

5- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، دط، ددن، مصر، 2003، ص 135.

الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

تميز الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص الناتجة عن ارتباطها بتقنيات المعلومات و الرقمنة، كما توضح المحتوى التقني عالي الجودة لهذا النموذج الإداري الحديث. وتعتبر المرونة والتحرر من قيود الزمان والمكان الميزة الرئيسية للإدارة الإلكترونية. حيث يمكن التعامل معها في كل وقت ومن أي مكان دون عناء التنقل أو الانتظار. وتتمثل أهم المميزات الأخرى للإدارة الإلكترونية في : السرعة ، تجاوز الوسطاء، التطور المستمر، التحرر من القوالب والهيكل الجامدة ، التحرر من المعاملات الورقية.

كما تشمل الإدارة الإلكترونية الخصائص التالية¹:

1- إدارة بلا أوراق : حيث تتكون من : أرشيف إلكتروني(قاعدة معطيات)، بريد إلكتروني، رسائل صوتية ، مفكرات إلكترونية ولا وجود للكلمة الهائل من الوثائق والملفات التي نجدتها في الإدارة التقليدية.

2- إدارة بلا مكان : حيث تسمح بالتعامل بالهاتف وعبر الوسائط الإلكترونية أي أن المتعامل لا يحتاج إلى التنقل إلى الإدارة من أجل إتمام معاملاته التي يمكنه إنجازها من بيته أو من مكان عمله أو من خلال و الأجهزة التابعة للإدارة المنتشرة في الشوارع.

3- إدارة بلا زمان : تستمر الخدمة في الإدارة الإلكترونية طوال 24 ساعة وخلال كل أيام الأسبوع ، فلا وجود لفكرة أوقات العمل والليل والنهار والعطل .

4- إدارة بلا تنظيمات : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ويمكن إضافة بعض الخصائص الأخرى²:

5- السرعة والوضوح : إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي رسخت وأبقت على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح من الماضي بفعل التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي لن تجد فيها تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل و إلى تنقل بين المكاتب والمصالح والإدارات المختلفة، وفي حالة ضياع الوثيقة أو احتوائها على أخطاء يتحتم البدء في العملية من جديد وهي مشاكل يعانيها الأشخاص في ظل

1- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر ، 2007، ص18.

2- أحمد المعاني وآخرون، المرجع السابق، ص ص 85 - 88 .

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

الإدارة التقليدية ، كذلك يعتبر التحول إلى الإدارة الإلكترونية ضمان لسرعة إنجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها.

6- إدارة المعلومات : لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسة الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملات ، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها حسب برامج معينة، ومن تلك البرامج ما يتيح للشخص إنجاز معاملاته عبر شاشاتها و تبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية ، وهذا لا يعني أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالبيانات والمعلومات، بل تضمن لها وسائل الحفظ والحماية الأمنية، وتتحول تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها، حيث يتم استدعاؤها عند الحاجة.

7- المرونة : الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية و بفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للأحداث و التجاوب معها متجاوزة بتلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الاتصال ، مايعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

8- الرقابة المباشرة : أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر شاشات و الكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، و كذلك على منافذها و أجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، و هكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها و تتابع مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات و التقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات.

9- السرية و الخصوصية : توفر الإدارة الإلكترونية السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة و عدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاد لتلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح و الشفافية الذي تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق على جميع أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء و السرية أعلى، و لديها أنظمة منع الاختراق، ما يجعل الوصول إلى أسرارها و ملفات المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة.

10- تعزيز القدرات التنظيمية والرقابية داخل المؤسسة : يسمح نظام الشبكات داخل المؤسسة للمسؤولين الإداريين بإجراء عمليات الرقابة الإدارية المفاجئة وتمكنهم من تقييم مستويات الأداء وتحقيق الأهداف في أي وقت ، كما تسمح لهم بتقييم الأوضاع سواء من الناحية التنظيمية أو التشغيلية بصفة أدق وأنجع.¹

و بالإضافة إلى الخصائص السابقة نذكر ما يلي :²

11- أنها عملية إدارية وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق الخبرة الواسعة في الإدارة، سواء في تحديد أو رسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها.

12- عدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث يتم التعامل من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية.

13- يمكن لأحد أطراف الإدارة الإلكترونية إرسال رسائل الكترونية إلى عدد لا متناهي من المستقبلين في الوقت نفسه دون الحاجة إلى إعادة إرسالها في كل مرة مما يحقق التفاعل الاجتماعي بين فرد ومجموعة.

الفرع الثالث : مبادئ الإدارة الإلكترونية

تميز الإدارة الإلكترونية مجموعة من المبادئ يمكن حصرها في :
الإدارة الإلكترونية مبنية على عملية تحول: حيث يتم تطبيق عمليات الحوسبة و الرقمنة للأعمال الورقية، فيتوفر إمكانية معالجتها و مراجعتها إلكترونيا .كما تمتد عملية التحول أيضا لأكثر من ذلك فيجب أن تتمحور حول العناصر التالية:
❖ نهج الإدارة الذي كان يركز على الدائرة الحكومية أصبح يقابله نهج يركز على المستفيد من الخدمة العمومية.

1- عيدوني كافية و بن حجوبة حميد، (الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد 2، ديسمبر 2017، ص 222.
2- حكيمة جاب الله، (تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر نماذج من الواقع) ، مداخلة في المؤتمر العلمي الدولي بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني (واقع وتحديات)، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 26-27 نوفمبر 2018، ص 11. على الموقع: <http://dspace.univ-msila.dz/> تاريخ الدخول : 2020/02/01

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

- ❖ نهج الإدارة الذي كان يركز على توجيه العمل الإداري، أصبح يقابله نهج يركز على توجيه الخدمة العمومية.
 - ❖ كما أن الاهتمام القائم على تقدير المخرجات أصبح يقابله اهتمام قائم على تقدير النتائج من تلك المخرجات.
 - ❖ بالإضافة إلى أن الإدارة التقليدية تظهر في أداء الدوائر الحكومية في حين أن الإدارة الإلكترونية تظهر في العرض المتكامل بين الدوائر الحكومية و المستفيد.
- تتطلب الإدارة الإلكترونية نهجا شاملا: حيث لا يمكن أن تقتصر على مجال واحد من مجالات الإدارة ، بل هي نهج يتعدى العديد من المجالات¹:

- إدارة عملية الإصلاح.
- إدارة الموارد .
- إدارة المشتريات.
- إدارة التكنولوجيا .
- إدارة المعرفة.
- إدارة التغيير.
- إدارة البرامج.

كما أن الإدارة الإلكترونية، بكل ما يمكن أن تمثله بتطبيق أدوات و تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و بكل ما يمكن أن تعنيه كأحد النظم الإدارية الحديثة تتمحور حول أربعة أسس هي :

- الأفراد - المعالجة - التقنية - الموارد .

و كل نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمحور حول ستة (6) أساسيات :

- اتصال، رأس مال، واجهة المواطن، قانون الانترنت، المحتوى، السعة.

إعادة هندسة العمليات الحكومية² : و يطلق عليها اختصارا بالهندرة و ذلك بناء على دراسة و تقييم العمليات الحكومية و الإدارية القائمة ، و من ثم إعادة هندستها و تصميمها ، بحيث يتم وضع الأدوار و الوظائف الجديدة للدوائر الحكومية و الإدارات العمومية بما يلاءم الاحتياجات

¹- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص301.

²- نفس المرجع، ص ص 307-309.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

المتغيرة و المتزايدة للمواطن و قطاع الأعمال و الدوائر الحكومية و الإدارات العمومية فيما بينها ،و الهدف من إعادة هندسة العمليات الحكومية و الإدارية ،هو لتحسين الأداء الحكومي عن طريق :

- تحسين اهتمام و خبرة المواطن.
- تقليل تعقيد العمليات، بتقليل التكلفة ووقت تقديم الخدمات.
- زيادة مستويات الشفافية.
- تخفيف الأعباء الإدارية.
- تبني أفضل الممارسات .

و لكن لا يمكن اعتبار الإدارة الالكترونية بديلا تاما و نهائيا للإدارة التقليدية، و خاصة في المراحل الأولى من تطوير نظم الإدارة الالكترونية¹.

التطور و التحسين المستمر: و هذا مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية لأن الإدارة الالكترونية تسعى بانتظام لتحسين و إثراء ما هو موجود و رفع مستوى الأداء،سواء يقصد التفوق في مجال المنافسة أو يقصد رفع مستوى الرضي لدى الجمهور، و في جميع الحالات، فإن العملاء هم من لهم الأولوية من هذا التحسين المستمر و المتواصل².

الرؤية الإستراتيجية لصناع القرار: فمشروع كبير مثل الإدارة الالكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية شاملة و أهداف إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف³، و من أمثلة ذلك ما قامت به القيادة البريطانية ،حيث وضعت سنة2005 كحد أقصى للتحويل إلى الإدارة الالكترونية ،و أيضا القيادة في الإمارات العربية المتحدة التي أعطت منظومتها الإدارية مهلة سنة و نصف انتهت في سنة 2002.

الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات: يعتبر الاستثمار في هذا المجال جزء من مشروع الإدارة الالكترونية ،و سيؤدي إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط و البعيد، فيجب

¹ - محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 86.

² - حماد مختار، المرجع السابق ، ص 16.

³ - نفس المرجع ، ص 85.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

النظر إلى الإنفاق في هذا المجال على انه استثمار له عوائد من خلال المنافع المكتسبة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية¹.

التوازن بين شفافية المعلومات و خصوصية المواطن: من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، يتوفر حجم بيانات كبير و دقيق للقائمين على الخدمات الإلكترونية، لكن يجب ضمان عدم إساءة الاستخدام من المواطن، و إتاحة البيانات و المعلومات يكون بما يضمن خصوصية العملاء و وفق ما تستدعيه الخدمة المطلوبة، و يتأتى ذلك من خلال القوانين و التشريعات التي تحكم و تنظم عمل الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني : التوجه نحو الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية والتطور التكنولوجي السريع، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة وسرعة الخدمات، التوجه نحو الإدارة الإلكترونية والذي يستوجب توفير مجموعة من المتطلبات الضرورية من أجل تحقيق مجموع الأهداف التي جاء من أجلها هذا التحول.

الفرع الأول : دوافع توجه المرفق العام نحو الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي - بشكل أو بآخر - عملية معقدة يتم فيها تحويل الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى أعمال إدارية إلكترونية تنفذ بشكل سريع ودقيق²، في ظل حتمية خوض تجربة التقنية تلبية لتطلعات المجتمعات الحديثة، وسعيهما لتحقيق مستوى أحسن في تقديم وتلقي الخدمي الإدارية العامة³، هذه الأسباب حفزت ضرورة رقمته الإدارة، يضاف إليها أيضا :

تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به خاصة من حيث:

1- محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 181.

2- عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 20.

3- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، د ط، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص ص 22-23.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

تطور الحاسوب وتطبيقاته حيث لفتت التجربة الناجحة لتطبيقات الحاسوب الانتباه إلى إمكانية الاستفادة منها في مجال الإدارة، باعتبار أن الأمر لا يكلف سوى تحميل بعض القرارات والقوانين و الملفات و المعاملات على الشبكة المعلوماتية، ثم وضع برنامج معين يسمح بتداولها إلكترونياً و التعاطي معها من قبل الأفراد و المؤسسات، هذا الكشف التقني في مجال الحاسوب انعكس إيجابياً على النظريات و المفاهيم الإدارية، بإخراجها من وضعها الجامد القديم و بذل المزيد من الجهد باتجاه هذه التقنية.

وكذلك تطور الاتصالات فقد مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة زهيدة و جهد أقل، بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال و الوقت و الجهد لإرسال المعلومات أو تنفيذها، الأمر الذي يؤثر إيجاباً على أداء الإدارات و حكوماتها، لأن السيطرة التي تمنحها التقنية للإدارة تجعل وظيفتها الرقابية على منتسبيها و انجازاتها فعالاً، فيحسن مستوى خدماتها، و ينبه بسرعة إلى المواقع التي تعاني خلافاً أو نقصاً في وصول الخدمة إليها، بالإضافة إلى تمكين الإدارة من الاتصال المباشر مع مراجعيها، بما يخلق حالة من الثقة بين المواطن و الإدارة¹.

تزايدت تطلعات و ضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل و أسرع، خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة، و معرفة آليات اتخاذ القرار السياسي و الإداري على السواء²، والواقع أن على الإدارة أن تسعى إلى كسب سباق السرعة، والاستفادة من تطبيقات التقنية من أجل إلغاء أسباب بطء العملية الإدارية و تحريرها من الروتين و المعاملات اليدوية، لإيجاد حلول مبتكرة تختصر الوقت، و تيسر اتخاذ المعاملات الإدارية³.

المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة جديدة و متطورة، بالتركيز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الإدارة لدى تقديمهم لطلبات الحصول على خدمة عامة، و يتم ذلك بتشديد الرقابة و رفع الكفاءة من خلال آليات تخفيض الأخطاء، و تحسين الدخل، و التقليل من

1- حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص ص 23-25.

2- حماد مختار، المرجع السابق، ص 12.

3- حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 22.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

البيروقراطية، بما يؤدي إلى الحد من إهدار الوقت اللازم لتمكين الموظفين من الحصول على مهارات إدارية جديدة تحسن من نوعية ومستوى الأداء الإداري.

الدوافع السياسية والتحولت الديمقراطية، وما رافقها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أداة إلى فرض جملة من الإصلاحات الإدارية، على أن يكون في مقدمتها تعميم التطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية المركزية واللامركزية، خاصة في ظل كون الرقمنة الإدارية مطلب لا رجعة فيه للدول التي ترغب في الانضمام لمنظمات اقتصادية دولية معنية مثل منظمة التجارة الدولية، أو تلبية معايير حقوقية متعارف عليها دولياً، كتحسين مستوى المشاركة السياسية في القرار الحكومي، و ترسيخ مبدأ الشفافية من أجل تفعيل الرقابة و المساءلة و المحاسبة الإدارية و الحكومية¹.

دفع عجلة التنمية الاقتصادية فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يجب أن يكون لديها بأي حال من الأحوال دافع قوي لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، خاصة إذا كانت ترغب في جذب رؤوس أموال أجنبية للاستثمار، أو تحسين صورتها الاقتصادية و السياسية الدولية أمام مستثمرين محتملين، فهذا النوع من الإدارة يحسن واقعا البنية التحتية لتقديم الخدمات العامة، بما يسهل عليها لاحقا الالتزام بإجراء التغييرات الضرورية للدخول إلى اقتصاد المعرفة².

الفرع الثاني : متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تحضير البيئة المناسبة والتي تستلزم إجراء تعديلات كثيرة سواء من حيث نوعية الموظفين أو الأجهزة المستخدمة وكذلك طريقة العمل.

متطلبات تقنية : هي مجموع الوسائل الإلكترونية التي تمكن موظفي الإدارة الإلكترونية من ممارسة المهام المنوطة بهم و تقديم الخدمة العامة، بما يشكل بنية تحتية أساسية للإدارة الإلكترونية عموماً، و التي تشمل في مجملها تطوير و تحسين شبكة الاتصالات لتكون مستعدة لاستيعاب و استخدام الكم الهائل من المعلومات و الاتصالات في آن واحد، بالإضافة إلى

1- نفس المرجع ، ص 29.

2- حماد مختار، المرجع السابق، ص 14.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

التجهيزات الرقمية للاستخدام الفردي و المؤسسي معاً، و التي يمكن تفصيل عناصرها في التالي¹ :

توفير العتاد التكنولوجي الملائم و مواكبة مستجداته، ترتبط بتأسيس بنية الاتصالات التي تعمل على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة، و التي تختلف بين التوصيلات الأرضية و الخلوية عن بعد، و أجهزة الحاسوب و الشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية و تبادل البيانات إلكترونياً، بالإضافة إلى مجموع الخدمات و المعلومات و الخبرات، و برمجيات النظم التشغيلية للشبكات، و برمجيات التطبيقات الإلكترونية.

تطوير شبكة الاتصال بالنظر إلى أن نجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج لشبكة اتصالات مركزة داخل الجهاز الإداري الحكومي و المحلي على السواء، عن طريق وضع خطط اتصالات واضحة و مستمرة و فعالة على جميع مستويات التنظيم الإداري الداخلي و الخارجي، مع تحديد الأهداف و النشاطات و المصادر و أساليب الاتصال معها و فيما بينها، يضاف إلى ذلك أن البناء الشبكي الإلكتروني يقدم أشكالاً و مستويات مختلفة للشبكة الإلكترونية بما يتناسب مع طبيعة الإدارة المستخدمة و مستوى جاهزيتها، من أهمها الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنانت.

تمكين المواطن من التعامل و استخدام التقنية بأن يكون لدى كل مواطن داخل الدولة و خارجها فرصة التعامل مع الإدارة الإلكترونية لتلقي الخدمة العامة، من خلال امتلاكه أو حيازته لجهاز حاسب آلي، و إمكانية الدخول إلى شبكات الاتصال الإلكترونية الإدارية و الحكومية، و أن يكون على دراية و علم سابقين بتقنيات الإعلام و الاتصال و طرق التعامل مع الإدارة الإلكترونية و كيفية تلقي الخدمة العامة الإلكترونية.

متطلبات بشرية : إن الإدارة الإلكترونية لا تدير نفسها بل تحتاج إلى قدرات خاصة في كل مراحلها، لذلك هناك ضرورة لوجود يد عاملة مؤهلة تمتلك خلفية معرفية و تدريبها على مبادئ

1- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي)، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر - بسكرة، العدد 9، 2011، ص 91.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

التقدم التقني، حتى يتم التأكد من حسن استخدام تقنيات المعلومات في الوسط الإداري، على أن عملية انتقاء الكادر البشري الذي يقود الإدارة التقليدية نحو الإلكترونية تخضع لضوابط منها¹ :

- تحديد المهارات و القدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.
- إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة للإدارة الإلكترونية.
- تحليل مهارات و قدرات الموظفين في ظل الإدارة التقليدية لمعرفة المهارات و القدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في البيئة الإلكترونية.
- وضع خطط للتدريب الدوري و تطوير المهارات و قدرات الموظفين على روح الفريق و تطوير الجودة و إعادة هندسة العمليات الإدارية إلكترونياً.

متطلبات سياسية : عن طريق التأسيس لإرادة سياسية داعمة لاستراتيجيات رقمنة الهياكل الإدارية في الدولة و إدخال التغييرات الضرورية على أساليب العمل الإداري، خاصة من حيث: اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء من أجل تعزيز مستويات الكفاءة و الفعالية الإدارية إلكترونياً، وتبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتماداً على أحدث التقنيات، و توعية المواطنين بجدوى سياسات التحول الإلكتروني تطبيقاً لمشروع إدارة بلا أوراق و دون طابور.

متطلبات قانونية² : من خلال وضع ما يمكن أن يعتبر بمثابة بنية تحتية قانونية، تتضمن إصدار القوانين و الأنظمة و الإجراءات التي تسهل التحول الإلكتروني لنظام الإدارة التقليدية، الذي يستلزم واقعا استنباط قواعد قانونية جديدة و استخدام مفاهيم مستحدثة إلكترونياً لإضفاء المشروعية و المصادقية على العمل الإداري، على أن المتطلبات القانونية الأساسية لرقمنة الإدارة تتباين في جملة من التشريعات تتولى تنظيم مواضيع منها : نشر المعلومات و السر المهني، رسوم استخدام الموقع الإلكتروني، ضمان حقوق الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني، تجريم انتهاك التوقيع الإلكتروني.

ويمكن أن تتضمن تشريعات رقمنة الإدارة إجراءات قانونية من بينها: منح المواطنين الحق في الحصول على المعاملات الإدارية و الخدمات العامة بوسائل إلكترونية باستثناء ما

1- صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1 ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص 27-28.

2- خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط 1، الدار الجامعية-الاسكندرية، مصر، 2010، ص ص 130-131.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

يشترط قانونا حضور المعني بالخدمة شخصا إلى الإدارة المختصة لتلقيها، النشر الإلكتروني للقوانين و القرارات و المعلومات و البيانات و الإعلانات الإدارية، و تحميل نماذج المعاملات الإدارية الأكثر استخداما على شبكة الانترنت، يضاف إلى ذلك تمكين المواطنين من تقديم التصاريح المالية والتجارية إلكترونيا وفق شروط تحدد تعاقديا.

متطلبات إدارية وأمنية : يتطلب إستراتيجية الإدارة الإلكترونية عموما إجراء تغييرات تنظيمية جوهرية على الهياكل الإدارية داخل المؤسسات الحكومية ، باعتبار أن أساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع التطبيقات الإلكترونية التي تستلزم في كل الأحوال المرونة وسرعة اتخاذ القرار، الأمر الذي يفرضه واقع التحول نحو إدارة شبكية تستغني تماما عن الوظائف الإدارية الروتينية، بما يعني الحد من التوجه نحو التخصص الدقيق وتقسيم العمل والتركيز على دمج الوظائف و تقليل المستويات الإدارية والرقابية¹.

وتتمثل المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها لدى رقمنة الإدارة في :

وضع استراتيجيات وخطط التأسيس : التي تشمل في إطارها العام إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لتولي وظائف التخطيط، والمتابع ، والتنفيذ و وضع الخطط لتجسيد رقمنة الإدارة ، بما فيها الاستعانة بجهات استشارية وبحثية لدراسة واستنباط المواصفات العامة لهذا المشروع ، والعمل على التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة، بما يعني لزوم توفير الدعم المالي والاستراتيجي من الحكومة المركزية لإجراء التحول الإلكتروني المطلوب بسلاسة ويسر².

تطوير هيكل التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الإلكترونية وفق تحول تدريجي وذلك بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية للإدارة ومختلف وظائفها بما ينسجم ومتطلبات الإدارة الإلكترونية³، من حيث أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات، كما أن الأمر يتطلب استحداث إدارات جديدة وإلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها البعض، وكذا إعادة

1- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 68.

2- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2010، ص 23.

3- نفس المرجع، ص 23.

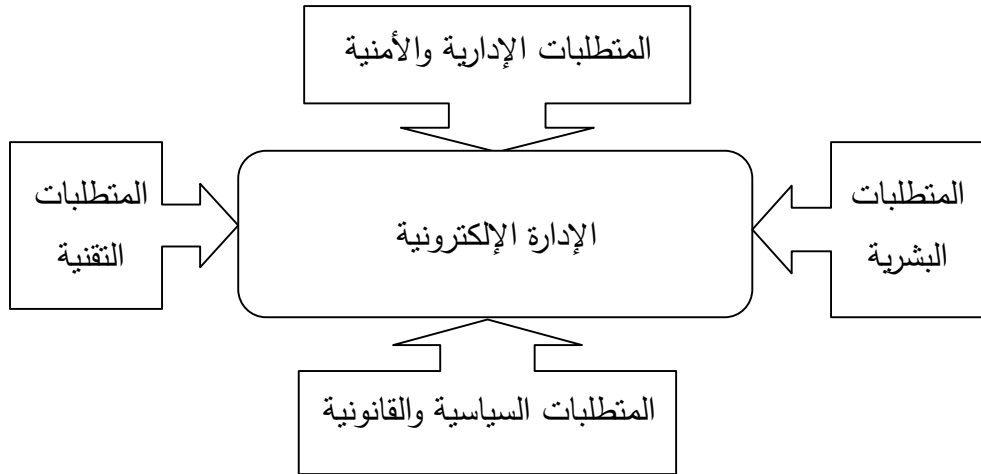
الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

تشكيل الإجراءات والعمليات الداخلية لضمان توفير الظروف الملائمة لرقمنة الإدارة بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة الانضباط في إطار زمني متدرج ومحدد.¹

الإصلاح الإداري : إن التوصل إلى تحقيق تحول إلكتروني ناجح في تطبيق الإدارة يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق، إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية الفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة، لها القدرة على الإدارة وترشيدها، وكذا تبسيط قواعد إثبات التصرفات الإلكترونية خاصة منها ما يتعلق بتنظيم التوقيع الإلكتروني.

تأسيس نظام كفيل بحماية الإدارة الإلكترونية من مخاطر البيئة الرقمية: تعد مسائل الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية وحماية المعلومات الوطنية والشخصية وحماية الأرشيف الإلكتروني من أهم معضلات العمل الإلكتروني، باعتبار أن عملية الرقمنة تستلزم مبدئياً تطبيق إجراءات نقل وحفظ ومعالجة كافة المعلومات والوثائق إلكترونياً لتنفيذ متطلبات الإدارة. ومن أجل تحقيق أمن المعلومات بتقليل التأثيرات السلبية على استخدام الانترنت، وإزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني.

الشكل رقم (01) : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على المعطيات السابقة

1- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، المرجع السابق، ص 90.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفرع الثالث : أهداف التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ومعوقاته

أولاً : أهداف التوجه نحو الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى خدمات للمتعاملين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة.

إن الهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الاستفادة من المميزات التي تتيحها. والتي تتمثل في:¹

1- أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة وهي:

- ❖ التقليل من التعقيدات الإدارية.
- ❖ تحقيق الإفادة القصوى للمتعاملين.
- ❖ تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين و الاستغلال الأمثل للمواد.
- ❖ توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- ❖ التعلم المستمر وبناء المعرفة.

2- أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

- ❖ تحسين مستوى الخدمات.
- ❖ تخفيض التكاليف.
- ❖ الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- ❖ الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- ❖ استمرارية عمل المؤسسة على مدار الساعة وأداء العاملين لمهامهم عن بعد.
- ❖ التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمؤسسة.

3- أهداف تتعلق بزيادة قدرة المؤسسة التنافسية محليا وعالميا وهي :

- ❖ التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني بقوة.
- ❖ تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات بمختلف أنواعها.
- ❖ الحد من الفساد الإداري.

¹ - دميثان المجالي وأسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص 99-100.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- ❖ تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المؤسسة بإتباعها أسلوب موحد في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية.
- ❖ تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.
- 4- أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي:
 - ❖ المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
 - ❖ توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان دون عناء التنقل وبشكل آلي.
 - ❖ تقليل معوقات اتخاذ القرار.
- كما تهدف الإدارة الإلكترونية إلى:¹
 - ❖ إدارة ومتابعة سير الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة واحدة.
 - ❖ تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع منحها دعم أكبر في مراقبتها.
 - ❖ تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
 - ❖ زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
- بالإضافة إلى الأهداف السابقة نذكر أيضا:²
 - ❖ صغر المكان المخصص لحفظ المعلومات الإلكترونية.
 - ❖ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
 - ❖ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع و الابتكار.
 - ❖ الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.
 - ❖ تعميق مفهوم الشفافية وتقليص ظاهرة المحسوبية.
- ويمكن أن نضيف كذلك:
 - ❖ تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بإنجازها إلكترونيا.
 - ❖ الوصول بالخدمات الإلكترونية إلى أبعد المواقع الجغرافية.
 - ❖ تقليص عدد الوثائق المطلوبة إلى غاية الوصول إلى إدارة دون ورق.

1- محمود حسين الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص ص 291-292.

2- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، د ط، دار الشامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص 124-125.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- ❖ استغلال الأماكن الكبيرة المخصصة سابقا للأرشيف وتعويضها بوسائط صغيرة الحجم على غرار الأقراص الصلبة والأقراص المرنةالخ.
- ❖ استغلال المعلومات المخزنة من خلال الرجوع إليها في أي وقت واستحضارها دون جهد ودون استهلاك وقت كبير ودون طلبها من المتعامل.

ثانيا : معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر ، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة ، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

المعوقات الإدارية : تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية¹:

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

المعوقات السياسية والقانونية² : تشمل هذه المعوقات ما يلي:

1- حمد قبلان آل فطوح ، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، مذكرة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2008 ، ص ص 42-43.

2- حمد قبلان آل فطوح، المرجع السابق، ص 44.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- ❖ غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- ❖ غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- ❖ عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية ، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- ❖ إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية ، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات ، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل ، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، والسرية في التعاملات الإلكترونية.
- ❖ عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة و المعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية.
- ❖ صعوبة تطبيق القانون الوطني وذلك عندما يمتد الفعل بين أكثر من دولة.

المعوقات المالية والتقنية¹ : حيث تتمحور حول:

- ❖ ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.
- ❖ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية ، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية.
- ❖ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

1- صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1 ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 96.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

❖ صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.

❖ معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

المعوقات البشرية : ويمكن تحديدها في الآتي:

❖ الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية ، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة¹.

❖ غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة ، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.

❖ الفقر وانخفاض الدخل الفردي ، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.

❖ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) ، أدى إلى ازدياد حدة التفرق ، و أضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.

❖ إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وحلول الآلة محل الإنسان ، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه.

المهددات الأمنية: تتمثل هذه المهددات في الآتي² :

التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية ، خوفاً عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية ، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.

وجدير بالذكر أن تحقيق أمن المعلومات يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي¹ :

¹ - صدام الخمايسة، المرجع السابق ، ص 95.

² - خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط 1، الدار الجامعية-الاسكندرية، د ب ن، 2010، ص 158.

: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
 - العنصر التقني : استخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
 - العنصر البشري : العمل على تنمية مهارات ، ورفع قدرات ، و خبرات العاملين في هذا المجال.
- ويجب التوصل إلى كيفية تحقيق التنسيق ، والانسجام بين هذه العناصر ، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها ، خاصة أمام ضعف مؤشرات الجاهزية ، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

1- منصور بن سعد القحطاني ، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، العربية السعودية، 2008 ، ص13 .

المبحث الثاني : مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

يعتبر مشروع البلدية الإلكترونية من أكثر المشاريع التي أثبتت نجاعتها على مستوى الدول التي حققت تقدما في مجال التحول الإلكتروني والانتقال من الصور التقليدية في تقديم الخدمات والقيام بالمعاملات الإدارية الأمر الذي زاد من أهميتها ورسخ مبادئها وجعلها تدخل ضمن المشاريع الكبرى التي تضعها الدول والحكومات لتطبيق نظامي الإدارة والحكومة الإلكترونية، وهو الأمر الذي سارت وفقه الجزائر منذ وضع برنامج الجزائر الإلكترونية والتي ضمت ضمن مشاريعها الكبرى لتطبيق النظام الإلكتروني مشروع البلدية الإلكترونية، والتي أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية منذ الإفصاح عن المشروع على عاتقها مسؤولية العمل على إنجاح هذا المشروع وجندت في سبيل ذلك كافة السبل والوسائل الممكنة والتي كانت بدايتها بالعمل على ضمان أدنى الخدمات التي تقدمها الإدارة البلدية في صورة الكترونية معربة عن عزمها للمضي قدما في إنجاح المشروع بكافة السبل والوسائل والعمل على الوصول إلى خدمات بلدية إلكترونية يتم تقديمها عن طريق الشباك الإلكتروني والذي سيختزل على المواطن والإدارة الكثير من الإشكالات التي يعاني منها الطرفان في إطار البلدية التقليدية.

وسنوضح من خلال هذا المبحث مفهوم البلدية الإلكترونية (المطلب الأول) ومن ثم سنوضح مراحل إنشاء البلدية الإلكترونية وأهدافها (المطلب الثاني).

المطلب الأول : مفهوم البلدية الإلكترونية

إن مفهوم البلدية الإلكترونية في أبسط صورة يعني استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى. وتهدف مشاريع البلدية الإلكترونية لتقديم الخدمة للمواطن على وجه مرض، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة والتي تعتبر العناصر الأساسية لنجاح البلدية الإلكترونية في أي مجتمع.

الفرع الأول : تعريف البلدية الإلكترونية

البلدية الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين عبر الوسائل الإلكترونية مثل الانترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية عالية.¹

وتعرف أيضا على أنها (نظام قائم على إحداث تحول في الطريقة التي تعمل بها الهيئة المحلية ومجالس الخدمات المشتركة من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين إدارة الخدمات وتقديمها بشكل أفضل للمستفيدين لتعزيز تحقيق مفاهيم الحكم الرشيد)².

وتعرف أيضا على أنها تلك البلدية التي تستخدم وسائل تقنية الاتصال والمعلومات للتعامل مع كافة المرتبطين بها من مواطنين وقطاع تجاري وموظفين ودوائر حكومية أخرى، بما يضمن أداء أعمال البلدية بشفافية وكفاءة واقتصاد وسرعة ، ويمكن توضيح المتعاملون مع البلديات الإلكترونية والخدمات البلدية المختلفة التي تقدم لكل منهم في إطار منظومة الحكومة الإلكترونية كما يلي³ :

- خدمات المواطنين : تعنى بتقديم كافة أنواع الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونيا، حيث يخصص رقم سري مؤمن لكل فرد يمكنه من خلاله أداء الخدمات المختلفة ، مثل استخراج وثائق الحالة المدنية وتراخيص البناء وغيرها، وذلك من أي مكان وفي أي وقت عبر شبكات الاتصال المختلفة وعلى رأسها شبكة الانترنت.

1- مصيطفى عبد اللطيف، زاويد لزهاري، (البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة)، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور - خنشلة، العدد3، جوان 2018، ص 125.

2- تامارا حداد، (آليات التحول من البلدية التقليدية إلى الإلكترونية وأثرها على التنمية المحلية)، مقال منشور على الموقع <https://pulpit.alwatanvoice.com>، بتاريخ 2020/01/06 ، تاريخ الإطلاع 2020/03/27

3- وائل محمد يوسف، (دور البلديات الإلكترونية في تنمية المدينة :تجربة مدينة الإسكندرية)، مؤتمر الأزهر الهندسي الدولي التاسع، القاهرة، مصر، أيام12-14 أبريل 2007 ، ص 260.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- خدمات القطاع الحكومي: تعنى بتبادل المعلومات والمراسلات بين الإدارات الحكومية بمختلف أنواعها ومستوياتها، حيث يسمح النظام لجميع الجهات المتشاركة في موضوع معين برؤية كافة المعلومات الخاصة به وأي تحديث يلحق بها، مع إعطاء حق التعديل لكل جهة في مجال اختصاصها.
- خدمات الموظفين : تعنى بالمعاملات بين الإدارات العمومية المختلفة وبين موظفيها المتعددين الذين قد يتلقوا تعليماتهم في أي وقت ومن أي مكان لإطلاعهم أولاً بأول على كل ما يستجد من أعمال مطلوبة وخلافه، وخاصة في الحالات العاجلة مثل حالات الطوارئ وغيرها.

الفرع الثاني: فوائد البلدية الإلكترونية

إن البلدية الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم ومتميز بتوافر عدة شروط أساسية وهي : (المساءلة والشفافية والحكم الرشيد). وتمثل هذه ركائز البلدية الإلكترونية بعد أن تجلت مظاهر الفساد الإداري والمالي وانتشاره الواسع في البلدية ومؤسساتها ، ولإصلاح ذلك فقد تم البحث عن سبل المعالجة وكانت البلدية الإلكترونية أحد الحلول الواقية من انتشار الفساد من جانب ، والعمل على منعه من جانب آخر. كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري والمالي يلزم البلديات بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها، وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وأجهزة الرقابة المختلفة وليس فقط استجابة لطلباتهم¹ .

ومن الأمور الأساسية لقيام البلدية الإلكترونية ، أنها تعد عاملاً مهماً للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تهتم أولاً وقبل كل شيء بتدفق المعلومات ، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال ، فتساهم بذلك في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد ، وتوفر تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره . بمعنى آخر ، إن البلدية الإلكترونية تعني الانفتاح على المواطنين فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز البلدي

1- عبد القادر موفق، (البلدية الإلكترونية كألية لتعزيز الشفافية الإدارية)، مجلة العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2015، ص 176.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

والسياسات المالية للبلدية ، الذي من شأنه تعزيز المسائلة والمصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة¹ .

وتبرز أهمية البلدية الالكترونية من خلال فوائد تطبيقها وهي كما يلي :

الفوائد الاقتصادية : يمكن حصرها في :

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف التي تتعامل من خلال البلدية الالكترونية مقارنة بالطريقة التقليدية.
- ذهاب الخدمة إلى العميل أو الجهة المعنية وليس العكس.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي في البلدية والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للبلدية الالكترونية.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات عديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية للبلدية الالكترونية وأمن المعلومات .
- توحيد الجهود بدلا من تشتيتها وازدواجية بعض الإجراءات في البلدية التقليدية حيث يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة .
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين البلدية الالكترونية محليا والحكومة الالكترونية مركزيا وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات².

الفوائد الإدارية :

- يسمح مفهوم الإدارة الالكترونية بتنظيم العمليات وتحسين الأداء الوظيفي والعمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.
- تكون الإدارة في البلدية الالكترونية أكثر شفافية في التعامل و أكثر وضوحا وتلغي الوساطة والمحسوبية و المجاملة و من ثم القضاء على البيروقراطية .

1- سحر قدوري الرفاعي، (الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، 2009، ص309.

2- عبد القادر موفق، المرجع السابق، ص 177.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

- تختصر البلدية الالكترونية الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها .
- التواصل الوصاية و مع أجهزة الرقابة المختلفة ببسر وتبادل التقارير واستلام الملاحظات والتعديلات في وقت قصير .

الفوائد الاجتماعية:

- تحفيز المواطنين لاستخدام البلدية الالكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات .
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني وغيره .
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.
- تفعيل وتسهيل الرقابة الشعبية للأعمال المنافسة لمبادئ الحياة الكريمة وترسيخ مبدأ "التبليغ" المعروف بكثرة في المجتمعات المتحضرة .

ومن أجل الوصول إلى نموذج بلدي الكتروني فعال وناجح ينبغي العمل على تحديث مجموعة الإجراءات الداخلية والخدمات البلدية عبر تطبيق الممارسات الممتازة المعتمدة عالميا في العمل البلدي منها¹ :

- الفعالية الداخلية للبلديات : لا تستطيع البلديات أن تقدم خدمة ممتازة للمواطنين ومؤسسات الأعمال إذا كانت وظائفها الإدارية الداخلية لا تعمل بشكل سليم . ولذلك يجب العمل على دراسة الإجراءات الداخلية ومحاولة تبسيطها بشكل لا يتعارض مع مفاهيم الرقابة والمسؤولية .
- تطوير الهياكل : تمارس معظم البلديات في الجزائر أعمالها عبر مجموعة من الأقسام الداخلية التي تم تصميم هياكلها الإدارية وفقا لمتطلبات وإمكانيات القرن الماضي، وبما أن النقلة النوعية في مجال تقديم الخدمات البلدية يجب أن يوازيها نقلة متناسبة على

1- مركز دراسات الحكومة الالكترونية، بيروت، لبنان، على الموقع : www.egovconcepts.com ، تاريخ الزيارة : 2020/03/15 .

مستوى الهيكلية الإدارية ، فمن الضروري تطوير الهيكل التنظيمي للبلديات في هذا المجال.

- الخدمات البلدية الإلكترونية : من أجل تخفيف العبء على المواطن والمؤسسات يجب أن يتم العمل على دراسة إطار خدماتي إلكتروني للبلديات المحلية وذلك لتقديم الخدمات البلدية عبر الانترنت وجباية الرسوم والضرائب إلكترونيا بالتعاون مع البنوك المحلية. ومن جهة أخرى ينبغي العمل على تطوير أنظمة خدمة علاقات المواطنين مع البلدية من أجل متابعة تظلماتهم وتلبية نقائصهم إلكترونيا¹.

الفرع الثالث : أهداف البلدية الإلكترونية

تهدف البلدية الإلكترونية على المستوى الإستراتيجي إلى الانتقال بطريقة تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية عبر بناء منصات خدماتية على الانترنت ووسائل الاتصال الأخرى من أجل تخفيض كلفة الأعمال الإدارية من جهة وخدمة المواطن بطريقة ميسرة من جهة أخرى، وبما أن البلدية عادة ما تكون أقرب إلى المواطن المحلي وتعرف حاجاته من الخدمات أكثر من أي جهة أخرى فإن البلدية الإلكترونية تطمح أيضا إلى إيجاد بيئة من التواصل ومشاركة الأفكار والطموحات مع القاطنين في نطاق حدودها العقارية عبر بناء الشبكات الاجتماعية الإلكترونية والمنتديات ومواقع التوظيف المحلية وتدريب المواطنين المحليين والموظفين على المهارات الحديثة عن طريق الانترنت.

ومن الأهداف الإستراتيجية للبلدية الإلكترونية أيضا²:

- الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة الكترونية تشمل كافة خدمات البلدية.
- تخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستثمارات الإلكترونية.
- الانتقال من الخدمات اليدوية إلى الخدمة عن طريق الانترنت والهواتف النقالة.
- التماشي مع التقدم الحاصل في البيئة الاقتصادية المحيطة والبقاء في قمة المنافسة التحديثية
- ربط الأنظمة الداخلية للبلدية بواجهة الانترنت.
- القيام بحملات دعائية لما تملكه المنطقة من معالم أثرية أو مناطق سياحية أو تجارية.

1- عبد القادر موفق، المرجع السابق، ص 179.

2- نفس المرجع، ص ص 180-182.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ومن خلال هذه المجموعة من الأهداف الإستراتيجية للبلدية على المستوى الإعلامي والخدماتي والتفاعلي مع السكان، والتي كانت كلها تصب في خانة تحسين ظروف المعيشة والاقتصاد، مما يعود بالنفع والفائدة على كل الأطراف .

كما تهدف البلدية الإلكترونية إلى بناء مجتمع المعلومات وجعله رقمياً، والوصول إلى سرعة اتخاذ القرارات، و تهدف كذلك إلى تطوير ودعم المؤسسات الاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عبر استعمالهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل بهدف تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصاداً رقمياً قوياً وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين .

وأيضاً تهدف البلدية الإلكترونية إلى تخفيف العبء على المواطن وذلك عبر تقديم الخدمات البلدية عبر الانترنت، وجباية الرسوم و متابعة التظلمات وتلبية حاجاتهم إلكترونياً.

- توفير المعلومات التي قد تفيد المواطن مثل موقع ومساحة البلدية وعدد السكان ومختلف الأرقام الهاتفية المهمة.

- تمكين المواطن المحلي من الاستعلام على النشاطات والفعاليات المحلية.

- التقليل من المحسوبيية والبيروقراطية الإدارية عبر توفير المعلومات وإتاحتها للعامة وعدم تدخل الموظفين بحجب المعلومات أو تفضيل متعامل دون آخر، وهنا يمكن القول أن الإجراءات الإلكترونية ستكون أكثر شفافية من التقليدية الورقية ، حيث يمكن للسلطة الوصية مراقبة كل المعاملات والإجراءات عن بعد في أي وقت وأي مرحلة ودون تنقل أو بحث في الوثائق والملفات، وهو ما يحقق هدف من الأهداف السامية التي تعمل عليها الحكومة والمتمثل في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن¹.

المطلب الثاني : الانتقال من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية

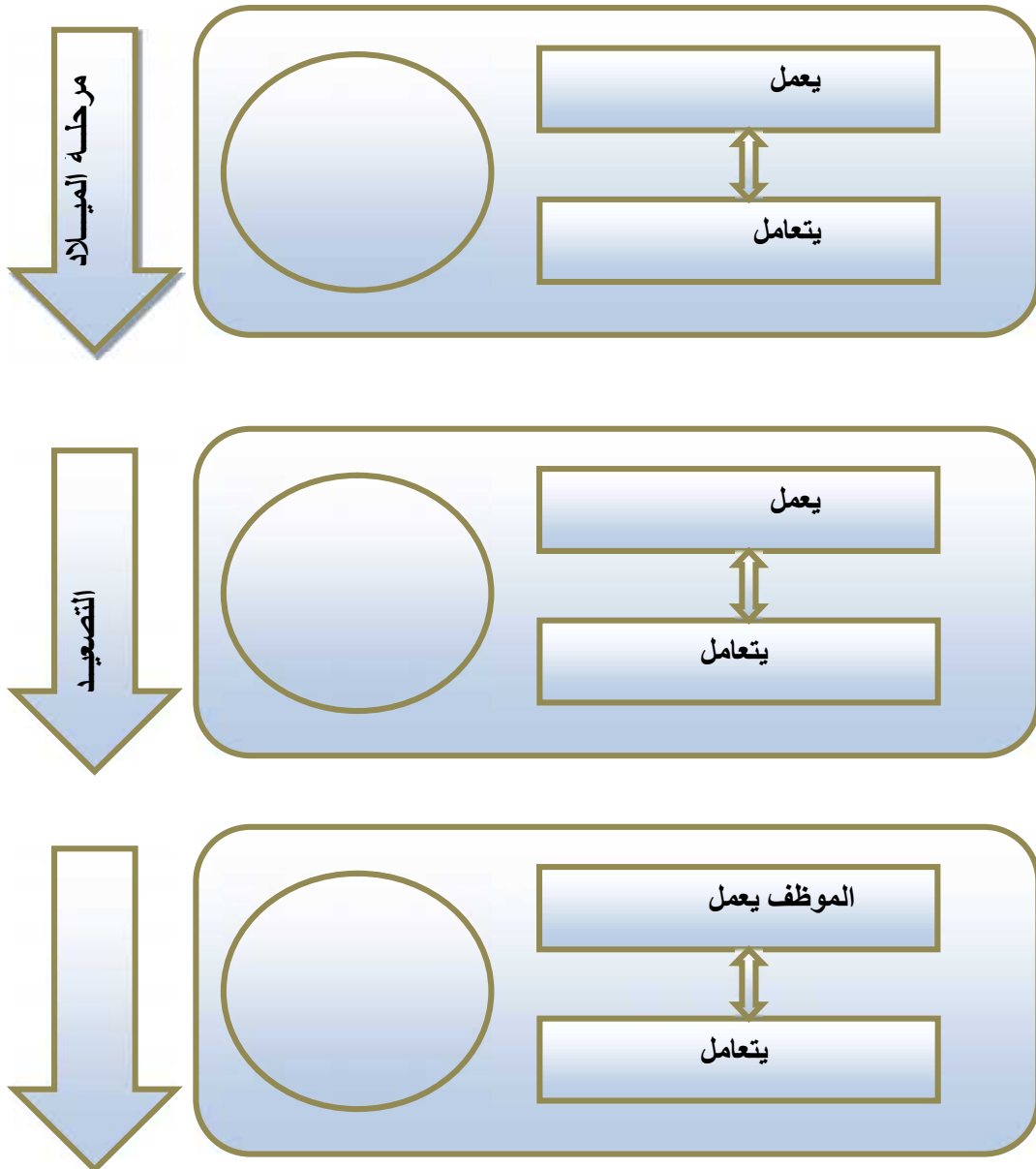
إن عملية الانتقال من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية عملية ليست بالسهلة ولا بالسرعة، بل لا تتم إلا من خلال عمل جاد ومستمر، يراعى في ذلك الوصول إلى مرحلة يغلب فيها العتاد والبرمجيات وتتسم بالبساطة والوفرة لكل مواطن حتى يتمكن من الحصول على خدماته الإدارية إلكترونياً متى شاء وأينما شاء.

1- أنضر منشور وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، رقم 2102، المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

الفرع الأول : مراحل التحول إلى البلدية الإلكترونية

إن التدرج في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية يمر بمرحلة انتقالية تتطلب فترة من الوقت، وذلك بغية الانتقال من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية، هذه المرحلة الانتقالية بدورها تنقسم إلى مراحل متكاملة نبرزها في الشكل التالي:

(02) مراحل التحول إلى البلدية الإلكترونية



المصدر: يرقى حسن وجوال محمد السعيد، تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منها، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدية، 17 و18 ماي 2010، ص 5 .

: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

يتبين من خلال الشكل أن العمل النهائي بنظام البلدية الإلكترونية يمر تدريجيا بثلاثة مراحل يمكن تقسيمها كما يلي:¹

- **مرحلة الميلاد** : وهي أول مرحلة ويتم العمل فيها على تطوير العمل الإداري بواسطة استحداث تطبيقات وبرامج معلوماتية متخصصة تهدف إلى إعانة الموظف المحلي على القيام بمهامه بكفاءة وسرعة، بحيث يخلق إحساسا لدى المواطن بالرضا وبذلك يتقبل المرحلة الانتقالية رغم بقاء الإجراءات الإدارية التقليدية على حالها من حيث تعامله مع الموظف على مكتب ثابت.

- **مرحلة التصعيد**: وهي مرحلة مهمة من حيث التطبيق، حيث يبدأ المواطن في تقليل التنقل إلى إدارة البلدية لقضاء حاجاته الإدارية، كخدمات الاستعلام واستخراج وثائق الحالة المدنية، وذلك من خلال البرامج وأنظمة المعلوماتية المتخصصة وعن بعد.

- **مرحلة الذروة** : وهي آخر مرحلة من التطبيق الفعلي والتام للإدارة المحلية الإلكترونية، حيث تصبح تقدم هذه الأخيرة تقدم أغلب خدماتها للمواطنين دون الحاجة إلى تنقلهم بواسطة استغلال الانترنت مما يخلق الشعور بالراحة ويربح المواطن عناء التنقل والوقت، وبذلك تتم هذه الخدمات بالسرعة والمرونة اللازمتين.

ومن هنا تتبين أهمية البلدية الإلكترونية وضرورة الاعتماد عليها نظرا للمنافع والتسهيلات التي تميزها عن البلدية التقليدية، وذلك ما يظهر ويتضح من خلال رضا المواطنين عن مثل هذه التعاملات السهلة والبسيطة.

في المرحلة الثالثة وهي مرحلة الذروة أين يتم التوصيل بالانترنت تكون مرحلة طويلة وهي في حد ذاتها يتم إنجازها على عدة مراحل يمكن تقديمها كالتالي:

- **مرحلة الوجود** : حيث يتم إنشاء مواقع على الشبكة العنكبوتية لتزويد المواطنين بالمعلومات التي يحتاجونها ، وفي هذا الإطار انشأ موقع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، يتضمن التعريف بالوزارة والمهام الموكلة لها والتي من بينها تنظيم الجماعات الإقليمية وبرنامج دعم هذه الجماعات وإصلاح نظام جبايتها، كما يحتوي على وصف لمكونات

¹ - يرقى حسن وجوال محمد السعيد، (تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منها)، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 17 و18 ماي 2010، ص6.

: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الخدمات التي تقدمها الجماعات المحلية كوثائق الهوية وتنقل الأشخاص والمركبات من خلال تبيان الوثائق اللازمة لاستخراجها و مختلف الاستثمارات المطلوبة ، كما تضمن الإشارة إلى الحياة الجموعية والأحزاب السياسية وكيفية تكوينها وبيان دور الوزارة في مختلف الاستحقاقات الانتخابية التي مرت في الجزائر ، كما يتضمن عديد الشروح الخاصة بعصرنة الإدارة العامة والإجراءات الإدارية ، وإنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات¹.

وتكمن أهمية هذه المواقع في أن المعلومات تصبح متاحة لجميع المواطنين ، وان الإجراءات موضحة بالتفصيل وبهذا تصبح التعاملات أكثر شفافية² ، كما يمكن في هذه المرحلة للمهتمين بهذه الخدمات الحصول على الاستثمارات الإدارية من شبكة الانترنت.

وفي هذا الخصوص تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي ، إذ تم إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية والذي يتوفر على قاعدة بيانات وطنية تشمل جميع العقود المدونة في سجلات الحالة المدنية لكافة بلديات الوطن ، الأمر الذي مكن المواطن من تقديم بطلب للحصول على نسخ طبق الأصل لهذه العقود الرقمية لدى بلدية محل الإقامة أو أي بلدية أو ملحقة إدارية بلدية أخرى³ ، دون عناء التنقل إلى بلدية محل تسجيل العقود الخاصة بهذه الوثائق.

وبالحديث عن المواقع الإلكترونية للجماعات المحلية ، فإن التقديرات تشير إلى أن 82% من بلديات الوطن تقتقر إلى هذه البوابة المعلوماتية ، أما البلديات التي تمتلكها فأغلبها لا يهتم بتفعيلها وتحسينها، وتزويدها بالأخبار والأنشطة البلدية التي تهم المواطن من إعلانات ومستجدات تتعلق بمجالات التنمية والأحوال العامة للمواطنين⁴.

1- عبد العالي حاحة، شهرزاد مناصرة، (البلديات الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية المحلية)، مجلة الحقوق والعلوم الساسية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، العدد 11، جانفي 2019، ص ص 53-54
2- حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية ، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2014، ص35.
3- المادة 25 مكرر من الأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية ، المعدل والمتمم بالقانون 14-08، ص5
4- قوي بوحنية وعبد المجيد رمضان، (الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر)، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد5، العدد 1، 2016، ص 10.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

- **مرحلة التفاعل :** تتجاوز هذه المرحلة مجرد إعطاء معلومات وإرشادات للمواطن إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال الانترنت ، إذ يتم في هذه المرحلة التفاعل بين البلدية والمستفيد من الخدمة ، حيث يمكنه التواصل معها مباشرة من خلال طرح استفسارات وأسئلة باستخدام البريد الإلكتروني ومواقع الويب وهو ما يعرف بالاستقبال الرقمي ، كما تتميز هذه المرحلة بإمكانية تحميل الاستثمارات المتاحة عبر موقع ، وملئها ثم إعادة إرسالها إلى الإدارة مرة ثانية ، ولعل خير مثال على ذلك عملية تسجيلات الحج ، حيث يقوم المواطنون بملء طلب التسجيل إلكترونياً عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بعد ملء الاستمارة يقوم بإرسالها على الموقع ليحصل على استمارة تسجيل تفيد بنجاح عملية تسجيله .

كما تتضمن هذه المرحلة توفير الخدمة الصوتية الخدمات العامة المسجلة على شبكة الإنترنت ، وذلك باستخدام خط الهاتف الذي يتيح للمستخدم التعرف على شروط تقديم الخدمة المطلوبة وإجراءاتها والوقت المقرر لإنجازها¹.

- **مرحلة التنفيذ :** وتعتبر مرحلة متقدمة من الإدارة الإلكترونية ، حيث يتم في هذه المرحلة التفاعل مع البرامج والأنظمة التي تعرف على طالب الخدمة ومدى إمكانية إنجاز الخدمة له ، حيث ترقق الاستثمارات الإلكترونية مع مسارات العمل والوثائق اللازمة لإنجاز المعاملة ، وتتم هذه العملية دون الحاجة إلى الانتقال أو الذهاب إلى البلدية المعنية .

تنفيذ لمقتضيات هذه المرحلة تم إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات ، حيث أصدر وزير الداخلية تعليمة وزارية تقضي بتحويل إصدار بطاقات المركبات على مستوى البلديات² وهو الأمر الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم دون تحمل عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية . إذ يتم على مستوى هذه المصلحة شطب

1- حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص 35.

2- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1507 المؤرخة في 2015/11/26، تتعلق بتحويل إصدار بطاقات المركبات على مستوى البلديات.

: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

البطاقة الرمادية التي بحوزها بائع المركبة وإصدار أخرى باسم المشتري بغض النظر عن ولاية تسجيل هذه المركبة ، وذلك بالاعتماد على السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات .

وتعتبر عملية التصويت الإلكتروني خير مثال مرحلة التنفيذ إذ ويقوم المواطن المعني بالاقتراع بالنقر على الشاشة أو الضغط على الزر أو استخدام قلم ضوئي على شاشة الكترونية. على الموقع الإلكتروني الدائرة الانتخابية المعني التصويت بها ، ثم يجد المواطن هويته بحيث يتم التأكد من تطابق هذه البيانات مع ما هو موجود في قواعد البيانات ، بعد عملية التأكد من الشخص يتم الدخول إلى مرحلة اختبار المرشح والتصويت عليه ، ليتم بعد ذلك استخدام الوسائل الإلكترونية لجدولة البيانات الانتخابية وصب أصوات الناخبين ومعالجتها وإظهار النتائج الانتخابية بطريقة الكترونية ، وهو الأمر الذي تهدف الجزائر إلى تحقيقه من خلال شروعاتها في رقمنة السجلات الانتخابية.¹

- **مرحلة التكامل²** : وفي المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى عال " ، تعد هذه المرحلة هدف بعيد المدى للإدارة الإلكترونية وذلك من خلال إيجاد محطة واحدة للخدمات المواطنين ، وهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الإدارة والمواطن.

وتتميز هذه المرحلة بالتحول إلى لامادية الإجراءات بصورة مطلقة، إذ يستطيع مستعمل المرفق العام إعطاء المعلومات التي تتعلق بطلباته من خلال الاستمارة الموجودة على شبكة الانترنت، ويتلقى من الإدارة رسالة مع علم بالوصول ورقم يتعلق بملفه الشخصي وذلك لمتابعة وضع ملفه من خلال الشبكة، وتقوم الإدارة المعنية بالنظر في طلباته ومعالجتها آليا وإرسالها له دون حاجة للتنقل إلى المرفق.

1- عبد العالي حاحة و شهرزاد مناصرة، المرجع السابق، ص55.

2- حماد مختار، المرجع السابق، ص ص 31-32.

الفرع الثالث: آثار التحول إلى البلدية الإلكترونية

تظهر آثار التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية واضحة لدى الدول المتقدمة التي تمتلك تجارب ناجحة في هذا المجال، أما بالنسبة لمجتمعاتنا النامية فيصعب تحديد الآثار الناجمة على هذا التحول نظرا لحدثة مشروع البلدية الإلكترونية، حيث ينصب التركيز على الآثار الإيجابية للمشروع، مع القليل من التنبيه للآثار السلبية التي يمكن استنتاجها من طبيعة العمل الإلكتروني، كما يمكن حصر الآثار المتوقعة للتحول إلى أسلوب البلدية الإلكترونية في عدة مجالات تتضمن¹ :

المجال الإداري : نظرا أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يندرج ضمن مفهوم الفكر الإداري التنظيمي، فإن غالبية آثاره تظهر ضمن المجال الإداري لنشاطات المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، حيث تنعكس تلك التأثيرات على وظائف الإدارة الرئيسية، والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة عمليات تهيئة وإصلاح البنية التنظيمية .

المجال السياسي: سيؤدي التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية إلى تطوير نظام الحكم الإلكتروني والشؤون العامة، ويمكن أن يتم ذلك بإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال:

- البدء بعملية جمع المعلومات حول أسس تطوير السياسات، ثم نشرها للمواطنين لزيادة وعيهم السياسي وإدراكهم لكيفية وضع السياسات التي تخص الدولة.
 - استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجهات الإستراتيجية للدولة.
 - استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.
- كما يمكن أن توفر:
- اتساع قاعدة المواطنين المشاركين في القرار السياسي، وزيادة قدرة المواطنين على تبادل القيم الديمقراطية وثبوت حق الحصول على المعلومات وتبادل الآراء.

¹ - حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص ص 183-186

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

-في ظل الإدارة الإلكترونية سنتخلص الحكومة والقيادات السياسية من روح المركزية والانفراد بالقرارات السائدة في ظل الإدارة البيروقراطية، كما تتحول الدولة من دور القائد إلى دور الوسيط.

المجال الاقتصادي : تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل مباشر على النواحي الاقتصادية في شتى بقاع العالم، وأهم تأثيراتها على الفعالية الاقتصادية هي:

- تسريع التطور الاقتصادي من خلال فتح قطاعات جديدة للاستثمار تتضمن قطاع تقنيات المعلوماتية وما يمكن أن تحدثه كاستثمار معلوماتي في القطاع الاقتصادي للدولة.
- تحفز الثورة المعلوماتية الرقمية على مبدأ التنافسية بفتح أسواق جديدة.
- تخفيف أعباء التعامل بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبقية أطراف الخدمة.
- تحسين ميكانيزمات الأداء الإداري في كل القطاعات وزيادة فعالية عمل المسيرين ومتخذي القرار في كل المستويات، كما تشجع العمل عن بعد.
- زيادة فاعلية العمليات الإنتاجية من خلال تحسين البنيات التحتية الوطنية، مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة الإنتاج وتحفيز زيادة الإنتاجية.
- المساعدة على دخول سلع جديدة للسوق المحلي.

المجال الاجتماعي : تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل مباشر على النواحي الاجتماعية من خلال: ظهور أنظمة جديدة أكثر قدرة على التكيف مع متطلبات العصر وملائمة لمظاهر التغيير المتسارع.

- تآكل البيروقراطية، وظهور هياكل تنظيمية جديدة تعتمد على استخدام المجموعات المؤقتة.
- زيادة درجات الحرية المتاحة للفرد.
- تعاضد دور المرأة، وزيادة فرص مشاركتها اجتماعيا.
- سيادة قيم الشفافية والمشاركة والصراحة والوضوح، وكذلك الثقة التي يشعر بها الأفراد، والقدرة على إبداء الرأي والمشاركة إيجابيا.

وعلى الرغم مما توفره الإدارة الإلكترونية من إيجابيات فإن لها انتقادات ومآخذ عديدة، إلا أنها لم ترق لتكون عائقا وسببا للتخلي عن خيار الأخذ بها، وأهم هذه المآخذ هي¹ :

¹ - محمود القدوة، المرجع السابق ، ص ص 251 - 253.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية :

التجسس الإلكتروني : يعود ذلك لكون الإدارة الإلكترونية تعتمد على الأرشيف الإلكتروني الذي يعرضه لمخاطر كثيرة تكمن في التجسس على الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها، لذلك فهناك مخاطر أمنية كبيرة على المعلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء تعلق الأمر بالأشخاص أو المؤسسات أو الإدارات أو حتى الدول.

زيادة التبعية للخارج : تصنع تقنيات الإدارة الإلكترونية غالباً في الدول الكبرى الصناعية وهذا ما يجعل دولنا رغم الجهود المبذولة تابعة لهذه الدول فيما يخص هذه التقنيات، الأمر الذي ينعكس بشكل خاص على الجانب الأمني كما ذكرنا.

شلل وظائف الإدارة : قد يؤدي التحول غير التدريجي والسوي إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية إلى شلل وظائف الإدارة.

الكلفة الباهظة لبناء البيئة الإلكترونية : وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الإلكترونية من تدريب وتأهيل والتي يتم اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة لها، مما يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في البلدان النامية.

كما يؤخذ على الإدارة الإلكترونية أنها تتسبب في¹:

-مشكلة البطالة : يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلاً من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها - خاصة في القطاع العام-، بالرغم مما يمكن أن توفره من فرص جديدة للعمل.

-التهديد الأمني : مما يجعلها عرضة للاختراق والعبث.

-التخوف من اقتصار العمل على فئة محدودة من العمال، أو على أنواع متدنية من تبادل المعلومات عوضاً عن تبادل المعلومات المفيدة، وكذلك التخوف من تدني نسبة المشاركة نظراً لعدم وجود المستوى الثقافي المعلوماتي الكافي بين أفراد المجتمع.

-تضائل شخصية الفرد، والخسارة المستمرة للذات الشخصية.

- تشديد الرقابة على فكر الفرد.

-اتساع الفجوة بين المديرين والمبدعين وبين العاملين في المستويات الدنيا في التنظيم.

ويمكن أن نظيف أيضاً² :

1- حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص ص 185-180.

2- ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 216.

: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- مشكلة التفكك الاجتماعي : ويكون ذلك نتيجة نقص الاتصال الجماهيري بين الأفراد.
- مشكلة فقدان الخصوصية : وذلك لاحتمال تسرب المعلومات الخاصة بالأفراد، كالأسرار الأسرية التي لا يرغب كثير من الناس إطلاع الغير عليها.
- مشكلة التأخير المتعمد أو غير المتعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب، والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية.

خلاصة الفصل

نستخلص مما تطرقنا إليه، أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا عملية إنجاز معاملات الإدارة التقليدية من خلال استعمال وسائل تكنولوجية حديثة، وجاء هذا التحول بناء على مجموعة من الدوافع، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من وراء هذا التحول وجب توفير بعض المتطلبات الضرورية لتحقيق تحول سلس وآمن. وباعتبار البلدية نواة الدولة فإنه كان لزاما العمل على ترقيتها من أجل تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها، كما أن الإدارة الإلكترونية تحقق العديد من الفوائد للبلديات وخاصة من ناحية ترشيد النفقات، ولا يمكن أن يكون التحول من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية دفعة واحدة، بل يجب أن يكون عبر مراحل مدروسة، حتى يكفل بالنجاح.

الفصل الثاني

تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على سير المرافق العامة

المبحث الأول : تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية تبسة

المبحث الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

سنحاول في الفصل الثاني التطرق إلى مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المصالح المختلفة لبلدية تبسة، ويأتي ذلك تطبيقاً لمشروع البلدية الإلكترونية الذي أطلقته وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، ومدى تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام وذلك من خلال تقسيمه إلى مبحثين حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المصالح المختلفة لبلدية تبسة أما فيما يخص المبحث الثاني فهو يتمثل في تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام.

المبحث الأول : تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية تبسة

سعيًا منها للتوجه نحو تحول البلديات التقليدية إلى بلديات إلكترونية تقوم وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية رقمنة جميع المصالح الموجودة على مستوى البلدية وذلك من خلال تزويدها بتطبيقات تعمل من خلال ربط المصالح بالشبكة المحلية أو الوطنية يتم من خلالها حجز وانجاز المعاملات الخاصة بالمصلحة.

يتضمن هذا المشروع الذي بدأ العمل به من قبل في بلدية الجزائر الوسطى، كبلدية رائدة، العديد من التطبيقات التي تم تطويرها بفضل كفاءات القطاع، بالإضافة إلى تطبيقات أخرى في طور الإنجاز.

بالإضافة إلى ذلك يعتبر استخدام هذه التطبيقات مكسبا كبيرا من شأنه تسهيل العمل الإداري بين مختلف القطاعات¹.

وسوف نعرض هذا المبحث من خلال مطلبين نتناول في الأول تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المصلحة البيومترية أما في المطلب الثاني نبين فيه مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مختلف مصالح البلدية.

المطلب الأول : على مستوى المصلحة البيومترية

بلدية تبسة و على غرار بلديات الوطن من البلديات التي سعت وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك من خلال استحداث المصلحة البيومترية و هي مصلحة غير مهيكلة لحد الساعة ، و في هذا الصدد عمدت إلى توفير مقر للمصلحة و تجهيزه بجميع الأجهزة اللازمة لذلك، مع توفير الموارد البشرية التي ستشرف على العملية و إخضاعهم إلى تكوين على مستوى الدائرة و الولاية لتحقيق الأهداف المسطرة بعصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية، وكان ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع إلكترونية تدريجيا، كجواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وهو ما يمكن اعتباره كانطلاقة لتطبيق مشروع البلدية الإلكترونية .

¹ - البلدية الإلكترونية من أجل توطيد العلاقة مع المواطن، <http://interieur.gov.dz/> تاريخ النشر: 2017/11/14،

تاريخ الزيارة : 2020/04/10.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

المصلحة البيومترية لبلدية تبسة فتحت أبوابها ابتداء من شهر ديسمبر من سنة 2015، و تتكون من ثلاث مكاتب تسهر على خدمة المواطن وهي :

- مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومتريين.
- مكتب ترقيم المركبات.
- مكتب رخصة السياقة .

بعد استقبال المواطنين من طرف عون الاستقبال بالمصلحة وتوجيهه يقوم كل مكتب بمهامه بحسب نوع الطلب الوارد من المواطن، حيث أن الوظائف تنحصر كالآتي:

الفرع الأول : مكتب جوازات السفر وبطاقات التعريف الوطنية البيومتريين

تعتبر كل من بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين من أهم مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية وقد ساهم الانتقال من الشكل الورقي التقليدي إلى الشكل البيومترية الإلكتروني في تخفيف الكثير من الإجراءات الإدارية البيروقراطية التي كان يعانيها المواطن في سبيل الحصول عليهما على اعتبار أن هاتين الوثيقتين من أكثر الوثائق طلبا واستخداما من طرف المواطن ، وقد شهدنا صدور العديد من النصوص القانونية والتنظيمية الهامة في هذا المجال منذ انطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية E-Algérie لسنة 2013 وتوجه وزارة الداخلية نحو استحداث الكثير من الإجراءات الإدارية ذات الطبيعة الإلكترونية. وقد أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية سنة 2018 مشروع الشباك الإلكتروني الموحد الذي يتم من خلاله إنجاز الوثائق البيومترية الإلكترونية الثلاث وتم من خلاله الربط بين السجل الوطني للحالة المدنية و سجل الوثائق المؤمنة عن طريق الرقم التعريفي الوطني.



واجهة الشباك الإلكتروني الموحد الذي يتم من خلاله الولوج إلى التطبيقات الثلاث الخاصة باستخراج (جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية و رخصة السياقة)

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

أولا : بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية

بطاقة التعريف هي عبارة عن وثيقة هوية فردية تثبت هوية صاحبها، ثم استحداثها بموجب المرسوم 126/67 وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، تحدد صلاحيتها بعشرة سنوات للأشخاص البالغين و خمس سنوات للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن تسعة عشر سنة وتكون من نوع بيومتري إلكتروني، ويتم تسليمها مرفقة برقم سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحب البطاقة أو وليه الشرعي ويستعمل من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية¹.

تحتوي بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على مجموعة من المعلومات المطبوعة وأخرى مخزنة على الشريحة.

في الواجهة 1 : رقم بطاقة العريف ، سلطة الإصدار ، تاريخ الإصدار ، تاريخ نهاية الصلاحية ، الرقم التعريفي الوطني، اللقب، الاسم، تاريخ و مكان الميلاد، الجنس، فصيلة الدم، الصورة.



في الواجهة 2 : اللقب بالفرنسية، الاسم بالفرنسية، الإمضاء، الشريحة، شريط كود بار MRZ .



تكوين الملف :

من أجل استخراج بطاقة التعريف الوطنية يتقدم الشخص إلى المصلحة مصحوبا بملف إداري ويكون الملف المطلوب حسب الحالة:

1- بطاقة التعريف لأول مرة وصاحبها لا يملك أي وثيقة بيومترية (شهادة الجنسية الجزائرية،

شهادة إقامة، صورتين شمسييتين بخلفية بيضاء، بطاقة فصيلة الدم).

2- بطاقة تعريف يملك صاحبها وثيقة بيومترية (صورتين شمسييتين حديثتين).

¹ - المرسوم الرئاسي رقم 143/17 المؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر ، عدد 25 ، الصادرة في 19 أبريل 2017.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

3- تجديد بطاقة التعريف بعد التلف أو الضياع (تصريح بالضياع أو الإلتلاف، قسيمة جبائية بقيمة 1000 دينار).

4- تجديد بطاقة التعريف منتهية الصلاحية (البطاقة منتهية الصلاحية، صورتان شمسيتان حديثتان، في حالة تغير أي معلومات أخرى يقدم إثبات على ذلك)

الإجراءات المتبعة :

في حالة أول وثيقة بيومترية للشخص: يقوم العون بمراقبة الوثائق، ثم الدخول إلى الشباك الموحد واختيار بطاقة التعريف الوطنية ثم البحث عن معلومات الشخص في شباك الحالة المدنية و حجز المعلومات الأخرى (الطول، لون العينين، لون الشعر، علامات خصوصية، المهنة، العنوان) بناء على الوثائق المقدمة والملاحظة و تصريح المعني، ثم يقوم بمسح الصورة ضوئيا وتثبيت الملف. بعد الانتهاء يقوم العون بطباعة الوصل و يطلب من المعني مراجعة المعلومات المحجوزة والتأكد من صحتها، وكتابة الاسم واللقب ثم الإمضاء.

ثم يوجه المعني إلى مكتب أخذ المعلومات البيومترية من أجل إتمام الإجراءات ، ثم يأخذ الوصل و ينتظر لمدة تتراوح بين أسبوع إلى خمس عشرة يوم حيث تصله رسالة نصية على هاتفه تعلمه بأن بطاقة تعريفه جاهزة ويمكنه استلامها من مقر البلدية.

في حالة بطاقة تعريف بيومترية لشخص يملك جواز سفر بيومتري يمكن للشخص إتباع إحدى الطريقتين : إما الحضور إلى البلدية مصحوبا بصورتين شمسيتين ونسخة من جواز السفر.

أو الدخول إلى موقع وزارة الداخلية وطلب بطاقة التعريف البيومترية عبر الموقع.

في حالة التجديد : يقوم العون بالبحث عن ملف المعني في قاعدة المعطيات ويحدد نوع الوثيقة ثم يقوم بطلب التجديد، ويحجز المعلومات المطلوبة(سبب التجديد ، رقم التصريح بالضياع أو الإلتلاف، السلطة المصدرة له، تاريخ الإصدار) أو (تاريخ نهاية الصلاحية) إذا كانت البطاقة منتهية الصلاحية.

إجراءات التسليم:

حضور المعني أو وليه (إن كان قاصرا) إجباري حيث يقوم باستلام البطاقة بعد قراءة بصماته عن طريق قارئ البصمات الإلكتروني والذي يقارنها مع البصمات المسجلة في الملف الإلكتروني للشخص.

وقد تم إنجاز عدد معتبر من بطاقات التعريف البيومترية على مستوى بلدية تبسة منذ انطلاق العملية إلى غاية يوم 2020/05/28 حيث كان إحصائها كالتالي:

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

• عدد البطاقات المنجزة : 52300

• عدد البطاقات المسلمة : 51650

ثانيا : جوازات السفر

يشكل جواز السفر سند السفر الفردي يمنح للمواطن بدون شرط السن ، ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يرد اعتباره، ويثبت جواز السفر هوية وجنسية حامله ويسمح له بمغادرة التراب الوطني أو العودة إليه وفقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما¹.

إن جواز السفر ونظرا للأهمية التي يحتلها بالنسبة للمواطن فقد حظي باهتمام كبير من طرف الحكومة وكان أول الوثائق التي تم تحويلها من الصيغة التقليدية الورقية إلى الصيغة البيومترية الإلكترونية منذ بداية مشروع الجوازات الإلكترونية.

وأكد المشرع الجزائري أن جوازات السفر هذه يجب أن تكون من نوع بيومتري الكتروني، والذي حدد القانون صلاحيته بعشر (10) سنوات و خمسة (05) سنوات بالنسبة للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة.

يحتوي جواز السفر البيومتري على شريحة فيها الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية بالإضافة إلى المعلومات الشخصية لصاحب الجواز (معلومات الحالة المدنية، المعلومات البيومترية الرقمية).

تكوين الملف :

من أجل استخراج جواز السفر البيومتري يتقدم الشخص إلى المصلحة مصحوبا بملف إداري ويكون الملف المطلوب حسب الحالة:

1- جواز سفر لأول مرة وصاحبه لا يملك أي وثيقة بيومترية (شهادة الجنسية الجزائرية، شهادة إقامة، صورتين شمسييتين بخلفية بيضاء، بطاقة فصيلة الدم ، قسيمة جبائية بقيمة جواز السفر، شهادة عمل أو بطالة أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة).

قيمة القسيمة الجبائية :

- جواز سفر بيومتري عادي 6000 دج

- جواز السفر للقصر أو الطلبة المتدربين خارج الوطن 3000 دج

- جواز سفر 48 صفحة 12000 دج

- جواز سفر عادي مستعجل 25000 دج

¹ - المادة 06 من القانون 14-03 المؤرخ في 24/02/2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر، ج ر ، عدد16، الصادرة في

2014/03/23.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

- جواز سفر 48 صفحة مستعجل 60000 دج
 - قسيمة غرامة الضياع أو الإلتلاف 10000 دج
 - 2- جواز سفر يملك صاحبه وثيقة بيومترية (صورتين شمسييتين حديثتين ، قسيمة جبائية).
 - 3- تجديد جواز السفر بعد التلف أو الضياع (تصريح بالضياع أو الإلتلاف، قسيمة جبائية).
 - 4- تجديد جواز السفر منتهي الصلاحية (جواز السفر منتهي الصلاحية، صورتان شمسييتان حديثتان، قسيمة جبائية، في حالة تغير أي معلومات أخرى يقدم إثبات على ذلك)
- الإجراءات المتبعة :** الإجراءات المتبعة في جواز السفر هي تقريبا نفس الإجراءات في بطاقة التعريف البيومترية.
- ومنذ انطلاق عملية استخراج جوازات السفر البيومترية الالكترونية على مستوى المصلحة البيومترية لبلدية تبسة تم إنجاز عدد معتبر من الجوازات فقد أحصت المصلحة إلى غاية يوم 2020/05/28 :

• عدد الجوازات المنجزة : 31058

• عدد الجوازات المسلمة : 30041

الفرع الثاني : بطاقات تسجيل المركبات

في إطار تحسين الخدمة العمومية و تقريب أكثر للإدارة من المواطن ، تم انطلاق عملية لا مركزية استخراج بطاقات تسجيل المركبات على مستوى البلديات في سنة 2015 و هذا تنفيذا لتعليمات السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية و المتضمن تحويل إصدار بطاقة ترقيم المركبات من الدوائر إلى البلديات.

بلدية تبسة باشرت عملية استقبال ملفات ترقيم المركبات الواردة من داخل الولاية وكذلك خارج الولاية ابتداء من 01 ديسمبر 2015، وهذا بغية معالجتها واستصدار البطاقة الرمادية للمواطن عبر تطبيقية ولائية مبروطة بشبكة محلية تربط بلديات الولاية بخادم (SERVEUR) على مستوى مديرية التنظيم والشؤون العامة بالولاية ، وكذلك استصدار بطاقة مراقبة للوافدين من خارج الولاية، وهي عملية تحضيرية لتكوين قاعدة معطيات لكل ولاية قبل تجميعها وربطها بتطبيقية وطنية هي في طور الانجاز .

كما استفاد المكتب سنة 2018 من تطبيقية وطنية لاستخراج شهادة تأكيد البطاقات الرمادية وتسجيل المركبات الداخلة للولاية حديثا، كما تسمح التطبيقية بتحديث معلومات السيارة بعد أي تغيير يحدث، سواء في مواصفات المركبة أو هوية مالكيها.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

المكتب يقدم أيضا خدمات في ما يخص توجيه المواطنين و تسهيل استخراج الوثائق عن طريق الشباك الموحد للحالة المدنية (استمارة معلومات + بطاقة الإقامة) ، إضافة إلى تلقي الشكاوى و التصاريح الأمنية و الرد عليها.

الفرع الثالث : رخصة السياقة

في إطار مجهودات الدولة الرامية إلى عصنة الإدارة الجزائرية وتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية تم تحويل عملية استخراج وثيقة رخصة السياقة من الدوائر إلى البلديات في سنة 2016، وفي السياق ذاته و استنادا لما جاء في توجيهات وزارة الداخلية و الجماعات المحلية باشرت بلدية تبسة عملية استقبال ملفات رخصة السياقة ابتداء من 01 أوت 2016 ، حيث تم توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية لمباشرة العملية بالبلدية ، و ذلك بتحديد مكتب مجهز بوسائل الإعلام الآلي و ربطه بالشبكة الوطنية كما تم تحديد شبك خاص بإيداع الملفات الخاصة برخصة السياقة ، أما بالنسبة للمستخدمين ، فقد تم تسخير أعوان مؤهلين أسندت لهم مهام هذا المكتب و تم إخضاعهم إلى تكوين مكثف بدائرة تبسة للتحكم في التقنيات الخاصة بإصدار رخصة السياقة.

المكتب يقدم خدمات في ما يخص التكفل باستخراج رخص السياقة سواء بالنسبة للرخص المتلفة و المنتهية الصلاحية أو بالنسبة للرخص الإختبارية للممتحنين الجدد ، أما بالنسبة للرخص الواردة من خارج الولاية : يوفر المكتب وصل إيداع في انتظار وصول شهادة الكفاءة لاستخراج الرخص، كما يتلقى التصاريح و الشكاوي الأمنية و يجيب عليها .

رخصة السياقة البيومترية : تعتبر رخصة السياقة من بين بطاقات الهوية الوطنية، والتي تستعمل من طرف المتحصل عليها من أجل سياقة مختلف المركبات حسب تصنيفها، ولكل مواطن الحق في الحصول عليها متى توفرت فيه الشروط القانونية المطلوبة، ولأجل حصول المواطن على رخصة السياقة عليه بتكوين ملف يحتوى على وثائق محددة بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية وهذا قبل اجتياز مسابقة لدى إحدى مدارس تعليم السياقة المعتمدة بحضور الممتحن المكلف من طرف مديرية النقل.

وعرف المشرع الجزائري رخصة السياقة البيومترية بأنها " ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور .

وتعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

ويمكن القيام بتغيير الدعامه مع مراعاة التطورات التكنولوجية¹.

حرصا منها على التوجه لإنشاء بلدية إلكترونية و عصرية مزودة بأحدث التقنيات لخدمة المواطن، أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في 01 أفريل 2018، رخصة السياقة البيومترية، كمرحلة أولى ببلديات العاصمة و مبدئيا بأربع بلديات نموذجية وهي: الجزائر العاصمة، بابا حسن، الدار البيضاء و بلدية القبة، وهي البلديات التي تم تزويدها بالشباك الالكتروني الموحد منذ شهر جانفي 2018 ، و يعتبر العمل برخصة السياقة الجديدة (بالتقسيط) التي تختلف كثيرا عن الرخصة الكلاسيكية إجراء جديدا يتم عبر مراحل عديدة و الهدف منه مراقبة مختلف المخالفات، حيث يتم سحب النقاط إلكترونيا بعد إرسال المعلومات الشخصية لمرتكب المخالفة إلى قاعدة البيانات المركزية بوزارة الداخلية والذي سيتم العمل به بعد تعميم حيازة رخصة السياقة البيومترية على الجميع وانتهاء العمل بالرخصة الورقية.

وانطلقت عملية استخراج رخص السياقة البيومترية في بلدية تبسة في شهر نوفمبر من سنة 2018 وكانت البداية فقط تخص الملفات المحولة من مديرية النقل، لتشرع بعد ذلك في استخراج رخص السياقة البيومترية في حالة التجديد لنهاية الصلاحية أو الإلتلاف أو الضياع أو تغيير العنوان.

حيث يقوم العون بحجز البيانات المطلوبة في التطبيقية الخاصة باستخراج رخصة السياقة من خلال الشباك الإلكتروني الموحد.



الواجهة الخاصة باستخراج رخصة السياقة البيومترية من خلال الشباك الإلكتروني الموحد.

1- المادة 2 من القانون رقم 05/17 المؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتم القانون رقم 14/01 المؤرخ في 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، ج ر عدد 12، الصادرة في 22 فيفري 2017.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

- إذا كان الشخص لا يملك وثيقة بيومترية (بطاقة تعريف أو جواز سفر) فإنه يتم توجيهه إلى المكتب الخاص بأخذ المعلومات البيومترية وبعد انتهاء العملية يقوم العون بطباعة وصل إيداع صالح للسياسة لمدة 3 أشهر وهي أقصى مدة يمكن أن تتجز فيها الرخصة، والتي تسلم عادة خلال 15 يوم إلى 30 يوم.
 - إذا كان الشخص يملك وثيقة بيومترية (جواز سفر أو بطاقة تعريف) فلا يتم أخذ معلوماته البيومترية مرة أخرى بل يقوم العون بطباعة وصل الإيداع مباشرة ويسلمه للمعني بعد وضع ختم المنجز للملف. ثم يطلب من المواطن كتابة اسمه والإمضاء في شطر الوصل الخاص بالمصلحة.
- وقد تم إنجاز عدد معتبر من رخص السياحة البيومترية منذ انطلاق العمل بها إلى غاية يوم 2020/05/28 حيث كان إحصائها كالتالي:
- عدد الرخص المنجزة : 7620 رخصة
 - عدد الرخص المسلمة : 7571 رخصة

استخراج الوثائق البيومترية عن طريق خدمة الحقيبة البيومترية :

الحقيبة البيومترية هي حقيبة تحتوي على مجموعة من الأجهزة المحمولة يتم من بواسطتها أخذ المعلومات البيومترية للعاجزين عن التنقل إلى المصلحة البيومترية، وتحتوي الحقيبة على : جهاز حاسوب محمول، كاميرا رقمية لأخذ الصور، قارئ البصمات، لوحة الإمضاء الرقمية.

في بداية الأمر كانت هناك فرقة متنقلة على مستوى الولاية تقدم الخدمة لجميع بلديات الولاية ونظرا لكثرة الطلب وعدم قدرة الفرقة على تلبية جميع الطلبات، وحرصا منها على تلبية طلبات مواطنيها، وفي شهر سبتمبر 2019 اقتنت بلدية تبسة حقيبة بيومترية خاصة بها وكلفت موظفين يقومان بالتنقل إلى منزل العاجز أو إلى المستشفى و أخذ معلوماته البيومترية، و هذا بعدما يتم تقديم طلب من طرف العاجز للمصلحة البيومترية يطلب تنقل الفرقة ، و يجب أن يكون هذا الطلب مرفقا بشهادة تبرر العجز، ليتم تحديد موعد مع المعني لأخذ بياناته و استخراج وثائقه البيومترية.

يقوم صاحب الطلب بإرسال الملف إلى المصلحة البيومترية حيث يتم حجز المعلومات الخاصة به، ثم يقوم المهندس المكلف بالمصلحة البيومترية بتحميل ملف المعني في جهاز الحاسوب المحمول الخاص بالحقيبة البيومترية ليتمكن العون من أخذ معلوماته البيومترية (صورة، بصمات وإمضاء) إلكترونيا، بعد الانتهاء من أخذ المعلومات البيومترية يعود العون إلى المصلحة ويقوم

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

المهندس بإعادة تحميل الملف من حاسوب الحقيبة البيومترية إلى الخادم الرئيسي والذي يتم من خلاله إرسال الملف إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة حيث يتم دراسة الملف واستخراج الوثيقة المطلوبة وإرسالها إلى البلدية عن طريق مديرية التنظيم بالولاية.

على مستوى المصالح المختلفة للبلدية :

تتفذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة إنجازات هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ، تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عالية.

الأمانة العامة و مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية :

أولا : مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية

1- الحالة المدنية : من بين أهم الإنجازات التي قامت بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لسنة 2014 رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به و هذا طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية رقم 14-108¹، و لقد مكن هذا الإنجاز المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل إلى البلدية الأصلية، خاصة بعد التحويل الجذري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من الدوائر إلى البلديات ، كما تم تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على الوثائق الإدارية عبر الانترنت و الحصول عليها من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجلين فيها.

كما تم إحداث رقم تعريف وطني والذي يعتبر بمثابة بصمة إلكترونية يستحيل تكرارها بين أكثر من شخص، ويتم منحه لكل شخص مولود بالجزائر بالإضافة إلى الجزائريين المولودين بالخارج وقد حدد المشرع الجزائري تركيبة هذا الرقم من خلال المرسوم التنفيذي 10-2010².

1- قانون رقم 08/14 مؤرخ في 9 أوت 2014 يعدل و يتم الأمر رقم 20/70 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389هـ الموافق لـ 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، ج ر عدد49، الصادرة بتاريخ: 20/08/2014.

2- المواد 02، 03، 04 من المرسوم التنفيذي 10-2010 المؤرخ في: 16 سبتمبر 2010 ، يتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد، ج ر عدد 54، صادرة بتاريخ : 2010/09/19.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام



واجهة السجل الوطني للحالة المدنية والتي يمكن من خلالها استخراج شهادات الميلاد، عقود الزواج، عقود الوفاة و شهادات الميلاد (12 خ)، من جميع بلديات الوطن دون عناء التنقل.

كما تم تعزيز شبكات الحالة المدنية في بداية سنة 2018 بخدمة جديدة تم من خلالها الربط مع الخادم الخاص بوزارة الخارجية والتي تمكن الجزائريين المولودين، المتزوجين أو المتوفين في الخارج والمسجلين في القنصليات أو السفارات الجزائرية من استخراج وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم (ميلاد، وفاة، زواج) من البلديات مقر الولاية وتسمح التطبيقية أيضا بإرسال طلبات تصحيح إلى وزارة الخارجية في حال وجود أخطاء لا تستوجب التصحيح القضائي، دون عناء التنقل إلى وزارة الخارجية وهو الإجراء الذي كان يؤرق المواطن وقد وفرت بلدية تبسة بهذه المناسبة شبكات خاص لهذه الخدمة .

2- مصلحة الشؤون الاجتماعية : يمتاز هذا المكتب بالحركية الدائمة في معالجة قضايا

المواطنين من خلال المهام الموزعة على الموظفين حسب اختصاص كل موظف حسب الآتي:

مكتب الشؤون الاجتماعية والتمهين والتشغيل : يتكفل بما يلي:

- التكفل بمختلف انشغالات المواطنين.
- تسجيل المواطنين المقدمين طلبات الاستفادة من المنحة التضامنية لقفه رمضان.
- اعداد قائمة المسنين (من اجل الاستفادة من المنحة).
- التكفل بملف منحة المعاقين.
- التكفل باستخراج بطاقة الإعاقة.
- التكفل بملف التكوين المهني.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

- التكفل بملف التشغيل من خلال (استلام طلبات العمل في إطار برنامج إدماج حاملي الشهادات (PID) (CID) و إرسالها إلى مديرية النشاط الاجتماعي و وكالة التشغيل ، استلام طلبات العمل في إطار برنامج (CFI) .

مكتب النشاط الاجتماعي: هو مكتب متواجد على مستوى بلدية تبسة، يسيره موظف تابع لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية تبسة، مهمته الأساسية هو ربط الاتصال بين البلدية والفئات المحرومة بما فيها ذوي الاحتياجات الخاصة، ومديرية النشاط الاجتماعي و التضامن للتكفل بهذه الفئات ويمكن أن نوجز مهامها فيما يلي:

- إنجاز عقود عمل لجميع العمال المستفيدين.
- تقديم خدمات و عمليات تضامنية لفائدة العائلات المعوزة.
- الاهتمام الكبير بالفئات (أرامل، مطلقات، مسنين، ذوي الاحتياجات الخاصة...).
- متابعة انخراط جميع المستفيدين من منحة AFS و DAIS في صندوق الضمان الاجتماعي و استخراج بطاقة الشفاء.
- استقبال شهادات طبية و تحويلها إلى لجنة طبية على مستوى مديرية النشاط الاجتماعي من أجل دراستها.

و قد استفادت مصلحة الشؤون الاجتماعية في إطار التحول نحو الإدارة الإلكترونية من عدة تطبيقات منها ما ترتبط بتسجيل ذوي الاحتياجات الخاصة والأمراض المزمنة والفئات الهشة، وكذلك تطبيقية خاصة بالمساعدات التي تقدمها البلدية بمناسبة شهر رمضان لأرباب الأسر المعوزة، وأيضا تطبيقية أخرى للمساعدات المالية التي تقدم للتلاميذ من الأسر المعوزة قبل الدخول المدرسي من أجل تمكينهم من الدخول بصفة عادية.

كما توجد تطبيقية أخرى خاصة بالتسجيلات لقرعة الحج، حيث يملك المواطن الخيار بين التسجيل عبر البوابة الإلكترونية للحج أو التسجيل عن طريق التطبيقية الموجودة على مستوى مصلحة الشؤون الاجتماعية بالبلدية، و يقوم المواطن بتقديم المعلومات اللازمة للعون الذي يقوم بدوره بحجز كل تلك المعلومات وطباعة وتسليم وصل يثبت نجاح عملية التسجيل .

مكتب الانتخابات: يعنى المكتب بمجموعة من المهام المتعلقة بالعملية الانتخابية من خلال مايلي:

- تسجيل المواطنين في القائمة الانتخابية.
- استخراج بطاقة الناخب و توزيعها.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

- فتح عملية المراجعة العادية السنوية للقوائم الانتخابية خلال شهر أكتوبر من كل سنة و كذا عملية المراجعة الاستثنائية عند كل استحقاق انتخابي.
- السهر على تنظيم المواعيد الانتخابية (إعداد قوائم الناخبين و تجهيز مكاتب و مراكز الاقتراع).
- استقبال طلبات تحويل الإقامة كما تقوم بالمصادقة على طلبات تحويل الإقامة للراغبين في شطب أنفسهم من القائمة الانتخابية للبلدية.
- شطب المواطنين المتوفين من القائمة الانتخابية.
- فتح سجلات التسجيل و الشطب و كذا سجل الطعون و غلقها في كل مراجعة (عادية أو استثنائية).
- عرض ملفات الشطب و التسجيل على اللجنة الإدارية الانتخابية.
- المساهمة في إعداد قوائم المسجلين لمكاتب الاقتراع.
- تقديم المعلومات المطلوبة من طرف الأجهزة الأمنية.

وفي إطار عملية الرقمنة و التوجه نحو الإدارة الالكترونية استفادت المصلحة من تطبيقات تسمح لها بتسجيل الأشخاص في القوائم الانتخابية وهي تطبيقات مبروطة بالسجل الوطني للحالة المدنية وهو ما يسهل عليها حجز المعلومات الصحيحة للشخص كما لا تسمح بالتسجيل المكرر للأشخاص سواء في نفس البلدية أو في بلديات مختلفة وهو المشكل الذي كانت تعانيه المصلحة من قبل، كما تسمح التطبيقية بإجراء التحويل الأوتوماتيكي للإقامة حيث تحجز البلدية المستقبلية طلب التحويل وبمجرد المصادقة عليه من طرف البلدية الأصلية يتم التحويل دون تكليف المواطن عناء التنقل بين البلديتين.

ثانيا : الأمانة العامة

يعتبر هذا المكتب من المكاتب الهامة في هيكل المؤسسة ، حيث يقوم بمهمة مزدوجة تجمع بين أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي و الأمين العام ومن أهم المهام التي يقوم بها:

- التحضير للاجتماعات التي يعقدها رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- تحضير مداورات المجلس الشعبي البلدي.
- متابعة المصادقة على المداورات و القرارات و الملاحظات الخاصة باجتماعات رئيس المجلس مع السلطة الوصية.
- متابعة تنفيذ المداورات و القرارات البلدية.
- متابعة محاضر لجان المجلس.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

- متابعة البريد الوارد و الصادر .
 - مسك سجلات مداوات المجلس الشعبي البلدي.
 - مسك سجلات القرارات للمجلس الشعبي البلدي.
 - القيام بتبليغ محاضر مداوات المجلس الشعبي البلدي و قرارات السلطة الوصية إما على سبيل الإخبار أو من أجل ممارسة سلطة الموافقة و الرقابة.
 - تسجيل البريد الوارد و الصادر للبلدية.
 - تقديم البريد الوارد لرئيس المجلس الشعبي البلدي و الأمين العام للاطلاع عليه.
 - توزيع مختلف الرسائل الواردة لمختلف المصالح بعد الاطلاع عليها من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي و الأمين العام.
- وقد زودت مصلحة الأمانة العامة بمجموعة من التطبيقات منها تطبيقية خاصة بمتابعة المدارس الابتدائية ويتم من خلالها حجز كل المعلومات الخاصة بالمدارس الابتدائية والتي يتم تسييرها وصيانتها من طرف البلدية، وتسمح التطبيقية بحجز معلومات المساحة والموقع و التهيئة الداخلية من تبريد وتدفئة إلى عدد الحجرات وعدد التلاميذ وكذلك أسماء المسيرين، وهو ما يسمح للسلطة الوصية بمتابعة كل ما يخص هذه المدارس من نقائص.
- وأيضا هناك تطبيقية أخرى على مستوى الأمانة العامة خاصة بموسم الاصطياف و التي تسمح بحجز المعلومات الخاصة بالمواقع الأثرية والسياحية بالمدينة وكذلك كل المنشآت الترفيهية والمساح وقاعات السينما والمسرح والمنشآت الرياضية ودور الشباب والفنادق المتواجدة على تراب البلدية وذلك تحضيراً لموسم الاصطياف.
- بالإضافة إلى مشروع جديد انطلق خلال شهر مارس 2020 والمتعلق برقمنة العناوين وإحصاء السكان والسكنات ويتم من خلاله إحصاء كل السكنات والشوارع والأحياء والطرق الرئيسية والفرعية للمدينة وتسميها ثم رقمنتها من خلال إنجاز قاعدة معطيات لكل هذه المعلومات بما فيها مواقع GPS لكل بناية ، وذلك من أجل التمكن من تكوين قاعدة معطيات وطنية تسمح بالوصول لأي مكان دون عناء البحث.

مديرية الإدارة والمالية ومديرية المصالح التقنية :

أولا : مديرية المصالح التقنية

تلعب مديرية المصالح التقنية للبلدية دورا هاما في تجسيد المخططات الإنمائية البلدية ذات الطابع التقني ، يشرف على تسيير مختلف نشاطاتها مهندسين و تقنيين سامين و تتفرع هذه المديرية إلى ثلاثة مصالح :

مصالحة الشبكات: والتي تظم بدورها أربع مكاتب (مكتب الطرقات والمرور، مكتب الكهرباء والغاز، مكتب المياه والتطهير).

مصالحة البناء والتعمير: وتتفرع إلى ثلاثة مكاتب (مكتب التعمير، مكتب البناء، مكتب البنايات المدرسية والمساجد).

مصالحة التصليح والصيانة : وتحتوي على مكنتين (مكتب جمع ومعالجة القمامة المنزلية، مكتب الصيانة والتطهير).

ويمكن أن نوجز أهم مهامها فيما يلي:

- المساهمة في اقتراح المشاريع و تحديد الأولويات.
- إعداد البطاقات التقنية لمختلف برامج التنمية : التنمية البلدية (PCD) ميزانية البلدية (B.C ميزانية الولاية (B.W) الصندوق الوطني للتضامن و الضمان (FCCL).
- إعداد الكشوف الكمية و التقنية لمختلف المشاريع المراد انجازها و تسليمها لمصلحة الصفقات لمباشرة باقي الإجراءات.
- السهر على المتابعة الميدانية للمشاريع من بدايتها إلى غاية استلامها وفق المعايير التقنية المعمول بها.
- المتابعة و التدخل من أجل السير الحسن لمختلف شبكات الطرق البلدية.
- المتابعة و التدخل من أجل السير الحسن لمختلف شبكات المياه الصالحة للشرب و شبكات الصرف الصحي.
- المتابعة و التدخل من أجل السير الحسن للإنارة العمومية.
- السهر على نظافة الشوارع والأماكن العمومية ومتابعة عملية رفع القمامة المنزلية.
- تنفيذ مشاريع البلدية ومتابعة إنجازها.
- تولي الترميمات الضرورية على جميع ممتلكات البلدية والمدارس الابتدائية.
- مباشرة جميع عمليات صيانة الشبكات (الطرقات- التطهير- المياه - الأرصفة).

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

بالرغم من الأهمية الكبيرة التي تحظى بها هذه المديرية إلا أنها لم تستفد من عملية الرقمنة لحد الساعة.

ثانيا : مديرية الإدارة والمالية : وتظم كل من :

مصلحة التسيير المالي: والتي تتفرع إلى أربعة مكاتب (مكتب الميزانية والتحليل المالي، مكتب الرواتب والأجور، مكتب التسيير والتجهيز العام، ومكتب الصفقات العمومية).

مصلحة المستخدمين والتكوين : والتي تظم مكتبين (مكتب المستخدمين الإداريين والتكوين، مكتب المستخدمين التقنيين والتكوين).

مصلحة الممتلكات والوسائل : والتي تظم بدورها ثلاثة مكاتب (مكتب تسيير ممتلكات البلدية، مكتب الوسائل العامة والتموين، مكتب الحظيرة وعتاد النقل).

تتولى المصلحة بمختلف مكاتبها المهام التالية :

التحضير لإعداد الميزانية الأولية و الإضافية و الحساب الإداري بالتنسيق مع الأمين العام للبلدية و تحت إشرافه وهذا من خلال إعداد و تحضير الوثائق و القوائم التجميعية الضرورية لإعداد الميزانيات .

- إعداد الميزانيات والحسابات.
- متابعة المخططات البلدية للتنمية.
- متابعة تنفيذ الميزانيات.
- حساب أجور ومرتببات المستخدمين.
- إعداد حوالات التحصيل والدفع.
- مسك دفاتر الالتزامات والنفقات والمداخيل.
- تحضير الوضعية المالية للبرامج.
- تسديد النفقات القانونية.
- مختلف حسابات المصالح العمومية للبلدية (الأسواق ، المذابح، غرف التبريد،.....)
- الصفقات والمناقصات، المزايدات.
- المخططات البلدية للتنمية المحلية.
- مشاريع الاستغلال المباشر.
- تسيير الممتلكات البلدية.
- الوصاية والرقابة على جميع المؤسسات الاقتصادية المحلية للبلدية.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

تحصلت المديرية مؤخرا وفي إطار عملية الرقمنة والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية للمرافق العمومية على مجموعة من التطبيقات التي تسهل من عملها الدقيق والحساس وتضفي الكثير من الشفافية على العمليات المالية التي تقوم بها البلدية في تسيير المال العام.

- تطبيقية "إستشارتيك" وهي تطبيقية مربوطة بخادم وطني على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تسمح بحجز ومعاينة والمصادقة على كل المشاريع البلدية المبرمجة للسنة المالية والممولة من حساب البلدية وهي تسمح بمتابعة المشاريع على مستوى بلديات الوطن من طرف السلطة المركزية .



واجهة التطبيقية الخاصة بحجز ومعاينة والمصادقة على مشاريع البلدية
(الممولة من حساب البلدية)

- تطبيقية الميزانية الإلكترونية: ويتم من خلالها حجز ومعاينة ميزانية البلدية للسنة المالية وهي تهدف إلى تسهيل تسيير الجانب المالي للبلدية خاصة من جانب النفقات ويرمي إلى توحيد وتعميم إطار الميزانية بين كافة بلديات الوطن.
وهو ما جاء من خلال المرسوم 315-12 والذي حدد شكل ميزانية البلدية ومضمونها¹.

مصلحة المستخدمين والتكوين : نظرا لطبيعة المهام المنوطة بها والمتمثلة في تسيير الموارد البشرية، يشرف على تسييرها رئيس مصلحة الأمانة العامة لمتابعة جميع العمليات المخولة

¹ 01، من المرسوم التنفيذي 315-12 21 2012، يحدد شكل ميزانية البلدية ومضمونها، ج ر، عدد 49، صادرة بتاريخ

09 2012.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

للمصلحة انجازها بالإضافة إلى التسيير اليومي العادي لشؤون المستخدمين ، تحدد مهام مكتب المستخدمين فيما يلي:

- التكفل بمختلف انشغالات الموظفين.
- تسيير الحياة المهنية للموظفين.
- تجديد عقود الموظفين.
- الترقية في الدرجات للموظفين.
- الترقية في الرتب للموظفين.
- متابعة القضايا التأديبية للموظفين.
- التكفل بملف التقاعد.
- التكفل بملف التوظيف و إجراء المسابقات.
- انجاز المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية.
- برمجة ومتابعة تكوين الموظفين.

نظرا لحساسية هذه المصلحة كونها تعنى بالمسار المهني لشريحة كبيرة من المجتمع وهم موظفو البلديات أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نظام المعلومات الشامل والمندمج لتسيير الموارد البشرية لقطاع الداخلية والجماعات المحلية.

ويعتبر هذا النظام أرضية عمل دائمة للتسيير اليومي للموارد البشرية واجبة الاستغلال على مستوى جميع البلديات والولايات والإدارات المركزية، بالإضافة إلى التحضير لربطها لاحقا بالمصالح المركزية والمحلية للرقابة المالية والوظيفة العمومية¹.

وتتمثل المهمة الخاصة بالنسخة الأولى من البرنامج في التركيز على تلبية الحاجيات القاعدية في مجال تسيير الموارد البشرية على غرار تسيير المدونات والعمليات الميزانية والهيكل التنظيمية والقوائم الاسمية والتعداد، باعتبارها المخرجات الرئيسية للمسار السنوي للتسيير ومن الأمور الرئيسية التي تركز عليها عمليات الرقابة المالية و رقابة الوظيفة العمومية².

مصلحة أملاك البلدية : مصلحة أملاك البلدية من أهم المصالح على مستوى البلدية حيث أنها تحوز على كل الوثائق والملفات التي تثبت كل العقارات والمنقولات وعقود الامتياز الخاصة بالبلدية، ومن المهام الموكلة لها :

¹- تعليمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 4315 22 2019 الشامل والمندمج لتسيير الموارد البشرية لقطاع الداخلية والجماعات المحلية.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

- جرد و تسجيل العتاد وكل ممتلكات البلدية من منقولات وعقارات.
 - مباشرة جميع عمليات صيانة الوسائل من عتاد و آليات.
 - التموين بقطع الغيار.
 - مسك سجل المخزون.
 - السهر على حسن استعمال العتاد.
 - مراجعة خروج المركبات بالتنسيق مع المصالح المعنية.
- رغم الأهمية الكبيرة للمصلحة لم تستفد مصلحة أملاك البلدية من برنامج الرقمنة إلا مؤخرا حيث استفادت في بداية شهر ماي 2020 من تطبيقية وطنية يتم من خلالها جرد وحجز كل المعلومات الخاصة بكل ما تملكه البلدية من عتاد (سيارات ، شاحنات، حافلات.....).
- ويتم حجز حالة العتاد وكل المعلومات التي تحويها البطاقة الرمادية بالإضافة إلى تاريخ بداية ونهاية التأمين، تاريخ المراقبة التقنية للعتاد.....الخ. إلا أن هذه التطبيقية لا تكفي لتلبية حاجيات المصلحة من تسيير المخزونات إلى الممتلكات العقارية والمنقولة، بالإضافة إلى المرافق المؤجرة وغيرها من المهام التي تتولاها المصلحة.

المبحث الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

إن المرافق العامة على اختلاف أنواعها تشترك في عناصر معينة، حيث أنها وجدت من أجل إنجاز وظائف معينة، وتحكم سيرها مجموعة من المبادئ ، التي قد تتأثر بتحول المرفق من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية. وهو ما سنتعرض له من خلال مطلبين، في المطلب الأول نتناول تأثير الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية للمرفق العام، أما في المطلب الثاني نبرز تأثيرها على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة.

المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية للمرفق العام

كان مفهوم المرفق العام يقوم في البداية على تعبير عن النشاط الإداري للأشخاص العامة، انطلاقاً من هذا التصور نشأ معيار المرفق العام على فكرة بسيطة مؤداها انه كلما تعلق نشاط الإدارة بالمرفق العام وجب تطبيق القانون الإداري، غير أن تطور الظروف الاقتصادية و الاجتماعية، الثقافية ، والتكنولوجية و تطور احتياجات المواطنين انعكس على سير المرفق العام ووظائفه الإدارية وكذلك على موظفيه وينتج هذا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة.

الفرع الأول : تعريف المرفق العام

لغتنا¹: المرفق العام هو كل ما يرتفق به وينتفع ويستعان به ومنه مرافق مدنية وهي ما ينتفع به السكان عامة كأجهزة النقل والشرب والكهرباء، جمعها مرافق.

وقد جاء في معجم المعاني الجامع

المَرْفِقُ : ما يَرْتَفِقُ به وينتفع ويستعان

• مصدر رَفِقَ، رَفِقَ، رَفِقَ

• المرافق العامة: كلُّ نشاط يُدار لمصلحة الجمهور ووفق أساليب القانون العام كمرافق النقل،

• مرافق الدَّار: مصابَّ الماء ونحوها، وتُعرف بالمنافع مثل المطبخ ودورة المياه

وقد وردت كلمة مرفق في القرآن الكريم في قوله تعالى في سورة الكهف (..... وَيَهَيِّئْ لَكُمْ مِنْ

أَمْرِكُمْ مَرْفِقًا)

وقد جاء في تفسير الجلالين حول المعنى الوارد في الآية الكريمة هو : (ما ترتفقون به من غداء وعشاء).

¹ - معجم المعاني ، على الموقع : <https://www.almaany.com> ، تاريخ الدخول : 2020/04/16.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

وكذلك في تفسير الميسر : (ويسهل لكم من أمركم ما تنتفعون به في حياتكم من أسباب العيش)

اصطلاحا : يعتبر المرفق العام من المفاهيم التي أثارت الكثير من الجدل بسبب اختلاف آراء الباحثين والمختصين في هذا المجال، نتيجة تطور مظاهر وأشكال المرفق بسبب تطور المجتمعات واختلاف السياقات التي نشأت فيها، مما جعل مفهوم المرفق العام موضع جدل وخلاف بين المفكرين والباحثين بسبب غموض المفهوم في ظل غياب تعريف تشريعي أو قضائي للمرفق العام بسبب ارتباط هذا الأخير بالبيئة القابلة للتطور والتغيير مما يؤثر على مفهوم المرفق العام.

ومن بين التعريفات المقدمة في هذا المجال هناك التعريفات ركزت على المعيار العضوي وأخرى ركزت على المعيار الوظيفي في حين فضلت التعريفات أخرى المزج بين المعيارين، في حين هناك من قسمها إلى التعريفات تقليدية وأخرى حديثة، لكن المتفق عليه بشكل عام هو أن الهدف من المرفق العام كنشاط هو تحقيق المصلحة العامة مع خضوعه لنظام قانوني غير مألوف، وسنحاول توضيح هذه التعريفات من خلال ما يلي:

أولاً: المعيار العضوي (الشكلي): يقصد بالمرفق العام وفقاً لهذا المعيار كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها قصد تحقيق حاجات الجمهور، من هنا يمكن اعتبار كل من مرفق القضاء والأمن والدفاع وغيرها مرافق عامة كونها منظمات أنشأت من أجل تقديم خدمة عامة للجمهور¹. وأنه أيضاً منظمة عامة تباشر قدراً معيناً من السلطات والاختصاصات التي تكفل وتضمن إشباع حاجة جماعية بانتظام واطراد، كما يشترط في اعتبار نشاط معين مرفقاً عاماً أن يتولاه شخص معنوي عام بهدف تحقيق منفعة عامة للأفراد، فالمرفق العام وفقاً لهذا المعيار يتمثل في كل منظمة عامة أوجدتها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الصالح العام و أداء خدمة المواطن².

فالمعنى العضوي يركز على الجهاز الإداري في حد ذاته باعتباره مرتبطاً بالإدارة العامة ويسعى لتقديم خدمات للعامة.

ثانياً: المعيار الوظيفي (الموضوعي): يقصد بالمرفق العام وفقاً لهذا المعيار ذلك النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجات عامة للمواطنين مثل التعليم العام و الرعاية الصحية بغض

1- منصور شاب توما، القانون الإداري، ط1، جامعة بغداد، العراق، 1980، ص 194.

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

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

النظر عن الهيئة أو الجهة المنظمة للنشاط والقائمة به¹. فأنصار هذا المعيار يركزون على عنصر النشاط نفسه وما ينطوي عليه من نفع عام وإشباع حاجة عامة بغض النظر على طبيعة المؤسسة التي تقوم بالنشاط وفيما إذا كانت من أشخاص القانون العام أو من أشخاص القانون الخاص على أن يخضع النشاط المرفقي لإشراف السلطة العامة وهيمنتها.

ومن أهم التعريفات في هذا المجال يمكن ذكر تعريف **ليون دوجي** أن المرفق العام يمثل أي نشاط أو مهام يقوم بها الحكام من أجل تحقيق التضامن الاجتماعي، الذي لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال تدخل السلطة الحاكمة².

فالمرفق العام وفقا لهذا المعيار يتمثل في ذلك النشاط الذي تقوم به الإدارة العامة سعيا لتحقيق الصالح العام وتوطيد التضامن الاجتماعي بين مختلف أفراد المجتمع.

ثالثا: المعيار المختلط (العضوي والوظيفي في نفس الوقت) : لعل ما يميز هذا الاتجاه انه يسعى لدمج الاتجاهين السابقين منطلقا من فكرة أن كل من النشاط والمؤسسة مهمين عند الحديث عن المرفق العام ولا يمكن الفصل بينهما فكل واحد يكمل الآخر ويمكن اعتبارهما وجهان لعملة واحدة، لأن كل من النشاط والمؤسسة إذا كانتا تهدف لتحقيق الصالح العام فهي تحمل خصائص المرفق العام.

على هذا الأساس استعمل مفهوم المرفق العام ليس للدلالة على النشاط فقط وإنما حتى للدلالة على الهيئة التي تتولى إدارته، فالمرفق يتضمن المعنى العضوي والوظيفي معا، غير أن المعنى الوظيفي أكثر ترجيحا عن المعنى العضوي لاسيما وأن الفقه والقضاء يستعملان بصورة متكررة عبارة: مهمة المرفق العام. انطلاقا من ذلك فان المرفق العام يهدف لإشباع الحاجيات العامة للأفراد عن طريق أداء خدمات تأخذ أشكالا متنوعة يمكن أن تكون خدماتية كخدمات البريد والمواصلات أو تربية.

مع الإشارة إلى أن مفهوم المرفق تطور بتطور المجتمعات وظهرت أنواع مختلفة من المرافق لم تكون معروفة في القديم نتيجة تطور وتنوع مؤسسات الدولة مما انعكس على تطور مفهوم المرفق العام.

¹-محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، د ط، دار النشر والتوزيع عنابة، الجزائر، 2004، ص 206.

²-Gilles Guglielmi ,Une introduction au droit du service public, Collection « Exhumation d'épuisés », université Panthéon-Assas, PARIS, 1994, p 6 .

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

من أهم التعريفات في هذا المجال يمكن ذكر ما يلي :

- المرفق العام هو النشاط الذي يهدف لتلبية حاجة من المصلحة العامة، وعند البحث عن هل النشاط يحقق المصلحة العامة. نلاحظ أن المهام التي يزود بها الأشخاص المعنويون من القانون العام هي مصلحة عامة وتطابق المعيار المادي مع المعيار الشكلي مما يؤكد بأننا أمام مرفق العام¹.

- كما عرفه الفقيه **دوجي** أنه كل نشاط يشرف عليه الحكام لأن وجوده وتطويره ضروري لتحقيق التماسك الاجتماعي بين أفراد المجتمع، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بتدخل من السلطة بالإشراف عليه ومراقبة تسييره وتنظيمه².

- المرفق العام نشاط ذو مصلحة عامة تؤمنه جماعة عامة.

- نكون أمام وجود لمرفق عام عند وجود لمهمة ذات مصلحة عامة محققة من قبل شخص عام أو عند وجود لمهمة ذات مصلحة وكلت لشخص خاص مع منحه لهذه الغاية لامتيازات وخضوعه أيضا لواجبات.

- المرفق العام نشاط يحقق المصلحة العامة يرتبط بشخص عام، يخضع لنظام قانوني غير مألوف في القانون العادي المطبق على الأفراد.

فهذه التعريفات بشكل عام جمعت بين المصلحة العامة من جهة و الشخص العام المسؤول عن تأمين هذه المصلحة من جهة أخرى. إلا أن هذه الفكرة تطورت وتطور معها تعريف المرفق العام حيث أصبح المرفق يرتبط بالمصلحة العامة ولكن يمكن تأمينها إما من طرف الشخص العام أو شخص من القانون الخاص³،

فالمرفق بشكل عام هو نشاط يسعى لتحقيق مصلحة عامة يقوم به شخص عام بطريقة مباشرة أو عن طريق الأشخاص الخاصة مقابل تحصيل الإتاوات⁴.

¹ - نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية، حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في

الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2011-2012، ص 19.

2- توفيق شحاتة، مبادئ القانون الإداري، د ط، ج 1، دار النهضة العربية، مصر، د ت ن، ص 280.

3- نادية ضريفي، المرجع السابق، ص 20.

4- نادية ضريفي، المرجع السابق، ص ص 22-23.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

ومن أهم التعريفات الجامعة يمكن ذكر تعريف عبد الصمد عبد رب الذي قال: (إن المرفق العام هو كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد ليتولى إدارته تحت إشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور بشكل منتظم).¹

فهو يرتبط بشكل عام بالنشاط الممارس بهدف تحقيق المصلحة العامة وفي نفس الوقت يرتبط من جهة أخرى بالهيئة التي تتكفل بإدارة المرفق العام فكلاهما يكملان بعضهما البعض، ولكن يبقى أن النشاط أكثر وزنا وتأثيرا من الهيئة لأن وجود هيئة بدون نشاط لا قيمة لها.

ويقوم المرفق العام على مجموعة من العناصر:

العنصر الوظيفي (الهدف): أي التركيز على النشاط بغية تحقيق المصلحة العامة.

العنصر العضوي (الإدارة): أي الارتباط بشخص عام.

العنصر المادي (امتيازات السلطة العامة): وذلك بالخضوع لنظام قانوني غير مألوف.

رابعا: المفهوم الحديث للمرفق العام : تعهد الدولة للإدارة العامة مهمة تلبية حاجات الأفراد عن طريق المرافق العامة، وقيام ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات شكلت محركا لإحداث تطوير وتحديث لطرق ووسائل تادية نشاطها ومهامها اليومية، إذ أضحت تقوم بإجراء المعاملات وتقديم الخدمات والقيام بتصرفاتها القانونية بواسطة الوسائل الإلكترونية، ومن هنا ظهر مفهوم المرفق العام الإلكتروني للتعبير عن اعتماد المرفق على الوسائل الإلكترونية بغرض القيام بأنشطته اليومية، من أعمال سلبية تتمثل بإجراءات الضبط الإداري الإلكتروني وأعمال إيجابية بغرض إدارة وتسيير المرفق العام، والتي تتمثل في إصدار القرارات الإدارية وإبرام العقود الإدارية الإلكترونية، وفي هذا المقام نجد أن المرفق الإلكتروني لا يختلف عن المرفق التقليدي إلا من حيث وسائل إدارة وتقديم الخدمات المرفقية للمواطنين، فلم يعد هناك حاجة للإجراءات المادية أو المعاملات الورقية في ظل الانتقال لإجراء كافة المعاملات الإدارية بالوسائل الإلكترونية وعبر الانترنت ودخول البريد الإلكتروني حيز الاتصالات التي تجري بين الهيئات الإدارية والأفراد والاستغناء عن الكثير من الأدوات التقليدية التي تساهم في إدارة عمل الموظفين بأخرى إلكترونية.²

¹- عبد رب عبد الصمد، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د ت ن، ص 119.

²- حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص 56.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

إن التحول والتطور الذي عرفه مفهوم المرفق العام يجد أساسه في التحول الذي عرفه مفهوم المصلحة العامة، كما ساهمت الظروف الاقتصادية والسياسية والصراعات الإيديولوجية في تطور مفهوم المرفق العام، حيث ظهر في هذه الفترة اتجاه يدافع عن فكرة المرفق العام الافتراضي التي تعتبر أن كل نشاط يقدم خدمة عامة تعتبر مرفق عام. هذا التحول أدى لعزل العناصر المكونة للمفهوم التقليدي وذلك على ثلاث مستويات:

❖ فصل نشاط المصلحة العامة عن المرفق العام خاصة مع انتشار الأنشطة الخاصة التي تقدم المنفعة العامة، رغم عدم ارتباطها بالمرفق العام كما أن تحقيق المنفعة العامة يمكن أن يتحقق دون الحاجة للمرفق العام.

❖ فصل نشاط المرفق العام عن الهيئات العامة: فوجود نشاط مرفق عام لا يعني بالضرورة إحدائه من قبل هيئة عامة، فتدخل الدولة في عدة مجالات جعلها لا تستعمل امتيازات السلطة العامة كما دخلت في منافسة مع الخواص وأحيانا أخرى تتشارك معهم. بالتالي يمكن لهيئة عامة القيام بنشاط خاص لا صلة له بالمرفق العام كما بإمكان الخواص القيام بنشاطات يحقق الصالح العام.

❖ فصل نشاط المرفق العام عن القانون الإداري: أصبحت تابعة للقانون العام والخاص خاصة في تزايد المرافق العامة الصناعية والتجارية التي تعتمد على القانون الخاص بشكل أساسي نظرا للسرعة التي تتطلبها الأعمال التجارية.

الفرع الثاني : الوظائف الإدارية للمرفق العام المسير إلكترونيا

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

- ❖ **التخطيط الإلكتروني¹**: يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث نقاط.
- أن التخطيط الإلكتروني يتجه نحو الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

1- عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 30.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

❖ **التنظيم الإلكتروني** : في ظل التحول الإلكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يسمى التنظيم المصفوفي ، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي ، بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائم على أساس الفرق ، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التنظيمية إلى الفرق المدارة ذاتياً ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.¹

❖ **الرقابة الإلكترونية**: إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالرقابة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين ، والموردين ، والمستهدفين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، والولاء الإلكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة².

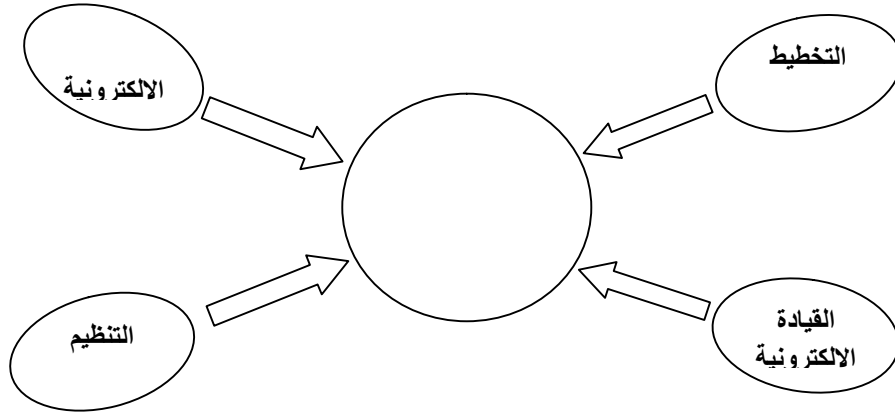
1- عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 31.

2- علي شريف، الإدارة المعاصرة، د ط ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر، 2003 ، ص 252.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

- ❖ القيادة الإلكترونية : أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم إلى ثلاثة أنواع¹ :
- ❖ القيادة التقنية العلمية : حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة ، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات ، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات.
- ❖ القيادة البشرية الناعمة : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن ، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ، والوصول إلى السوق ، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين
- ❖ القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الإنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

شكل (03) يبين الوظائف الإدارية للمرفق العام المسير إلكترونيا



المصدر : من إنجاز الطلبة بناء على المعلومات السابقة

1- بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، إدارة أعمال وتسويق، جامعة الجزائر 3، 2016/2015، ص ص 69-72.

الفرع الثالث : تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام

تؤثر الإدارة الإلكترونية للمرفق العام على الموظفين سواء على أشخاصهم أو أعمالهم .

أولاً : على الأشخاص: إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لا يعني بالضرورة إلغاء الموظفين، ولكنها تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي عملية اختيار الموظفين وتعيينهم ، فينبغي أن يكون لديهم القدرة والحماس على إنجاح ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، فعملية الإصلاح الإداري هي عملية مستمرة لا تنتهي. ولا ينبغي أن نغفل على أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يترتب عنه الاستغناء عن صغار الموظفين من الطبقات الدنيا والوسط، خاصة وأن التعيين في دول العالم الثالث يخضع لاعتبارات سياسية واجتماعية أكثر منها مهنية وعلمية، ولذلك تزخر الإدارات بجيوش من الموظفين الذين يتم الاستغناء عن أكثرهم بسبب التحول إلى الإدارة الإلكترونية.¹

تحتاج الإدارة الإلكترونية للعنصر البشري المؤهل والذي خضع للتكوين مما يساهم في تسهيل إجراءات العمل في المرفق العام، خاصة وأن دخول التكنولوجيات لعالم الشغل أدى إلى تقليص حجم يد العاملة، مع توجيههم إلى وظائف أفضل مما يزيد في كفاءة وفاعلية المنظمة، وهذا يتطلب استخدام التدريب والتنمية وتطبيق قواعد جديدة للتحفيز. فالإدارة الإلكترونية تتطلب موظفاً فعال قادراً على التكيف مع المستجدات والتطورات الحديثة.

كما تتطلب التغييرات التي تنتج عن هذا التحول إحداث تغييرات في نظام الإدارة مثل الهيكل التنظيمي، وطرق أداء العمل، والنظم والمهام وغيرها من التغييرات التي بدورها تتطلب تغييرات أخرى في صفات الموظف نفسه من حيث العدد والتوزيع والتدريب وإعادة التأهيل.

وهكذا تتضح ضرورة إيجاد التناغم بين التغييرات التنظيمية كنتيجة لإعادة هندسة الإدارة، والصفات الواجب توفرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه الإدارة الإلكترونية في تنفيذ هذه التغييرات، ونظراً لعلاقة ذلك بعملية إعادة الهندسة تسمى هذه العملية "إعادة هندسة الموارد البشرية"، التي تتطلب إيجاد وحدة تنظيمية خاصة مهمتها تحقيق متطلبات التوظيف الناتجة عن التغييرات في الإدارة، وبالتالي الاستفادة القصوى من أعمال الموظفين.²

وعلى الحكومات التي تتجه نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية أن تغير وتطور آليات وأساليب تأهيل الموارد البشرية لتتماشى مع التوجهات الجديدة ومواجهة التحديات حيث زاد

1- حماد مختار، المرجع السابق، ص 82.

2- نفس المرجع، ص 83.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

الاحتياج إلى الموارد البشرية القادرة على تفعيل الوظائف التي تعهد عليهم، وهناك توجه بدرجات متزايدة إلى أنماط لامركزية، والحاجة إلى موارد بشرية تتمتع بقدرات هائلة على تنويع الأعمال. ولتحقيق ذلك فإن تأهيل الموارد البشرية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يجب أن يتم عن طريق:

- الاهتمام بالتفكير الإبتكاري بأساليبه المتعددة.
- التدريب غير التقليدي أو التدريب عبر الشبكات.

ثانيا : على الأعمال : إن استمرار التقدم في الإلكترونيات قد أطلق العنان لتخيل الجمهور لعالم رقمي متطور، وتحكمه إستراتيجية التطور وتسيير أموره باللمس، وهو أمر يستلزم في الموظف الذي يقدم خدمات للجمهور أن يكون قادراً على استخدام الحواسيب الآلية لتقديم الخدمات لمن يريدتها تطبيقاً لإستراتيجية التطور التي تستلزم وضع خطة عامة للتسيير الإداري وتنفيذه بشكل تدريجي بدأ ببعض النواحي الوظيفية وذلك في ما يلي¹ :

- سوف تمكن الإدارة الإلكترونية الإدارات من اختصار إجراءات تعيين الموظف من خلال وضع شروط التوظيف و الإعلان عنه إلكترونياً واستقبال رغبات الأشخاص الذين يتقدمون لها عن طريق ملء النموذج الإلكتروني المعد مسبقاً، ثم قيام لجنة شؤون العاملين بدراسة النماذج المقدمة، اختيار أفضل المرشحين الذين تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة.

وبعد انتهاء عملية المفاضلة بين المرشحين، يتم إخطار السلطة المختصة في التعيين إلكترونياً لإصدار قرار التعيين، وحفظه ضمن أرشيف إلكتروني ثم إخطار الموظف المعين بالقرار بطريقة إلكترونية من أجل استلام عمله بالحضور شخصياً.

ولبيان أن هذه الطريقة في التعيين تتطلب نوعية خاصة من شاغلي الوظيفة العامة بحيث تتوفر لديهم مهارة التعامل مع الحاسب الآلي.

تساهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية التي كثيرا ما كانت عائقا كبيرا يهدد مصالح الأفراد ويؤثر على مصداقية المرفق العام، فالإدارة الإلكترونية ساعدت الأفراد في الحصول على الخدمات وكذا التأثير في الإجراءات الإدارية مما يساهم في تحسين خدمات المرفق العام. بالإضافة لتحسين إجراءات العمل مما يوفر إمكانية ممارسة العمل من أي مكان بالإضافة إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين مما يساهم في تحقيق كفاءة وفعالية في الأداء.

1- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الإدارة الإلكترونية، د ط، ج1، دار الفكر العربي، مصر، 2003، ص 64.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تطور هائل بالنسبة لزمن العمل، حيث يسمح للإدارات الحكومية بأداء مهام الموظفين بلا انقطاع وعلى مدار الساعة، ومن أي مكان في العالم. وبعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية لا تتوقف عن العمل ليلاً نهاراً، ويمكن لمن يريد الاستفادة من خدماتها الحصول عليها في أي وقت وبسهولة ويسير طوال الأسبوع بلا توقف، وبالتالي يوفر الكثير من الجهد.

يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تطورات ترتبط بمكان العمل، فالموظفون في المرحلة الأولى لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سيتغير نظام إثبات حضورهم وانصرافهم، ويتم الاستغناء عن موظف سجل الحضور والانصراف، بل يتم إثبات الحضور بطريقة إلكترونية. يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية، حيث ستتمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين والحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها، وحرصاً من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت يتم تسجيل العطل إلكترونياً حتى تسهل مراقبتها دون تدخل بشري بالخطأ أو المحاباة¹.

يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المتعلقة بالترقيات، ولاسيما الترقية بالأقدمية، ولا شك أن ذلك سوف يعمل على محاربة الفساد الإداري في عملية الترقيات في الجهات الحكومية.

كما يتيح هذا النظام للموظفين التعرف على تدرجهم الوظيفي وعملية التسلسل في أحقية حصولهم على الترقية، مما يؤدي إلى تطوير الجهاز الإداري في الدولة للأفضل والمحافظة على حقوق الموظفين في الترقية وغيرها مثل المرتبات، والعلاوات الدورية والاستقطاعات التي تتم من الرواتب. وأخيراً سيكون من السهل على الموظف أن يتقدم بشكواه الإلكترونية إلى جهة عمله أو الجهة المختصة إذا حدث خطأ أو انتقاص لحق مالي له أو إداري مما يعمل على دفع الإدارات إلى الأفضل وتطوير أدائها².

1- محمد عبد اللطيف محمد، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العامة الاقتصادية، د ط، دار النهضة العربية،

مصر، 2000، ص 93.

2- حماد مختار، المرجع السابق، 82.

الفرع الرابع : حماية أمن الإدارة الإلكترونية في المرفق العام

تتوقف فعالية أي نظام للمعلومات بالضرورة على درجة الانسجام بين مكوناته وأجزائه، ولهذه المكونات والأجزاء جوانب مادية وأخرى تنظيمية إدارية. على المستوى المادي نجد مختلف الهياكل القاعدية التي تتولى عملية التعامل بالمعلومات والتي تتضمن كل من الاستقبال، المعالجة، الحفظ، البحث.....الخ. ومن جهة أخرى نجد طرق التنظيم، أساليب العمل ومختلف الإجراءات التي تضمن التوثيق الجيد والتدفق العادي للمعلومات. وتأمين هذه الحماية يتطلب تحقيق متطلبات من خلال ما يلي :

- نشر الوعي الأمني المعلوماتي

لا يمكن تجنب الأخطار المذكورة سابقا واعتماد سياسة دفاع إلكترونية من دون وعي كامل شامل لدى كل الأفراد والهيئات الإدارية. ولا يتأتى ذلك إلا من خلال حملة توعية عامة حول أمن البلاد المعلوماتي ، تبدأ من الرئيس وصولا إلى الموظفين والمواطنين وتشرح لهم المخاطر الأمنية الإلكترونية وكيفية تفاديها وما هي الإجراءات التي قامت بها الحكومة في هذا المجال ويفضل إصدار نشرة إعلامية شهرية خاصة بذلك¹.

- الإستراتيجية التنظيمية والهيكلية :

تقوم الحكومة بوضع إجراءات وقائية تتناسب مع أمن المعلومات الإلكترونية بحيث يتم إعطاء مسؤولية الأمن الإلكتروني لمجموعة من الأشخاص داخل الدول كجزء إضافي من مهامهم ولا بد من إنشاء تشكيلات خاصة بالأمن الإلكتروني قد تكون تابعة لأجهزة الدولة الأمنية ، بحيث يكون تطوير الأمن الإلكتروني ورسم سياسة الدفاع والهجوم الإلكتروني في صلب مهامها².

- تطوير الاتفاقيات الأمنية الخارجية:

تتطلب حماية أمن الإدارة الإلكترونية ضرورة تطوير الاتفاقيات الأمنية الثنائية أو الجماعية مع الدول الخارجية لكي تشمل قضايا ومواضيع الأمن الإلكتروني وأوجه التعاون المحتملة بين البلدان أو تبادل الخبرات الأمنية الإلكترونية مع الحكومات.

يرى الفقيه الكندي "بيتر ترودال" أنه يجب أن يحترم النظام القانوني بالضرورة المبادئ الأساسية لحماية البيانات الشخصية . وأن لا تذكر هذه المبادئ في التشريع فحسب وإنما أن تنجم عن

¹ - مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، د ط، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2010، ص157.

² - سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 442.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام :

الامتثال للمواثيق الدولية. ويجب أن تضمن الحماية من طرف إلى طرف وأن تضمن عدم استخدام سوى المعلومات المأذون بها أثناء كل خدمة. فهو يدعو إلى أن تمتثل النصوص القانونية الداخلية للاتفاقيات الدولية، لأن هذه الأخيرة هي نتاج مشترك للتعاون الدولي، وهذا ما لا نجده على مستوى الدول العربية التي تبقى تستوحي نصوصها من النصوص الدولية دون أن تساهم في إنتاجها¹.

- إستراتيجية الترغيب والترهيب:

تطبيق إستراتيجية الترغيب يكون من خلال تشجيع المواطنين على الإبلاغ عن محاولات الاعتداء الإلكتروني بدون أن يتم الكشف عن المخبرين ويمكن للدولة أن تعتمد إلى تخصيص خط هاتف من أجل استقبال ملاحظات المواطنين في هذا المجال ، هذا من جهة ومن جهة أخرى ينبغي على الحكومة أن تضع العقوبات الرادعة لمرتكبي الجرائم الإلكترونية ، حتى لا يفكروا بمحاولة الاعتداء الإلكتروني².

يتم تحقيق الأمن المعلوماتي من خلال استعمال تقنيات تكنولوجية خاصة نذكر منها :

1- اعتماد مفاتيح التشفير:

تعتمد تكنولوجيا التشفير الحديثة على أن تمتلك كل جهة أو فرد مفتاحين للتشفير وفك تشفير البيانات . والمفتاح الأول هو المفتاح الخاص ويكون فقط بحوزة الجهة المخولة. أما المفتاح العام فيتم نشره على الانترنت أو على شبكة الحكومة الإلكترونية من أجل استخدامه من قبل الجهات الأخرى لتشفير الملفات والمعلومات المراد إيصالها إلى الطرف الآخر ، وعلى سبيل المثال : من أجل تشفير المعلومات المرسلة من قبل المواطن على دائرة ترخيص السيارات من أجل ترخيص سيارته ، فإن المواطن يستخدم المفتاح العام الخاص بدائرة الترخيص لتشفير المعلومات قبل إرسالها ، وتستخدم الدائرة المفتاح الخاص لفك تشفير المعلومات بعد استقبالها ، وتدعم هذه التقنية مستويات تشفير عالية تصل إلى 128 (بايت) وهو ما أثبتت فعالية ضد محاولات الكسر³.

وباستخدام نفس التقنية، سوف يصبح التوقيع الإلكتروني حقيقة تقنية واقعية خاصة بعد أن قامت أغلب الدول باستصدار نصوص تشريعية تنظم آلية إصدار وإدارة المفاتيح العامة والخاصة.

2- الهوية الإلكترونية الموحدة:

¹ - ربيع نصيرة، النشاط الإداري للحكومة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في القانون، جامعة مولود معمري، 2019، ص 164.

² - مصطفى يوسف كامل، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، المرجع السابق، ص 158.

³ - سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 442.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

إن موضوع الهوية الإلكترونية يعتبر من المواضيع الجديدة على ساحة النقاش الإلكتروني ، ولكن الهدف من هذه الهوية هل ستكون قادرة على التعريف عن الأشخاص وغير قابلة للنقل من شخص إلى آخر وستتمكن الحكومة من التعرف إلى مواطنيها من خلال كلمة السر.¹

3- تقنية الترخيص الإلكتروني:

يستطيع جميع المواطنين الحصول على كافة المعلومات والخدمات ، غير أن بعض الخدمات سوف تكون مقصورة على الرؤساء وغيرها خاص بالمؤسسات وأخرى خاصة بالأفراد ، وهكذا وباختلاف الناس ومكانتهم سوف تختلف درجات التراخيص ونطاقها ، فعلى سبيل المثال يمكن للحكومة أن تعطي تراخيص البحث عن معلومات تجارية لأصحاب المؤسسات المسجلين لدى الدولة والتي تدفع الضرائب بشكل منتظم ، ويمكن إصدار التراخيص الإلكتروني الخاص باستخدام أجهزة الأمن الأفراد المخولين بهذه المهام وهكذا.²

قد تستخدم تقنية الترخيص الإلكتروني للمحافظة على خصوصية معلومات المواطن والمؤسسات، فليس من الضرورة أن يكشف الشخص الحاصل على رخصة إلكترونية لإجراء خدمة معينة، كافة معلوماته الشخصية الموجودة في الهوية فقد يحتاج إلى تقديم معلومات الرخصة والتي تحتوي على أدنى حد مطلوب من المعلومات.³

4- تشفير المعلومات المنقولة والمحفوظة

لابد من اعتماد تقنية تشفير عالية بحيث تظهر تلك المعلومات بصورة مبهمه تماما لكل من يحاول الحصول عليها دون ترخيص من السلطة المخولة، وتوجد تقنيات كثيرة في هذا المجال . حيث يتم تشفير المعلومات المرسله ونزع التشفير عن المعلومات الواردة وكذلك تشفير المعلومات المخزنة لحمايتها والتأكد من أنه لا يتم استعمالها حتى وان حصل عليها شخص ما بطريقة غير قانونية.

وتستعمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية هذه التقنية في تشفير المعلومات المتدفقة بين الخادم الموجود على مستوى المصالح البيومترية على مستوى جميع بلديات الوطن والخادم الرئيسي على مستوى مديرية السندات والوثائق المؤمنة ، حيث يتم تركيب فلاشة صغير الحجم تسمى **e-token** على مستوى الخادم (serveur) مهمتها تشفير المعلومات المرسله وفك التشفير للمعلومات الواردة.

¹- ربيع نصيرة، المرجع السابق، ص 165.

²- سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص 443.

³- مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، المرجع السابق، ص 160.

المطلب الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة التي تحكم المرفق العام

للمرفق العام مجموعة من المبادئ تميزه عن المرفق الخاص وهي في جملتها لم يضعها المشرع في نصوص قانونية ، وإنما اقتضتها طبيعة المرفق، وأملاها الهدف الذي تسعى لتحقيقه المرافق العامة، ويترتب على التوجه نحو نظام المرافق العامة الإلكترونية أثر بالغ الأهمية ويتمثل في تعزيز وتدعيم المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة وهو ما سنوضحه في ما يلي :

الفرع الأول : مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد¹

تنشأ المرافق العامة وتنظم لكي تشبع حاجات الجمهور العامة التي لا غنى له عنها، لذلك كان لزاما باسم المصلحة العامة، أن تؤدي هذه المرافق خدماتها العامة على نحو يمكن الجمهور من الاستفادة منها. ولا يمكن تحقيق هذا الهدف الذي قصد إليه من وراء إنشاء هذه المرافق إلا بضمان سيرها بانتظام واطراد، لأن الحاجات الجماعية التي تنشأ المرافق العامة لإشباعها بشكل كاف، لا تعتبر أنها قد أشبعت، وأن المرفق العام حقق رسالته التي أنشئ من أجلها، إذا تم هذا الإشباع بشكل وقتي، أو على فترات متقطعة، بل يجب أن يكون هذا الإشباع بصفة دائمة ومنتظمة.

ويعني استمرار المرافق العمومية في أداء أعمالها بصورة منتظمة ، وذلك لأنها تقدم خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد تساهم إلى حد كبير في تنظيم شؤون حياتهم ، ومن ثم فإن تعطل هذا المرفق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الأفراد.

يتجلى تأثير تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل، من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق، و استمرار أداء المرفق لخدماته بصفة متواصلة.

إن من شأن الإدارة الإلكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة و لا يتوقف، إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته.

و لا ريب أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين، و تحملهم لمسؤولياتهم الجنائية و المدنية و التأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته و في غير أوقات

¹ - ربيع نصيرة، المرجع السابق، ص ص 69-72.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، و الذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات و المعلومات التي تزود بها الإدارة.

إن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام و بشكل شبه تام من خلال تقديم خدماتها عبر شبكة الإنترنت، و يوميا دون إجازات أو عطل، و دون ارتباط بساعات العمل، طيلة أيام الأسبوع.

و من تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام، خلاص الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير أو الصفوف للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.

مما سبق يمكننا القول أن :

النظام الإلكتروني يستطيع الحفاظ على مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد بصورة أفضل من النظام التقليدي، حيث يساعد المتعاملين مع المرفق العام على الدخول إلى الموقع الإلكتروني للمرفق من أجل إجراء معاملاتهم، كما ينقص هذا النظام أيضا من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد، فحتى في حالة الإضراب يمكن للشخص الحصول على الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني.¹

نظام إدارة المرفق العام في الإدارة الإلكترونية أدى إلى التطبيق المحكم لمبدأ سير المرفق العام من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمات في أي مكان وأي وقت شاء وهذا تأكيد على استمرار سير المرفق العام.²

1- زان مريم ، (دور الحكومة الإلكترونية في عصنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها)، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، العدد12، ص56.

2-سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه ، تخصص قانون عام، جامعة الجزائر، 2010، ص 175.

الفرع الثاني : مبدأ المساواة أمام المرفق العام

هو أن يتم تقديم خدمات المرفق العمومي لمن يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز، أي أنه يجب على المرافق العامة الالتزام بالمساواة في التعامل مع مستخدميه سواء في الانتفاع من الخدمات أو تحمل النفقات.

ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة و الجهوية، أو الانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.¹

كما يؤدي نظام تسيير المرفق العام إلكترونيا إلى الحياد الإلكتروني والتغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة المحسوبية والوساطة و كل ما يرتبط بها من رشوة وتمييز بين المتعاملين خلافا لما يمليه مبدأ المساواة أمام المرفق العام.

إن التأثير الأهم للإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة هو ما تتضمنه القواعد التنظيمية من عدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية.²

إن تطبيق النظام الإلكتروني يدعم مبدأ المساواة لأن تقديم الخدمة آليا يساعد على الحد من حالات المحاباة، والوساطة في تقديم الخدمات، وبالتالي سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى الحياد في تقديم الخدمة و القضاء على الكثير من الممارسات التي تمس بمبدأ المساواة في الانتفاع من خدمات المرفق العام .

وفي الأخير نستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية تعمل على جعل كافة المتعاملين مع المرفق العام متساوين في إتباع إجراءات الحصول على الخدمة وهو ما يعتبر تكريسا وحماية لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

1- محمود القدوة ، المرجع السابق، ص ص 182-184.

2- حماد مختار، المرجع السابق، ص 75.

الفرع الثالث : مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتجديد

يجب على المرفق العام أن يستجيب لبعض المتطلبات ويشبعها، إلا أن هذه المتطلبات تتطور بالضرورة، ولهذا فإن على المرفق أن يلقى بعض التعديلات بهدف تلبية المتطلبات الجديدة، يقصد بمبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير أن للإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق حتى تتفق وتتحقق المصلحة العامة على أفضل وجه، وذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة ، فإذا تغيرت هذه الظروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق كان لها إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمه، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه¹ .

و أصبح مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتجديد اليوم وأكثر من أي وقت مضى يكتسي أهمية أكبر بفضل سياسات الإصلاحات وبرامجها الرامي إلى تكيف مهام وهيئات الجهاز الإداري وكذا بسبب تفتن الإدارة والجمهور بان فعالية المرافق العامة هي العمود الفقري الذي يقوم عليه كل النظام الاقتصادي والاجتماعي وأنها من متطلبات الدولة العصرية، والدول التي تتميز مرافقها العامة بالفعالية هي التي تكون حظوظها أكبر في مواجهة التغيرات الاجتماعية والمنافسة الدولية في الميدان الاقتصادي.

وإذا كان هذا المبدأ يمنح الإدارة السلطة التقديرية الواسعة في تعديل نمط عمل المرفق وأسلوب عمله، إلا أن ذلك لا يعني حرمان المنتفعين والموظفين على السواء من كل الحقوق أمام المرفق العام، فيبقى المنتفع من خدمة المرفق العام محتفظا بحق تقديم هذه الخدمة بصورة طبيعية ووفق قواعد عامة معروفة مسبقا، وتطبق القاعدة نفسها فيما يتصل بأحوال موظفي المرفق وأوضاعهم طالما لم يجري تعديلها. كما أن أي تعديل في نظام عمل المرفق العام أو في أوضاع الموظفين العاملين في خدمته لا يمكن أن يسري بأثر رجعي. وإنما لا بد أن تدخل تلك التعديلات حيز التطبيق من تاريخ صدورها أو من تاريخ لاحق على صدورها².

إن التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام عن طريق تدعيم الإدارة بالأجهزة التكنولوجية وتأهيل موظفيها لمواكبة التطور ومستجدات التحول يعد استجابة حقيقية

1- سليمان الطماوي، القانون الإداري ، دراسة مقارنة، د ط، ج 2، د د ن، د ب ن، 2004، ص 444.

2- محمود القدوة، المرجع السابق ، ص 184.

: تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على سير المرفق العام

لتطبيق المبدأ، خاصة أن هذا التغيير يزيد من مردود المرفق العام عن طريق تقديم عمل إداري بطريقة فعالة وسهلة، وهو ما يترتب عنه كفاءة إدارية في الانجاز مقابل اقتصاد في النفقات.

ما تجدر الإشارة إليه أن تطبيق مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل يسمح بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني بصرف النظر عن الطريقة المتبعة في إدارته، غير أن حق الإدارة بهذا التغيير أو أي تغيير آخر مقيد بشرط يتعلق بحقوق المستفيدين من خدمات المرافق العامة، حيث يجب أن لا تؤثر أو تنتقص من حقوقهم بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني، وهذا احتمال وارد خاصة في الدول العربية حيث تتخفف درجة الوعي بهذا النظام، حيث يعاني الشعوب من الأمية المعلوماتية ما ترتب عنه قلة عدد المستخدمين للأجهزة الإلكترونية والانترنت مما يلقي على السلطات المعنية التزاما بحل هذه المشكلة التي تمثل عائقا كبيرا أمام هذا التحول وإقامة المساواة بين الأفراد في الانتفاع بالخدمات التي تقدم من قبل المرافق العامة¹.

¹ - دعاء أنور سعيد، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، مذكرة ماجستير في القانون العام، جامعة النهدين، العراق، ص ص 101-102.

خلاصة الفصل

خلاصة ما تطرقنا إليه، وبعد بداية تحول بلدية تبسة من البلدية التقليدية الورقية إلى البلدية الإلكترونية، الذي كلل بالنجاح نسبيا على مستوى المصلحة البيومترية ومصلحة الحالة المدنية. إلا أنه لم يسر بنفس الوتيرة في المصالح الأخرى بالرغم من الأهمية البالغة التي تكتسيها، وعلاقتها اليومية سواء مع المواطنين أو مع الإدارات والمؤسسات المختلفة، وهو ما يجعل الاهتمام بهذا الجانب من الأولويات، من أجل تحسين مستوى الخدمة، كما رأينا مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية للمرافق العامة وعلى موظفيها سواء على شخص الموظف في حد ذاته أو على أعماله، ودعمها للمبادئ التي تحكم سير المرافق العامة.

الختامة

في ظل التطور الهائل الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا والمعلومات تحاول الكثير من الدول توظيف هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين والمؤسسات، وتعد الخدمة العمومية الالكترونية من أهم نتائج الثورة الرقمية، فهو مفهوم مرتبط أساسا باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في تسير وفاعلية العمل الإداري فرضته جملة من الظروف المحيطة، يهدف إلى تحسين مستويات أداء المؤسسات ودعم كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للمواطن بسهولة.

وقد تأكدت حتمية المرور إلى السرعة القصوى في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة ، في ظل الظروف التي يمر بها العالم اليوم من أزمة صحية عالمية سببها فيروس كورونا (كوفيد 19) والتي صنفتها منظمة الصحة العالمية "جائحة"، عجلت بفرض حالة طوارئ شاملة تعطلت معها الحركية المجتمعية على عدة مستويات اقتصادية، اجتماعية وإدارية.

وحتى لا يتوقف الاقتصاد والأعمال التي شهدت تدهورا عاما، اضطر الملايين في الدول المتقدمة التي سبقتنا بأشواط في مجال الإدارة الإلكترونية إلى العمل من منازلهم، حفاظا على صحتهم وصحة المواطنين وتلبية لحاجاتهم في الوقت نفسه.

وفي الأخير فان انتشار البيروقراطية وتدني الخدمة العمومية في الإدارات العامة عموما والبلديات على وجه الخصوص، أدى إلى حدوث خلل في المبادئ التي تقوم عليها الإدارة -وخاصة مبدأ المساواة- وقلص المصلحة العامة على حساب المصلحة الخاصة، مما تسبب في إلحاق الضرر بالأفراد والمجتمع ككل.

ولمجابهة ذلك عمدت الدولة من خلال وزارة الداخلية والجماعات المحلية مؤخرا إلى إصلاح الإدارة المحلية وعصرنتها من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق فاعلية متبادلة بين البلديات ومستخدميها، والذي لن يتم إلا بإتقان استخدام هذه التقنيات والتحكم فيها من أجل الوصول بالبلديات إلى ما هو مطلوب منها، وعدم استغلال هذه التكنولوجيات لأغراض شخصية على حساب الواجب الوظيفي.

ومن خلال ما سبق توصلنا إلى جملة من النتائج والتوجيهات نجملها كما يلي :

أن يتوافق التوجه نحو البلديات الإلكترونية مع توجهات المجتمع وظروفه، فجهل المواطن بسبل استعمال التكنولوجيا قد تكون بابا من أبواب الفساد، حيث يتم استغلال هذا الجهل في أهداف خارج متطلبات الإدارة، لذا فانه من الواجب على البلديات العمل على القضاء على الأمية المعلوماتية، من خلال توفير التوعية حول مشروع البلديات الإلكترونية وأهمية هذا التحول، وتشجيع المواطنين على التواصل الإلكتروني مع البلديات، والحرص على النهوض بالبنية التحتية وتوفير خدمات الانترنت للجميع على مستوى كل تراب البلدية.

أن التحول إلى بلدية الكترونية يجب أن يكون وفق خطط مدروسة وطنيا ومحليا، ويجب أن تضمن هذه الخطط إنشاء وإدارة المواقع الإلكترونية للبلديات بالشكل الذي يرقى إلى تطلعات المواطنين، بحيث تسمح هذه المواقع بوصول المعلومات بطريقة مبسطة للجميع ولا تكون حكرا لفئة معينة، كما تضمن الاستجابة لجميع طالبي الخدمات دون محاباة ودون توقف أو انقطاع.

إعداد خطة لإعادة هندسة الخدمات البلدية التي يتقرر إتمامها الكترونيا، بالإضافة إلى الخدمات الإلكترونية التي وفرتها الوزارة وأسندت إلى البلديات عملية انجازها، كاستخراج بطاقات التعريف الوطنية الإلكترونية، وجواز السفر الإلكتروني، ورخصة السياقة الإلكترونية، و الإعلان عن الصفقات العمومية طبقا للمرسوم الرئاسي المتعلق بالصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام، تحميل الاستثمارات من الانترنت، فانه يمكن للبلديات إدراج خدمات أخرى، كنشر الإعلانات الخاصة بحملات النظافة، والنشاطات الثقافية التي تقيمها البلديات.

لقد أسهمت مبادئ وخصائص القانون الإداري في نشوء نظام الإدارة الإلكترونية، لما يتسم به القانون من مرونة وتطور مستمر فضلا عن كونه غير مقنن ليفسح المجال أمام الإدارة لتبتكر وتبتدع أساليب وطرق ووسائل في سبيل خدمة وتلبية حاجات المواطنين.

نشأت الإدارة الإلكترونية نتيجة ضرورة ألزمتها المصلحة العامة في ظل التطور التكنولوجي واتجاه الأفراد لاستخدام التقنيات والوسائل الإلكترونية في اتصالاتهم وتعاملاتهم اليومية، مما دفع الإدارة لدخول هذا المجال واستغلاله في العمل الإداري لخدمة المواطنين.

التوصيات

- ضرورة الاهتمام بمشكل الأمية التقنية ونشر الثقافة الالكترونية.
 - دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على مختلف مستويات وأطوار الدراسة قصد خلق مجتمع معلوماتي قادر على التواصل.
 - توفير البنى التحتية والمنشات القاعدية الملائمة لتطبيق الخدمة الالكترونية.
 - حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال.
 - تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال، وتوفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.
 - الاهتمام بدور القوانين والتشريعات المنظمة للخدمة العمومية الالكترونية.
 - ضمان الدعم المادي الكافي لتغطية عملية التحول من البلديات التقليدية إلى البلديات الالكترونية.
 - العمل على إعداد وتأهيل الطاقم البشري الممارس للإدارة الالكترونية داخل البلديات من خلال برمجة دورات تدريبية لفائدة الموظفين.
 - العمل على تأمين وحماية المعلومات في البلديات الالكترونية.
 - العمل على إيجاد حلول للمشاكل والمعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق البلديات الالكترونية واقعيا.
 - إلزامية التنسيق بين كل السلطات العمومية المركزية والمحلية من اجل ضمان تطبيق سليم للإجراءات المتخذة في مجال الانتقال إلى البلديات الالكترونية.
- في الأخير نتمنى أن نكون قد وفقنا في طرحنا لموضوع الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، وتطبيقها على أرض الواقع من خلال تقديم بلدية تبسة كنموذج.

الملاحق

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً : قائمة المصادر

1. المرسوم الرئاسي رقم 143/17 المؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر ، عدد 25 ، الصادرة في 19 أبريل 2017.
2. القانون 03-14 المؤرخ في 24/02/2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر، ج ر ، عدد 16، الصادرة في 23/03/2014.
3. القانون رقم 05/17 المؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتمم القانون رقم 14/01 المؤرخ في 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، ج ر عدد 12، الصادرة في 22 فيفري 2017.
4. القانون رقم 08/14 مؤرخ في 9 أوت 2014 يعدل و يتمم الأمر رقم 20/70 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 هـ الموافق لـ 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، ج ر عدد 49، الصادرة بتاريخ: 20/08/2014.
5. المرسوم التنفيذي 10-2010 المؤرخ في: 16 سبتمبر 2010 ، يتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد، ج ر عدد 54، صادرة بتاريخ : 19/09/2010.
6. المرسوم التنفيذي 12-315 ، مؤرخ في 21 أوت 2012، يحدد شكل ميزانية البلدية ومضمونها، ج ر، عدد 49، صادرة بتاريخ 09 سبتمبر 2012.
7. الأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية ، المعدل والمتمم بالقانون 14-08
8. تعليمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 4315 المؤرخة في 22 ماي 2019 والمتعلقة بالشروع في الاستغلال الرسمي لنظام المعلومات الشامل والمندمج لتسيير الموارد البشرية لقطاع الداخلية والجماعات المحلية.
9. تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1507 المؤرخة في 26/11/2015، تتعلق بتحويل إصدار بطاقات المركبات على مستوى البلديات.
10. منشور وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، رقم 2102، المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

ثانياً : قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

1. أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن ، 2011.
2. توفيق شحاتة، مبادئ القانون الإداري، د ط، ج 1، دار النهضة العربية، مصر.

3. حسين بن محمد الحسن ،الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، د ط، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية، 2009.
4. حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة- المرافق العامة، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984.
5. حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية ، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2014.
6. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط 1، الدار الجامعية-الإسكندرية، مصر، 2010.
7. دميثان المجالي وأسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
8. زكرياء المصري، الرقابة على سلطة الإدارة الإلكترونية في تنفيذ الإجراءات الخدمية للمواطنين، ط1، دار الفكر والقانون، جامعة المنصورة، مصر، 2012.
9. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
10. سليمان الطماوي، القانون الإداري ، دراسة مقارنة، د ط، ج 2، د د ن، د ب ن.
11. سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
12. صدام الخميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1 ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
13. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر ، 2007.
14. عبد رب عبد الصمد، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د ت ن.
15. علي شريف، الإدارة المعاصرة، د ط ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر، 2003.
16. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، د ط، ددن، مصر، 2003.
17. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، د ط، دار النشر والتوزيع عنابة، الجزائر، 2004.
18. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009.
19. محمد عبد اللطيف محمد، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العامة الاقتصادية، د ط، دار النهضة العربية، مصر، 2000.
20. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، د ط، دار الشامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
21. محمود حسين الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
22. مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، د ط، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2010.

23. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، د ط، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.

24. منصور شاب توما، القانون الإداري، ط1، جامعة بغداد، العراق، 1980.

ب- الأطروحات والمذكرات

1. بوزكري جيلالي، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، إدارة أعمال وتسويق، جامعة الجزائر 3، 2016/2015.
2. ربيع نصيرة، النشاط الإداري للحكومة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في القانون، جامعة مولود معمري، 2019.
3. سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه ، تخصص قانون عام، جامعة الجزائر، 2010.
4. نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية، حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة الجزائر 1 ، 2011-2012.
5. حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.
6. حمد قبلان آل فطيح ، دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، مذكرة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2008 .
7. دعاء أنور سعيد، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، مذكرة ماجستير في القانون العام، جامعة النهريين، العراق.
8. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2010.
9. عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008.
10. منصور بن سعد القحطاني ، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، العربية السعودية، 2008 .

ج - مقالات ومدخلات

1. تامارا حداد، (آليات التحول من البلدية التقليدية إلى الإلكترونية وأثرها على التنمية المحلية)، مقال منشور على الموقع <https://pulpit.alwatanvoice.com>، بتاريخ 2020/01/06 ، تاريخ الإطلاع 2020/03/27.

2. حكيمة جاب الله، (تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر نماذج من الواقع) ، مداخلة في المؤتمر العلمي الدولي بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني (واقع وتحديات)، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 26-27 نوفمبر 2018، على الموقع: <http://dspace.univ-msila.dz/> تاريخ الدخول : 2020/02/01.
3. حنان محمد القيسي، (الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة)، مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد 4، العدد 17، 2012، على الموقع <https://www.iasj.net/> ، تاريخ الدخول : 2020/03/10.
4. رحي مصطفى عليان، (الإدارة الإلكترونية -متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال-)، مجلة مكتبة الملك فهد، المجلد 17، العدد 02، 2011.
5. زان مريم ، (دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها)، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
6. عبد العالي حاحة، شهرزاد مناصرة، (البلديات الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية المحلية)، مجلة الحقوق والعلوم الساسية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، العدد 11، جانفي 2019.
7. عبد القادر موفق، (البلدية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية)، مجلة العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2015.
8. عيدوني كافية و بن حجوبة حميد، (الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد 2، ديسمبر 2017.
9. قوي بوحنية وعبد المجيد رمضان، (الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر)، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 5، العدد 1، 2016.
10. زينب عباس محسن، (الإدارة الإلكترونية وأثرها على القرار الإداري)، مجلة الحقوق جامعة النهرين، العراق، المجلد 16، العدد 1، 2014.
11. محمد عبد اشثوي، (دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري)، مجلة جامعة الأقصى، المجلد 17، العدد 2، 2013.
12. مصطفى عبد اللطيف، زاوويد لزهاري، (البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية وإعدة)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور - خنشلة، العدد 3، جوان 2018.
13. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي)، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر - بسكرة، العدد 9، 2011.

14. يرقى حسن وجوال محمد السعيد، (تجربة بلدية مسقط في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية والدروس المستفادة منها)، الملتقى العلمي الدولي حول تسيير الجماعات المحلية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 17 و18 ماي 2010.

د- المواقع الإلكترونية

1. البلدية الإلكترونية من أجل توطيد العلاقة مع المواطن، <http://interieur.gov.dz/> تاريخ النشر: 2017/11/14، تاريخ الزيارة : 2020/04/10.
2. مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، بيروت، لبنان، على الموقع : www.egovconcepts.com ، تاريخ الزيارة : 2020/03/15.
3. معجم المعاني، على الموقع: <https://www.almaany.com> ، تاريخ الدخول : 2020/04/16.

2- المراجع باللغة الأجنبية

1. Gilles Guglielmi ,Une introduction au droit du service public, Collection « Exhumation d'épuisés », université Panthéon-Assas, PARIS, 1994.
2. RH MICLAT V1.0 , Manuel d'utilisateur.

خلاصة الموضوع

في ظل التزايد المتسارع لوتيرة التنمية والتطور الهائل في المجال التكنولوجي، أصبح من الضروري على الحكومة التكيف مع هذه التطورات، ومن ثم ترقية المرافق العامة وعصرنتها مما يؤدي إلى القضاء على الأساليب التقليدية وتحسين الخدمات العمومية وتلبية حاجيات المواطن، ولهذا أصبحت الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام، وتقريب الإدارة من المواطن وكذا تحسين الخدمة، خاصة الإدارة المحلية وعلى رأسها البلدية، باعتبارها أقرب مرفق من المواطن، كما أنها تشكل صورة من اللامركزية الإدارية. لقد عملت الدولة الجزائرية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية **E-Algérie** على إعادة تأهيل إدارتها وعصرنتها مما يضمن تكيفها ومسايرتها للتطورات والتغيرات الحاصلة على جميع الأصعدة مما يحقق ارتياحا لدى المواطن المستفيد من خدمة هذا المرفق. وباعتبار أن قياس أي تجربة أو مبادرة نحو العصرية في الخدمات العمومية تتوقف فيما تحققه من استعداد ودوافع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الإنجاز، حاولنا في هذه الدراسة تقديم تجربة الجزائر في تطوير المرفق العام المتمثل في البلدية، من خلال عصرية الإدارة والتي انبثق عنها مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحسين هذا المرفق العمومي، والوقوف عند النقائص والعراقيل التي تواجه هذا الأسلوب المستحدث في الإدارة الجزائرية بصفة خاصة.

Avec le rythme rapide du développement et du développement technologique, il est devenu nécessaire que Le gouvernement doit s'adapter à ces développements conduisant à l'élimination des méthodes traditionnelles et à l'amélioration des services publics et répondant aux besoins du citoyen. La gestion électronique en Algérie est devenue l'une des stratégies les plus importantes. En activant l'installation générale et en rapprochant l'administration du citoyen et en améliorant le service, en particulier la gestion locale et municipale en tant que service le plus proche du citoyen, formant une image de la décentralisation administrative.

L'État algérien s'est efforcé de réhabiliter et de gérer son administration par le projet E-Algérie pour s'assurer de son adaptation et sa relation avec les développements et les changements à tous les niveaux. La mesure de toute expérience ou initiative de modernisation des services publics dépend de la volonté, la motivation et la préparation à la mise en œuvre, ainsi que le niveau d'efficacité dans la réalisation.

Le but de notre étude est de présenter l'expérience Algérienne dans le développement des services publics, précisément la municipalité. Ce dernier se manifestant par la modernisation de la gestion, qui a émergé du concept de gestion électronique en tant que

mécanisme de développement et d'amélioration des services publics. Nous visons aussi dans cette intervention l'identification des lacunes et des obstacles auxquels fait face cette méthode dans l'administration algérienne.

Le but de notre étude est de présenter l'expérience Algérienne dans le développement des services publics, précisément la municipalité. Ce dernier se manifestant par la modernisation de la gestion, qui a émergé du concept de gestion électronique en tant que mécanisme de développement et d'amélioration des services publics. Nous visons aussi dans cette intervention l'identification des lacunes et des obstacles auxquels fait face cette méthode dans l'administration algérienne.

الفهرس

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
	شكر وعرفان
	إهداء
	قائمة المختصرات
1	المقدمة
6	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
7	المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية للمرافق العمومية
7	المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
7	الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية
12	الفرع الثالث : مبادئ الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الثاني : التوجه نحو الإدارة الإلكترونية
15	الفرع الأول : دوافع توجه المرفق العام نحو الإدارة الإلكترونية
17	الفرع الثاني : متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية
22	الفرع الثالث : أهداف التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ومعوقاته
28	المبحث الثاني : مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر
28	المطلب الأول : مفهوم البلدية الإلكترونية
29	الفرع الأول : تعريف البلدية الإلكترونية
30	الفرع الثاني : فوائد البلدية الإلكترونية
33	الفرع الثالث : أهداف البلدية الإلكترونية
34	المطلب الثاني : الإنتقال من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية
35	الفرع الأول : مراحل التحول إلى البلدية الإلكترونية
40	الفرع الثاني : آثار التحول إلى البلدية الإلكترونية

فهرس المحتويات

45	الفصل الثاني : تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على سير المرافق العامة
46	المبحث الأول : تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية تبسة
46	المطلب الأول : على مستوى المصلحة البيومترية
47	الفرع الأول : مكتب جوازات السفر وبطاقة التعريف البيومتريين
51	الفرع الثاني : مكتب تسجيل المركبات
52	الفرع الثالث : مكتب رخصة السياقة
55	المطلب الثاني : على مستوى المصالح المختلفة للبلدية
55	الفرع الأول : الأمانة العامة و مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية
60	الفرع الثاني : مديرية الإدارة والمالية ومديرية المصالح التقنية
65	المبحث الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام
65	المطلب الأول : تأثير الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية للمرفق العام
65	الفرع الأول : تعريف المرفق العام
70	الفرع الثاني : الوظائف الإدارية للمرفق العام المسير إلكترونيا
73	الفرع الثالث : تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام
76	الفرع الرابع : حماية أمن الإدارة الإلكترونية في المرفق العام
79	المطلب الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرافق العامة
79	الفرع الأول : مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد
81	الفرع الثاني : مبدأ المساواة أمام المرفق العام
82	الفرع الثالث : مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتجديد
85	الخاتمة
	الملاحق