

جامعة الدكتور مولاي الطاهر _سعيدة_

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



الحكومة الإلكترونية و دورها في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر عصرنة قطاع العدالة - مجلس قضاء سعيدة- نموذج

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية تخصص السياسات العامة و التنمية

إشراف الأستاذ:

د/ زيدان جمال

إعداد الطالب:

عوني علال

أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً

مشرفاً ومقرراً

عضواً مناقشاً

عضواً مناقشاً

— الدكتور يتيم محمد

— الدكتور زيدان جمال

— الدكتور زبيري رمضان

— الدكتورة عياشي حفيظة

الموسم الجامعي: 1436هـ / 1437هـ

2015م / 2016م

جامعة الدكتور مولاي الطاهر _سعيدة_

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



الحكومة الإلكترونية و دورها في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر عصرنة قطاع العدالة - مجلس قضاء سعيدة- نموذج

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية تخصص السياسات العامة و التنمية

إشراف الأستاذ:

د/ زيدان جمال

إعداد الطالب:

عوني علال

أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً

مشرفاً ومقرراً

عضواً مناقشاً

عضواً مناقشاً

— الدكتور يتيم محمد

— الدكتور زيدان جمال

— الدكتور زبيري رمضان

— الدكتورة عياشي حفيظة

الموسم الجامعي: 1436هـ / 1437هـ

2015م / 2016م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:

" وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ "

{ التوبة- الآية 105 }

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ
قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ:

" مَنْ سَلَكَ

طَرِيقًا يَتَمَسُّ فِيهِ عِنْمًا

سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا

إِلَى الْجَنَّةِ "

{ أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ }

إهداء

إلى أمي.

إلى عائلتي.

إلى أساتذتي.

إلى جميع الأصدقاء.

إلى كل من علمني و درسني.

إلى كل من ساعدني و قدم لي يد العون.

إلى الأمة المحمدية جمعاء.

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على سيد المرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين ، وبعد:

أحمد الله و أشكره أن أعانني و وفقني على إتمام هذه الدراسة حمداً يليق بجلاله وعظيم سلطانه.

أتقدم بالشكر و التقدير إلى
أمي.

كل من أسهم في إخراج هذا العمل المتواضع.

الأستاذ جمال زيدان لإشرافه على إنجاز هذه الدراسة.

كل أساتذتي في جميع أطوار التعليم التي مررت بها.

كل طاقم التدريس و الموظفين بجامعة الدكتور مولاي الطاهر.

كل من شجعني و حفزني على طلب العلم و أعانني على ذلك.

كل أصدقائي و زملائي.

جازاكم الله عني خير الجزاء.

المقدمة

أحدث التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمعرفة تحولا هائلا في الكثير من المفاهيم والنظريات ، و أفرز أساليب وأدوات و طرق و تقنيات جديدة في العديد من المجالات بما فيها الإدارة العامة ، كما فرض على الدول وحكوماتها إعادة النظر في وظائفها و الخدمات التي تقدمها للمواطنين وقطاع الأعمال ، وكذا طرق أداء الأعمال و تنفيذ المعاملات في القطاعات الحكومية المختلفة كخيار إستراتيجي رغبة منها في مواكبة متطلبات هذا العصر التي فرضت على أرض الواقع كخيار قوي لا يمكن الوقوف دون مواكبته بكل متغيراته المادية و المعنوية.

مواكبة هذا التطور كان من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الأعمال الحكومية ، وذلك بتبني مشروع الحكومة الإلكترونية الذي أصبح واقعاً احرص كل دولة على التعايش معه و الإستفادة من إمكاناته ، ضمن التصور العام لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة وتوفير الخدمات العامة إلكترونيا كأساس لترشيد الخدمة العمومية ، إضافة إلى إنجاز الحكومة لمختلف أنشطتها داخل الإدارة الحكومية بإعتماد برامج وتطبيقات وشبكات الإتصال والمعلومات ، وذلك بهدف تحسين الأداء وزيادة سرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ، وخفض كلفة الأنشطة والخدمات وتحقيق عائد أفضل ، والعمل على الرقي بجودة المخرجات.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الحكومة الإلكترونية يمثل توجهاً عالمياً يشجع على تبني نظام الخدمات الإلكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول كثيرة في هذا المجال بما فيها الجزائر التي سارت حدوا هذا التحول ، وذلك بتبنيها العديد من الإصلاحات في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال الهادفة إلى بناء مجتمع المعرفة وإطلاقها مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" ، الذي كان له تأثير كبير على هيكله و وظائف القطاعات الحكومية ، و تراجعت معه أشكال الخدمات العامة التقليدية و برز نمط جديد يعرف بالخدمات العامة الإلكترونية يعبر عن السرعة ، والتفاعل الآني و إختراق الحدود.

من هذا التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية وإطلاقا مبادرة الجزائر الإلكترونية والوقوف على ما تم تحقيقه من إستعداد و جاهزية لتطبيق هذا المشروع ، ومستوى الفاعلية في الإنجازات ، تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلاً تقييمياً للحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية ، وذلك بتناول التجربة الجزائرية بعد وضع المشروع في إطاره المفاهيمي ، ومحاولة إستجلاء تأثيره و دوره في ترشيد الخدمة العمومية من خلال التركيز

على قطاع العدالة كنموذج للتحويل نحو الخدمة الإلكترونية ، و إدخاله تكنولوجيا المعلومات والإتصال على وظائفه ومهامه ، و كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية وحسن من مستوياتها.

وردت جملة من الأدبيات و الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ، والتي تطرقت للحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية و المنظمات العامة و إنعكاساتها على الخدمات العمومية ، من بينها الدراسة التي أجرتها الأمم المتحدة والتي أعدت في إطار برنامج عمل قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) لعامي 2012-2013 ، وتهدف من خلالها إلى رصد واقع إستراتيجيات برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ، وأهم تطبيقات الخدمات الإلكترونية الحكومية الحالية وآفاق تطويرها ، حيث تطرقت الدراسة لتطور إستعمال المعلوماتية في الدول العربية و إلى الإستراتيجيات والخطط الموضوعة للحكومة الإلكترونية والأطر التشريعية والقانونية المعدة لها ، كما إستعرضت وضع البوابات الإلكترونية في هذه الدول وأهم المشاريع المنجزة والمشاريع والمبادرات الجديدة ، و إنتهت الدراسة ببحث مفصل حول مناهج الرصد والتقييم لمشاريع الحكومة الإلكترونية و مؤشراتها والجهات المسؤولة عنها، مختومةً بإستنتاج مفاده أن الدول العربية مازال أمامها الكثير من الجهد لتبذله حتى تتمكن من مواكبة التطورات المتلاحقة في هذا المجال سواء على المستوى الوطني و الإقليمي ، و الأخذ بالتوصيات المقدمة لها و التي من ضمنها مايلي:

- النظر إلى الحكومة الإلكترونية كإجراءات أعمال بدلاً من إعتبارها مجرد أدوات تكنولوجية ، فالتكنولوجيا هي من عناصر البيئة التمكينية للحكومة الإلكترونية.
- ضرورة توجه الدول العربية إلى مراجعة الإستراتيجيات والخطط الوطنية بحيث تتضمن التوجهات الحديثة في التكنولوجيا، مثل الحكومة المفتوحة، والحكومة النقالة، والحوسبة السحابية، والحكومة الذكية، وسبل تقديم الخدمات بقنوات متعددة.
- ضروري أن تتضمن خططوا إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية الخدمات المتكاملة وتعريف المبادرات الواجب توجيهها نحو المواطن لحكومة أفضل على المستوى المحلي والوطني.

كما نجد كتاب للدكتور أبو بكر محمود الهوش المعنون بـ"الحكومة الإلكترونية الواقع وأفاق" الصادر عن مجموعة النيل العربية بالقاهرة سنة 2006 ، والذي تطرق فيه لعرض مفصل حول مفهوم الحكومة الإلكترونية بدءاً بالمفهوم و النشأة ، الأهداف و المتطلبات، مروراً بالمراحل والتحديات ، ثم آليات تفعيلها مع

دراسة لنماذج عربية حول تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، كما إحتوى هذا الكتاب على جملة من العناصر والمضامين التي أثرت الموضوع و أزال الغموض عن هذا المفهوم ، وكذا كتاب للدكتور عبد صالح حسن المختن بعنوان "الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمات المرورية (دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة)" الصادر عن مركز بحوث الشرطة بالإمارات العربية المتحدة سنة 2013 ، والذي جاء فيه إيضاح لمفهوم الحكومة الإلكترونية من حيث تطورها و العناصر التي تركز عليها ومجالات إستخدامها عموما ، كما قدم إطار مقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية بإدارة المرور والترخيص بالإدارة العامة بشرطة الشارقة بعد دراسة التجارب المختلفة لتطبيقها دوليا أو إقليميا أو محليا ، وقدم في الأخير مزايا النموذج المقترح مع العديد من التوصيات التي من شأنها أن تساعد على تجاوز المشكلات التي قد تنشأ أنا تطبيق هذا المشروع.

إضافتا لهذه الدراسات توجد أطروحة دكتوراه للباحث عبد نعمان الشريف الموسومة بـ"الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي" بجامعة الجزائر سنة 2009/2008 ، والتي تهدف إلى دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية وبيان المفهوم العام لها ، والوقوف على دور الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية جديدة تساعد على إعادة النظر في دور الدولة و وظائف مؤسساتها وهيئاتها وهياكلها ، وكذا الوقوف على التحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل ، ودراسة تأثير الأعمال الإلكترونية على الأعمال التقليدية للنظام الإداري للدولة ، كما تم وضع إستراتيجية ومنهجية من قبل الباحث لتطبيق الحكومة الإلكترونية يمكن تطبيقها في أي دولة في العالم ، وتم إسقاط الدراسة والإستراتيجية والمنهجية على واقع التطبيق في دول مجلس التعاون الخليجي، كدراسة حالة للوصول إلى صورة لما ستحدثه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية من تغييرات على الإدارة في دول مجلس التعاون الخليجي.

وكذا رسالة ماجستير للباحث عبد الكريم عاشور تحت عنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر" بجامعة منتوري قسنطينة سنة 2010/2009 ، إحتوت على الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ، ودور تكنولوجيا المعلومات وأثرها على نماذج الخدمات المقدمة للمواطنين ، كما تطرق الباحث في رسالته إلى تطبيقات إدارة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة ، و نماذج تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية بها وكيف أثر ذلك على ترشيد الخدمة العمومية، بالإضافة إلى ذلك خص الباحث دراسته بتجربة الجزائر في التحول الإلكتروني ، ومدى إمكانية تطبيق الإدارة

العامّة الإلكترونيّة في تقديم الخدمات للمواطنين ، وذلك من خلال إبراز أهمّ التجارب القطاعية التي حاولت الإسهام في الوصول إلى خدمات عامّة إلكترونية ومن تمّ ترشيد الخدمة العمومية ، وختم دراسته بتقديم رؤية تحمل تصور مستقبلي حول موضوع الإدارة الإلكترونيّة وإمكانية ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر .

يحتلّ موضوع الحكومة الإلكترونيّة وعلاقته بالخدمة العامّة أهمية بالغة، إنطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة العامّة الإلكترونيّة هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها ، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية تكمن في قلة الدراسات حول موضوع الحكومة الإلكترونيّة وعلاقته بالخدمات العمومية علي مستوى الطرح الأكاديمي ، مما يجعل هذا الموضوع يكتسبه الغموض وعدم الوضوح لدى الكثير من الدارسين، وعليه جاءت هذه الدراسة لتقمّ تأصيلاً واضحاً حول مفهوم الحكومة الإلكترونيّة وتبين أثاره و إنعكاساته علي الخدمة العمومية ، أما من الناحية العملية فيري البعض أن مشروع الحكومة الإلكترونيّة بالجزائر بعيد المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية وغيرها ، كما أنه غير قادر على تحسين الخدمات العمومية ، وبالتالي جاءت هذه الدراسة لتوضح الرؤى و وتقدم حقائق مجردة حول واقع تطبيق الحكومة الإلكترونيّة بالجزائر ، والتعرف على إستراتيجية الخدمات العامّة الإلكترونيّة ، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامّة الرشيدة من خلال تجربة قطاع العدالة بالجزائر وأخذ مجلس قضاء سعيدة كنموذج ، والتوصل إلى نتائج وتوصيات بهذا الشأن يمكن الإستفادة منها مستقبلاً .

إن إهتمام أي باحث و رغبته في تناول موضوع معين عما سواه هو في الحقيقة الأمر راجع لإعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث و توجه إهتماماته بحكم الميل نحو موضوعات معينة ، وأخرى موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية وحدائته ، وعليه فالدوافع الذاتية لتناول هذا الموضوع تنطلق من الإهتمام الشخصي بموضوع إصلاح و تطوير الخدمة العامّة كونها تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم،وإنطلاقاً من قناعة الباحث أن أي تطوير أو تحديث داخل الدولة لابد أن يكون محوره وموضوعه إصلاح وترشيد علاقة المواطن بمؤسسات الدولة ، وهذا ما تتشده الحكومة الإلكترونيّة التي تهدف إلى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن ، أما الدوافع الموضوعية فتتبع من القيمة العلمية لموضوع الحكومة الإلكترونيّة إضافة إلى توفر عنصر الجودة فيه على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي ، ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعني بدراسة تأثير الحكومة الإلكترونيّة على جودة الخدمة العمومية ، وهو ما يشجع ويفتح أمام الدارسين مزيداً من الإجتهد ومحاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية و التطبيقية.

يواجه البحث العلمي صعوبات جمة خصوصا في الدول العربية رغم النبوغ والقدرات العقلية الهائلة التي يمتلكها كثير من الباحثين والعلماء في هذه الدول ، كونهم أكثر من ساهم في تطوير قدرات البحث العلمي في الدول الأجنبية نظراً لتوفر الإمكانيات ، ويكاد لا يوجد في العالم العربي أي باحث إلا وواجه صعوبات ، وعليه تكمن الصعوبات التي صادفتها أثناء إجراء هذه الدراسة في حداثة المفهوم وقلة المراجع التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، إضافة إلى ندرة الراجع التي تطرقت مباشرة للعلاقة بين الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية ، وكذا تشابه الطرح في الكثير من المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ، والخلط بينها في بعض الأحيان مما يولد نوعا من الحيرة عند الإقتباس منها .

أفرزت الحكومة الإلكترونية تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وعلى شكلها و وظائفها بما فيها الخدمة العمومية ، حيث إنتقلت من الشكل التقليدي المباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية ، التي تقلصت بفضلها المسافات و الزمن وتطورت نوعية الخدمة العامة وجودتها ، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية ، وعليه وفي ضوء تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تشهدها مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

- إلى أي مدى يمكن أن تشكل الحكومة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر ؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية أسئلة فرعية يمكن إجمالها في مايلي:

- ما مفهوم كل من الحكومة الإلكترونية و الخدمة العمومية ؟
- ما هي متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟
- كيف يؤثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟
- ما هي مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟، وكيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العامة ؟
- إلى أي مستوى من التطور بلغته الخدمة العمومية بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟، وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية ؟

تكمّن حدود هذه الدراسة التي تعالج موضوع الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين وترشيد الخدمة العمومية بالجزائر في إطار الزماني أنها تركز على الفترة الممتدة من سنة 2000 ، باعتبارها سنة بداية فترة الإصلاحات الكبرى التي باشرت الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و الهادفة إلى بناء مجتمع المعرف كعصرنة قطاع العدالة وإصلاحات المنظومة التربوية...إلخ ، ثم إنطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" كعينة لتبني هذه الإصلاحات وصولاً إلى يومنا هذا ، غير أن ذلك لا يعني إهمال بعض الفترات السابقة إنطلاقاً من أن توظيف السابق نقطة مهمة لفهم الحاضر ، كما أن تجاوز بعض الحقب الزمنية قد يؤدي إلى إهمال بعض المعطيات التي تخدم الموضوع ، أما الإطار المكاني لهذه الدراسة فكان الجزائر وذلك في شقها النظري ، أما جانبها الميداني التطبيقي فهو ولاية سعيدة و بالضبط على مستوى المجلس القضاء لهذه الولاية .

تقدم هذه الدراسة جملة من الفرضيات التي من شأنها أن تجيب على الإشكالية العامة و أسئلتها الفرعية، يمكن إيجازها في مايلي:

- الفرضية الأولى: التحول نحو الحكومة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الحكومة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية.
- الفرضية الثانية: تحسين مستوى الإستجابة والفعالية والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية.
- الفرضية الثالثة: واجهت الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

للإلمام الجيد بالموضوع محل الدراسة و بما يسمح الحصول على المعلومات المناسبة و الصحيحة تم توظيف مجموعة من المناهج ، والتي من ضمنها المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة ما ، أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ، و يتجلى الإعتماد على هذا المنهج من خلال سرد و وصف وتحليل أهم خصائص وعناصر الحكومة الإلكترونية ، وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العمومية ، وكذلك عند تناول نماذج قطاعية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، و في توضيح أنماط وأشكال الخدمات الإلكترونية المقدمة التي تعكس نمط العلاقة القائمة بين الأجهزة الحكومية وجمهور المواطنين.

كما تم أيضا توظيف المنهج التاريخي الذي لا غنى عنه أثناء البحث في الأحداث الماضية للظاهرة المدروسة ، وتحليل الحقائق المتعلقة بها بغرض الوصول إلى معرفة الظروف التي أحاطت بشأن تطورها عبر مختلف المراحل الزمنية ، فتحليل الواقع المعاش يتطلب التعرف على حالة المنظمات قبل التحول الإلكتروني لإستخلاص التغيرات الحاصلة ومن ثم يمكن تقييم هذه التطورات .

إضافة إلى ذلك اعتمد منهج دراسة الحالة الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة ، و يظهر توظيف هذا المنهج في هذه الدراسة من خلال محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، والبحث في آليات عملها إنجازاته ومحاولة تقييمه ، كما تم الإعتماد على أساسيات هذا المنهج عند التطرق إلى تجربة قطاع العدالة في التحول نحو الخدمة الإلكترونية ، وإسقاط هذه التجربة على الواقع من خلال إجراء دراسة ميدانية بمجلس قضاء سعيدة .

أما بخصوص الإقتربات التي تم توظيفها في هذه الدراسة نجد الإقتراب البنائي الوظيفي ، الذي تم الإعتماد عليه إنطلاقا من كون الحكومة الإلكترونية بلجزائر هي نتاج لمتغيرات (مدخلات) فرضتها البيئة الداخلية و الخارجية على النظام السياسي ، كالعولمة و الرغبة في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها وغيرها ، والتفاعل مع هذه المتغيرات أفرز مجموعة من البرامج (مخرجات) تمثلت في مشروع الحكومة الإلكترونية والخدمة العامة الإلكترونية ، و التغذية الإسترجاعية التي تعكس مدى نجاعة هذا المشروع من فشله ، وكذا رضا وقبول المواطنين عن الخدمات التي تقدمها لهم القطاعات الحكومية ونجد أيضا الإقتراب المؤسسي القانوني الذي تتجلى تطبيقاته في المؤسسات الحكومية الجزائرية ، عند التركيز على التغيرات التي حصل في القوانين المنظمة لسيرورة العمل الإداري ، و إستحداث مؤسسات جديدة كالهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته والمديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة ، كل هذا يعتبر علامة للتحول و مدخلا له في نفس الوقت .

كما تمت الإستعانة ببعض أدوات البحث العلمي أثناء القيام بهذه الدراسة و التي من بينها المقابلة التي وظفت خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بمجلس قضاء سعيدة ، حيث تم إجراء جلسات مع موظفي هذا المرفق والتحاور معهم توجيه العديد من الأسئلة الشفوية لهم بهدف الحصول على معلومات تخدم موضوع الدراسة ، وكذا الملاحظة التي جاءت الإستعانة بها خلال الإطلاع على البوابات الإلكترونية للعديد من

القطاعات الحكومية بالجزائرية بما فيها قطاع العدالة ، ومعرفة ما تحتويه من تقنيات و ما تؤديه من خدمات إلكترونية ، ومدى تفاعلها في إطار إرتباطها بخدمة المواطن.

معالجة هذا الموضوع كانت بعبءاً ب مقدمة إحتوت مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق ومفصل ، وتم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول.

تناول **الفصل الأول** الإطار المفاهيمي لكل من الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية من خلال الإحاطة الكلية ب: تعريف الحكومة الإلكترونية ودوافع نشأتها، خصائصها، عناصرها، أهدافها ومبادئها، أنواعها ومجالاتها ، العلاقة بينها وبين الإدارة الإلكترونية ، متطلباتها ومراحل تطبيقها، تجارب بعض الدول العربية في هذا المجال ، مفهوم الخدمة العمومية، خصائصها و أنواعها، منظماتها.

أما **الفصل الثاني** فتم فيه التطرق إلى مجالات الخدمة العمومية في الجزائر والضمانات القانونية والمؤسسية لأدائها ، والمعوقات التي حالت دون الأداء الحسن لهذه الخدمات ، كما تم التطرق فيه إلى أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، والوسائل المسخرة لذلك وتطبيقاتها في بعض القطاعات ، مع الوقوف على التحديات التي تعيق السير الحسن لهذا المشروع و آليات تخطيها، وإلى ما ألت إليه الخدمة العمومية بعد تطبيق هذا المشروع.

في حين أن **الفصل الثالث** خص بدراسة تجربة قطاع العدالة في التحول نحو الخدمة الإلكترونية ، ومدى إنعكاسات هذا التحول على جودة الخدمات التي يقدمها للمواطنين، وبذلك تم التطرق لأهم الإنجازات التي مست هذا القطاع في إطار عصرنته ، وما تم تحقيقه على مستوى مجلس قضاء سعيدة في خضم هذا التحول الإلكتروني للخدمات ، وإنتهت هذه الدراسة ب **خاتمة** من خلالها سيتم الإجابة على الإشكالية وما تقدم من فرضيات ، مع تقديم بعض النتائج و التوصيات المستخلصة من هذه الدراسة.

وفي الأخير أسأل الله العظيم التوفيق والسداد في إيصال المعلومة و إنجاز هذه الدراسة ، فإن أصبت فهذا بفضل الله عز وجل وهو ما أطمح إليه ، و إن أخطأت فمن نفسي وأمل النصح والإرشاد وسأكون شاكرا لمن أهدى لي عيوبي.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للحكومة

الإلكترونية و الخدمة

العمومية

يعيش العالم في هذه الفترة ثورة علمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعرفة ، أدت إلى ظهور أساليب وأدوات وطرق وتقنيات جديدة في كل المجالات وبالأخص مجال الإدارة ووظائفها ، مما فرض على الدول والحكومات إعادة تقييم أدائها الحكومي ، وإعادة النظر في وظائفه التقليدية والخدمات التي تقدمها للمواطن و قطاع الأعمال ، وكذا طرق أداء الأعمال و تنفيذ المعاملات في القطاعات الحكومية المختلفة كخيار إستراتيجي ، رغبة من تلك الحكومات في مواكبة متطلبات هذا العصر التي فرضت على أرض الواقع كخيار قوي لا يمكن الوقوف دون مواكبته بكل متغيراته المادية والمعنوية.

هذه المواكبة للثورة الرقمية تجلت في التحول نحو الحكومة الإلكترونية عن طريق إدخال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال علي الأعمال الحكومية ، سعياً منها لتحسين و تطوير الخدمات التي تقدمها للمواطنين وقطاع الأعمال.

توضيح مضامين هذه المفاهيم و العلاقة الترابطية فيما بينها هو ضمن مسعى هذا الفصل الذي يحتوي علي ثلاثة مباحث ، تضمن المبحث الأول ماهية الحكومة الالكترونية، وتناولها من حيث النشأة و التعريف، خصائصها وعناصرها ، كما تطرق إلى أهدافها ومبادئها، ثم أنواعها و مجالاتها ، أما المبحث الثاني فمن خلاله تم توضيح العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية ، ثم الوقوف علي متطلبات الحكومة الإلكترونية ومراحل تطبيقها ، مروراً بتجارب بعض الدول العربية في هذا المجال ، في حين أن المبحث الثالث خصص للخدمة العمومية بدءاً من تعريفها وخصائصها ، وصولاً لأنواعها و أنظمتها، ثم ختاماً بالخدمة العمومية في ظل تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.

نظرا للتطور الهائل و المتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الإتصالات وتقنية المعلومات و التي باتت تلعب دورا حيويا ومباشرا في شتي مناحي الحياة الإقتصادية والتموية و الإجتماعية و الثقافية ، كان لزاما علي حكومات العالم التفكير في مواكبة التطورات للإستفادة من كل هذه الإمكانيات المتاحة في تطوير أدائها الحكومي ، من هنا ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية¹ ، ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب ممكنة تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوما في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقديم الخدمة العمومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة² ، وعليه تضمن هذا المبحث نشأة ومفهوم الحكومة الإلكترونية، خصائصها ، عناصرها ، أهدافها و المبادئ التي تقوم عليها، بالإضافة إلي أنواعها و المجالات التي تنشط فيها.

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية و دوافع نشأتها.

يعد مصطلح الحكومة الإلكترونية " Electronic Government " من المفاهيم الجديدة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال، و التي أثرت بشكل كبير علي قطاع الحكومة و أداءه ، و لتوضيح المعني الحقيقي لهذا المفهوم و جب إعطاء تعريف مفصل للحكومة الإلكترونية ، مع توضيح الفرق بينها و بين الحكومة التقليدية ، وكذا الوقوف علي أهم الأسباب التي أدت إلي ظهورها.

1- مفهوم الحكومة الإلكترونية :

مصطلح الحكومة الإلكترونية مركب من كلمتين هما: الحكومة و الإلكترونية و لإعطاء تعريف واضح ومفصل لهذا المفهوم لابد من تحديد معني هاتين الكلمتين.

¹ صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية - النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، 2011 ، ص13.

² منصور الزين و سفيان نقماري، الإطار النظري للحكومة الإلكترونية بين المتطلبات و مبررات التحول، مداخلة ملقاة في الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول ، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجاري و علوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة ، 13-14 ماي 2013، ص02.

1-1- الحكومة "Government": يستخدم مصطلح الحكومة للدلالة علي معنيين هما¹ :

أولاً- الحكومة بالمعني الواسع: يقصد بها جميع الهيئات المسيرة لنظام الحكم في الدولة ، و بهذا ينصرف معنى الحكومة إلي السلطات العامة في الدولة أي السلطة التشريعية التي يناط بها سن القوانين ، والسلطة التنفيذية التي تتولى وضع هاته القوانين موضع التنفيذ ، و السلطة القضائية التي تتولي تطبيق هذه القوانين علي ما يطرح عليها من منازعات.

ثانياً- الحكومة بالمعني الضيق: يستعمل للدلالة علي السلطة التنفيذية وحدها، أي السلطة القائمة علي تنفيذ القوانين و تسيير و إدارة المرافق العامة ، بمعني للدلالة علي الوزارات بوصفها الأداة المحركة للسلطة التنفيذية و القائمة علي تنفيذ سياساتها العامة.

1-2- الإلكترونية "Electronic": تعني كل ما يتصل بالتكنولوجيا الحديثة ويكون ذات قدرات كهربائية

أو رقمية، أو مغناطيسية، أو لاسلكية، أو بصرية، أو كهرومغناطيسية، أو ضوئية، أو ما شابه ذلك².

على الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكترونية إلا أنه ليس مصطلحاً تكنولوجيا بل مصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية، والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية ، وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها بعضاً، كما لا يوجد فرق أو تمييز بينها و بين الحكومة الرقمية لأن هذه الأخيرة لا تعني شيئاً آخر غير الحكومة الإلكترونية³ ، و هي وثيقة الارتباط بمفهوم الحكومة الذكية التي تملك كفاءات كبيرة في إستغلال الإمكانيات و الظرف الزمني بما يخدم أهدافها و يقلل تكاليفها.

قبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين التعريف بعض الشيء بالحكومة التقليدية باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكتروني ، حيث عرفت الحكومة التقليدية على أنها: " ذلك

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2004، ص17.

² عبيد صالح حسن المختن، الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات المرور دراسة تطبيقية علي إمارة الشارقة. الإمارات العربية المتحدة: مركز بحوث الشرطة، 2013، ص72.

³ المرجع نفسه، ص73.

الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد ، و إتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي و الإقتصادي و الإجتماعي"¹.

إختلفت آراء الفقهاء في إعطاء مفهوم موحد للحكومة الإلكترونية مما تولد عنه بروز جملة من التعريفات والتي من بينها مايلي:

أ - التعاريف الغربية:

قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الإلكترونية علي أنها : " عملية إستخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) ، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات"².

ومن وجهة نظر الأمم المتحدة فالحكومة الإلكترونية تعني : " إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال"³.

أما David Brown فيعرفها على أنها: " الأنشطة الحكومية التي تتم عن طريق العمليات الرقمية وعبر شبكة الإنترنت بين الحكومة وأفراد الجمهور والكيانات في القطاع الخاص ، وتشمل هذه الأنشطة عموماً تبادل المعلومات إلكترونياً للحصول على أو تقديم منتجات أو خدمات ، لوضع أو تلقي الأوامر، لتوفير أو الحصول على معلومات"⁴.

¹ أحمد بن عشاوي، " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية علي مؤسسة الأعمال"، مجلة الباحث. العدد السابع، 2009-2010، ص288.

² مريم خالص حسين، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة. العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص443.

³ رضوان رأفت، "الحكومة الإلكترونية"، المركز الدولي للدراسات المستقبلية و الإستراتيجية. العدد الخامس، 2005، ص15.

⁴ David Brown , "E-government and public administration", **International Review of Administrative Sciences**. Vol 71, No 2, 2005, p 242.

كما و يعرف Fatile Jacob الحكومة الإلكترونية بأنها: "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارات العمومية ، بحيث تقترن بتغيير على مستوى التنظيم والقدرات الجديدة للمستخدمين من أجل تحسين الخدمات العمومية ، وتقوية الممارسات الديمقراطية وتعزيز الدعم للسياسات العامة"¹.

في حين يري Georges Chatillon أن الحكومة الإلكترونية هي: "أي إستخدام من قبل الدولة والسلطات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لأداء العمل الإداري ، و تقديم خدمات أفضل لمستخدمي الإدارة"².

ب - التعاريف العربية:

عرف رأفت رضوان الحكومة الإلكترونية بأنها: "البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها ، أو فيما بين الدوائر المختلفة بإستخدام شبكات المعلومات و الإتصال عن بعد"³.

ويعرفها محمود الهوش علي أنها: "عملية تغيير و تحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومة و المواطنين و رجال الأعمال ، من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين ، تحسين التعامل و التفاعل مع رجال الأعمال و مجتمع الصناعة ، و تمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية ، و إدارة المؤسسات الحكومية بطريقة أكثر كفاءة ، تحجيم الفساد و زيادة الشفافية ، و تعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات ، و زيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته"⁴.

¹ Fatile Jacob Olufemi, "Electronic Governance: Myth or Opportunity for Nigerian Public Administration?", **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. Vol 2, No 9, September 2012, p125.

² Georges Chatillon, **L'Administration électronique : enjeux pratiques, défis juridiques**, site: <http://www.univ-paris1.fr/diplomes/master-droit-du-numerique/bibliotheque-numerique-du-droit-de-ladministration-electronique/administration-electronique/generalites/ladministration-electronique-enjeux-pratiques-defis-juridiques/>, 01/05/2016/21:37.

³ رأفت، مرجع سابق، ص17.

⁴ أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع و الأفاق. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006، ص27.

كما و تعرف أيضا بأنها: قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين ، و بين قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عالية ، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدئين هما¹:

الأول تقني: يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا، و تناقلها عبر شبكة الانترنت و ضمان دقتها و سريتها.

الثاني إجرائي: يتجسد في تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها.

يري محمود الهوش أنه رغم تعدد تعريفات الحكومة الإلكترونية إلا أنها تدور في فلك ثلاثة مدارس فكرية يمكن عرضها فيما يلي²:

أ- مدرسة تكنولوجيا المعلومات: تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال إستخدام كافة أشكال تكنولوجيا المعلومات لتوصيلها إلي المواطنين بكفاءة فعالة و بالوقت الحقيقي.

ب- مدرسة إبداع الإدارة: تنادي بإحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة و التحول من الإدارة التقليدية إلي إدارة التغيير و الابتكار، و أن الخدمة الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة مثل إدارة العلاقة بالعميل و تسويق العلاقة ، و التوجه بالمواطن، و غير ها من المفاهيم التي تضع المواطن في قمة إهتمامات التنظيم ، بمعنى إشتراط توافق بين الحكمة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية.

ج- مدرسة إعادة إختراع الحكومة: هذه المدرسة تؤمن بإعادة إختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب و إستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين ، و أن تكون خدماتها مستندة علي مبادئ و أسس العدالة ، و الإنصاف و الديمقراطية ، و الشفافية و المساواة ، و المشاركة في إتخاذ القرارات و التسويق الإجتماعي بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع.

يزيد نعمان الشريف علي المدارس الثلاثة السابقة الذكر مدرسة جديدة يطلق عليها تسمية المدرسة المتعدد (الشاملة): تجسد في إطار الفكر المتعدد العقلاني ، من خلال توظيف كافة الآراء في مختلف الإتجاهات الفكرية الداعية للتغيير، و تجسيدها في رؤية شاملة للحكومة الإلكترونية و آليات تنفيذها، و ذلك بإدخال كافة تقنيات المعلومات في العمل الحكومي بأسلوب مخطط ، وفق دراسات استشرافية لسيناريوهات مستقبلية تواكب أحدث التطورات و مختلف المتغيرات المتوقعة مستقبلا ، تخدم من خلالها إعادة صياغة دور

¹ فؤاد حسن حرز الله، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق. (مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013)، ص19.

² الهوش، مرجع سابق، ص ص23-26.

الدولة و وظائف مؤسساتها وأنشطتها (إختراع الحكومة)، بإستخدام أحدث أساليب وطرق التغيير والابتكار والإبداع ، بهدف تحقيق أرقى الخدمات العامة إلكترونيًا بأقل تكلفة وبشفافية عالية في الأداء¹ .

من خلال التعريفات السابقة للحكومة الإلكترونية نستنتج ما يلي²:

- تعتمد الحكومة الإلكترونية على المعلومات كمورد أساسي لها.
- تعتمد الحكومة الإلكترونية على التقنية الرقمية (تكنولوجية المعلومات و الإتصال).
- ترتبط الحكومة الإلكترونية بالإدارة العامة و المؤسسات الحكومية و القطاع الخاص.
- الحكومة الإلكترونية موجودة في بيئة افتراضية رقمية تظهر نتائجها من خلال مخرجاتها.
- تقوم الحكومة الإلكترونية على التعاون مع جميع الأطراف، المؤسسات الحكومية، و قطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني و المواطنين.

بناء على ما سبق و من خلال تقديم مفهوم الحكومة التقليدية يتضح أن الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية (التقليدية) ، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية ، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة ، أي أن الحكومة الإلكترونية تقوم بتقديم خدمات كما تفعل الحكومة التقليدية ، لكن الفارق أن كل هذا يتم من خلال كيان إلكتروني بدل الأوراق والتعقيدات الإدارية ، والذي يفيد في الأخير أن الأولى ليست بديلا عن الثانية لكنها الوجه الآخر لها ضمن النسق الرقمي³ .

2- نشأة الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومة الإلكترونية هي أبرز ثمرة نتجت عن تلاحم ثورة نظم المعلومات الإدارية وثورة أجهزة الحاسوب والبرمجيات ، وثورة تقنيات الإتصالات، كما أنها تمثل أبرز النماذج العالمية في الإستفادة من خدمات الشبكة الرقمية المتكاملة على النطاق الحكومي⁴ .

¹ عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي. (أطروحة دكتوراه ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009)، ص ص96-97.

² حرز الله، مرجع سابق، ص20.

³ بن عيشاوي، مرجع سابق، ص288.

⁴ المختن، مرجع سابق، ص77.

ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية في إطار لجنة الأمم المتحدة لتنشيط التبادل التجاري بين الدول بالوسائل الإلكترونية (التجارة الإلكترونية)، حيث أن التبادل لا يمكن أن يتم بمعزل عن استخدام الحكومات للوسائل الإلكترونية في أعمالها¹.

وقد بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في أواسط الدول الإسكندنافية ، و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Villages-Electronic) ، ويعد "لارس Lars" من جامعة أودونيس Adonis في الدنمارك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد².

أما المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر بالإستفادة من التجربة الدنماركية وبدأ المشروع فعليا عام 1991 ، و في عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة المشاريع ، و قد تبني مجلس لندن مشروع "بونتيل الإتصالات البعيدة التقنية " الذي أكد علي جمع و نشر و تنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات ، و ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبعت ذلك محاولات أخرى في دول أخرى³.

ولم تغب الدول العربية عن هذا الركب فهناك عدة تجارب، فعلي سبيل المثال مشروع حكومة دبي الإلكترونية عام 2001 ، وكذلك جمهورية مصر العربية عام 2004 ، و المملكة الأردنية الهاشمية عام 2006 بالإضافة إلي العديد من التجارب العربية ، و التي حققت بعض النجاح مقارنة مع معدلات نجاح التجارب علي الصعيد العالمي⁴.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008، ص15.

² فرج شعبان، الحكومة الإلكترونية إطارها النظري و المفاهيمي ، مداخلة لمقاة في الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول ، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجاري و علوم التسيير ، جامعة سعد دحلب البليدة ، 13-14 ماي 2013، ص04.

³ نفس المرجع و المكان.

⁴ المختن، مرجع سابق، ص79.

وفيما يخص دوافع التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية فإن ذلك يرجع لعدة أسباب والتي من ضمنها مايلي¹:

أولاً- أسباب سياسية:

- أ- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.
- ب- ظهور العولمة و إرساء النمطية العالمية في مجال إدارة الحكم و الإقتصاد والمجتمع.
- ج- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة.

ثانياً- أسباب تكنولوجية:

- أ- ظهور شبكة الأنترنت.
- ب- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.
- ج- إبتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني و ظهور بطاقات الرصيد الإلكترونية.
- د- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمر ممكناً.

ثالثاً- أسباب اقتصادية:

- أ- ظهور التجارة الإلكترونية.
- ب- التوجه نحو مشاريع الخصخصة و ما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.
- ج- إستغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف.

المطلب الثاني: خصائص و عناصر الحكومة الإلكترونية.

ظهرت الحكومة الإلكترونية كنمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة علي المنظمات و مجالات عملها، ذلك لتمييزها بخصائص ساعدت عمليات تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية ، كما أن الترابط و التناسق بين عناصرها جعل منها كيان متكامل من الوحدات ، و المؤسسات التي تستخدم تقنيات الإتصال الحديثة و نظم المعلومات الإلكترونية لأداء أعمالها.

¹ بن عيشاوي، مرجع سابق، ص289.

1- خصائص الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الإقتصادي و ترغب في زيادة و جذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف و المصروفات الذاتية للحكومات و المواطنين ، وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل ، وكما إنتشر إستخدام التقنية إزدادت فرص تحسين خدمات أفضل و تحقيق أرباح أكثر، ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الإلكترونية كونها تتسم بالخصائص التالية¹:

1-1- إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة و المفكرات الإلكترونية، و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.

1-2- إدارة بلا مكان: تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد (التليديسك)، والمؤتمرات الإلكترونية و العمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية.

1-3- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.

1-4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية ، والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

1-5- إدارة ذكية: كونها تستخدم منظومات و تقنيات محوسبة تتضمن القدرة علي التفكير و الرؤية و التعلم و الفهم ، و إستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة².

1-6- إدارة ذات تنظيم متكامل و مرن: في إستيعاب المتغيرات و تقدم أغلب الخدمات علي الخط³.

2- عناصر الحكومة الإلكترونية:

إن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه و تعمل على تحقيق أهدافه ، والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار كونها تشمل مجموعة من العناصر تمثل أساس

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص31.

² صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية و دورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني. (رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية المملكة العربية السعودية، 2010)، ص36.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص100.

نجاحها، ذلك على أساس أن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق توصيل الخدمة للجمهور¹ ، و لإستكمال بناء الحكومة الإلكترونية لابد من توفر العناصر التالية:

2-1- العنصر البشري:

يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية بإعتباره المحرك الأساسي للمشروع ، و من ثم يجب تدريبه و تأهيله للعمل في هذا النظام القانوني، و يرى البعض أن الإهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز أدوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات²، ويتضمن العنصر البشري مايلي:

أولا- مدير نظم المعلومات: يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن تجميع ونقل وحفظ و إنتقاء و معالجة و تقديم المعلومات إلى الإدارة ، لكي يتمكن العاملون فيها على مختلف مستوياتهم من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب ، و مما لا شك فيه أن نظم المعلومات الجيدة و الفعالة تتطلب إدارة على درجة عالية من الخبرة و الكفاءة الفنية و الإدارية ، و المعرفة التامة بأحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات ، خاصة و أن نظام المعلومات يقوم بمعالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات تساعد في عملية صنع القرار داخل الأجهزة و المرافق العمومية³ .

يطلق عليه حسن المختن تسمية "مدير الخدمات الإلكترونية" و يري بأنّ الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل هيئة الحكومة الإلكترونية تتطلب وجود أشخاص على رأس الهرم الإلكتروني، ولديهم الشهادات الأكاديمية والخبرة والمهارة الإدارية والفنية اللازمة للإشراف على فرق التنفيذ بداخل الشق الفني للحكومة الإلكترونية⁴.

¹ عبد القادر شلالي و علال قاشي، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء و المعوقات في الجزائر، مداخلة ملقاءة في اليوم الدراسي حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة البليدة 02، 27 فيفري 2014، ص06.

² حرز الله، مرجع سابق، ص21.

³ المرجع نفسه، ص22.

⁴ المختن، مرجع سابق، ص85.

ثانيا - مدير نظم معالجة البيانات: يقصد بنظم معالجة البيانات تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية و الخارجية ، و إجراء العمليات التشغيلية عليها ، و إخراجها في شكل تقارير يمكن إستخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل وخارج المنظمة ، و تتحدد مسؤولية مدير نظم معالجة البيانات في إنشاء قواعد البيانات ودعم خدماتها ، ومراقبة و تصحيح أداؤها وتوفير حمايتها وتوثيق النظام في قاموس البيانات ، ويتولى المدير الإشراف على الموظفين الذين تتحصر مهمتهم في إدخال البيانات المطلوبة¹.

ثالثا - المبرمج: هو الشخص المسؤول عن تحويل المتطلبات من الأنظمة إلى برامج أو أنظمة إلكترونية قابلة للتطبيق على جهاز الحاسوب ، ومتابعة صيانة هذه البرامج بشكل دوري.

رابعا - محلل النظم: هو همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام ومتطلباتهم من أنظمة وبين الأشخاص المبرمجين ، وهذه الوظيفة تتطلب بالإضافة إلى المهارات الفنية العالية مهارات إجتماعية و إدارية ، مثل القدرة على توصيل المعلومة والتفاوض.

خامسا - مدخل البيانات: وهو الشخص الذي يقوم بتشغيل نظام معد مسبقاً ويكون دوره مقتصر اً على تحويل البيانات من تقليدية - خاصة ورقية - إلى رقمية بإستخدام أحد أجهزة الإدخال ، إما بطباعتها أو بمسحها صوتياً ، أو بتسجيلها صوتياً أو عن طريق الفيديو.

سادسا - المستخدم: يمثل أبسط أنواع مستخدمي جهاز الحاسوب ، و يشمل كل من يملك القدرة على التعامل مع الجهاز - الشخصي - إدخالاً للبيانات ، وتشغيلاً لها، وسإخراجاً للمعلومات².

2-2- الأجهزة الإلكترونية:

أصبح إستخدام الأجهزة الإلكترونية أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية ، ونتيجة التطور المستمر في مجال الإتصالات والحاسبات الألية يستطيع الفرد في أي مكان من العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات وهو قابع في مسكنه أو عمله ، بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الإتصال المتقدمة ، ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية تؤدي دوراً متميزاً في توفير

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص22.

² المختن، مرجع سابق، ص86.

خدمة ممتازة و سريعة للمستخدمين للمعلومات ، كما أنها تعمل على زيادة مقدار و معدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة¹ ، وتظم هذه الأجهزة كل من²:

أولاً- عتاد الحاسوب Hardware: وهي الأجهزة المكونة لجهاز الحاسوب من إستقبال الإشارات المختلفة

من البيئة الخارجية ، ومعالجة هذه الإشارات ، ومن ثم إعادة المخرجات للبيئة الخارجية ، وتنقسم المعدات إلى:

أ- أجهزة إدخال.

ب- أجهزة معالجة.

ج- أجهزة إخراج.

د- أجهزة تخزين.

وتعتمد تطبيقات الحكومة الإلكترونية على مدى توافر هذه المعدات لدى المواطنين و المستخدمين لهذه

الخدمة.

ثانياً - البرمجيات Software: تتضمن تعليمات و أوامر و وظائف تحدد للجهاز ما يجب عمله ، إما

للسيطرة على مكوناته أو لإستقبال بيانات و معالجتها و إخراجها بالصيغة المطلوبة ، وهنا لا بد من التركيز

على متطلبات خاصة بالبرمجيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية وتتمثل في:

أ- التوفر .

ب- عدم التعطل .

ج- الأمان والثقة .

د- سهولة التعامل .

ثالثاً - شبكات الإتصال Telecommunications Networks: شبكة الحاسوب عبارة عن

مجموعة من الحاسبات والأجهزة الأخرى المتصلة مع بعضها بعضاً ، بحيث يكون لها القدرة على مشاركة عدد

كبير من المستخدمين للبيانات والبرمجيات و الأجهزة ، كما تعتبر الشبكة وسيلة إتصال إلكتروني بين الأفراد .

¹ شلالي و قاشي، مرجع سابق، ص06.

² المختن، مرجع سابق، ص ص83-84.

إن السبيل إلى بلوغ المستوى المنشود للميكنة الإدارية* هو إقتناء بنية تحتية متكاملة لنظم تشابكيه معلوماتية تؤمن أو تخدم كيان مجتمع معلوماتي ، و بعد إستكمال القاعدة التحتية من معدات الإتصال والحواسيب وشبكات الإتصال يستوجب التركيز على جودة و كفاءة النظم المعلوماتية ، وتحديثها لمواكبة التطورات المختلفة ، كما أنه يجب الإحتفاظ بكافة البيانات بأكثر من نسخة في أماكن موثوقة ومؤمنة للرجوع إليها متى ما دعت الضرورة إلى ذلك¹.

2-3- توفر الحماية القانونية:

إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية و تقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه ، و تقدم له التنظيم القانوني المناسب و الحماية مما يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أحسن وجه² ، كما يتعين العمل على إعتداد أجهزة أو جهة في الدولة تعنى بمتابعة تنفيذ السياسة الوطنية للمعلومات وتأخذ على عاتقها كافة مشاريع النظم المعلوماتية³.

تتكون الخدمات المشتركة من منظومة من المتطلبات التي تحتاجها أي حكومة بدءاً من الأرضية التقنية و إنتهاء بالبرمجيات المركزية ، التي ستكون همزة الوصل لجميع الهيئات والمؤسسات الحكومية لإستخدامها ، ويكون الشكل النهائي للخدمات المشتركة عبارة عن⁴:

أولاً - شبكات إتصال إلكتروني محمية و مزودة بآليات أمن معلوماتية ، وسرعة مناسبة لتبادل المعلومات بشكل مباشر بين جميع الهيئات.

* المكننة (الميكنة) أو الأتمتة مصطلح مستحدث يطلق علي كل شيء يعمل ذاتيا بدون تدخل بشري من خلال إدخال الآلة في العمل و تحويله من عمل يدوي إلي آلي ، و الميكنة الإدارية هي إستخدام الكمبيوتر و الأجهزة المبنية علي المعالجات أو المتحكمات و البرمجيات في مختلف القطاعات الإدارية ، من أجل تأمين سير الإجراءات و الأعمال بشكل آلي و دقيق و سليم وبأقل خطأ ممكن ، للإطلاع أكثر أنظر في الموقع:

<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A3%D8%AA%D9%85%D8%AA%D8%A9> , 17/05/2016/22:26.

¹ عيسى سعيد محمد الجدي و عمر الأمين إبراهيم فكرانه ، أفاق الحكومة الإلكترونية في الجماهيرية العظمي و ميكنة مؤسسات التعليم العالي، مداخلة ملقاة في المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة حول الإبداع و التجديد - دور المدير العربي في الإبداع و التميز، شرم الشيخ - جمهورية مصر العربية ، 27-29 نوفمبر 2004، ص209.

² شلاي و قاشي، مرجع سابق، ص06.

³ الجدي و فكرانه، مرجع سابق، ص209

⁴ المرجع نفسه، ص210.

ثانياً - تدار هذه الشبكة بواسطة إدارة خاصة بأمن و صيانة المعلومات ، يشرف عليها مركز المعلومات الرئيسي الذي يجب أن يتبع لأعلى سلطة في الحكومة المعنية.

ثالثاً - يقوم مركز المعلومات بعمل الرقابة على صلاحية و نوعية المعلومات التي تمر من خلاله ، وعليه يقع دور تأمين الإتصال بين الهيئات الحكومية لتنفيذ جميع عمليات الإتصال المتقاطعة بنجاح.

المطلب الثالث: أهداف و مبادئ الحكومة الإلكترونية.

إن الحكومة الإلكترونية جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري و المالي في المجتمع و مؤسساته - بالإضافة للأسباب السياسية و الإقتصادية و التكنولوجية السالفة الذكر - و لإصلاح هذا الأمر تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من إنتشار الفساد من جانب ، والعمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها ، و أن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين و ليس فقط إستجابة لطلباتهم¹ ، وهنا تتجلى أهمية الحكومة الإلكترونية بفضل المبادئ التي تقوم عليها و الأهداف التي تسعى لتحقيقها بالإضافة إلي المزايا الناجمة عن تطبيقها .

1- أهداف الحكومة الإلكترونية:

تتبنى جل الدول مشروعات تطبيق الحكومة الإلكترونية بوتيرة عالينظر¹ لرغبتها في تحقيق كل الأهداف المرسومة للرقى بالكثير من جوانب الحياة التي ساعدت تقنية المعلومات في تطويرها ، كما أن هذه الأهداف قد تتفاوت من دولة إلى أخرى ، و قد تتسع الأهداف و تختلف في أهميتها و مداها بإختلاف التجارب التاريخية للدولة و مستوى تطورها الإقتصادي والإجتماعي، زيادة علي أن السياسات العامة و توجهات الدولة التنموية تؤثر في نوع الأهداف التي على ضوءها يتم وضع و تبني إستراتيجية الحكومة الإلكترونية² ، وهذا ما يجعل تصنيفات الأهداف تتعدد و تتنوع و التي من ضمنها مايلي:

¹ خالص حسين، مرجع سابق، ص444.

² نعمان الشريف، مرجع سابق، ص101.

1-1- تصنيف شعبان فرج: صنف أهداف الحكومة الإلكترونية إلى أهداف داخلية و أخرى خارجية وهي كالاتي¹:

أولاً- الأهداف المرتكزة علي أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين: تتمثل في تسهيل السرعة و الشفافية ، إمكانية المحاسبة، الكفاءة و فعالية عمليا و إجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية ، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال و تقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

ثانياً- أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية: وهي توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع و توقعاته بطريقة مرضية ، عن طريق تبسيط التفاعل و التعامل مع الخدمات العديدة المتاحة علي الخط ، و يسهل إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في العمليات الحكومية الداخلية ، سرعة و شفافية و إمكانية المحاسبة ، الكفاءة و الفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور و المواطن و الأعمال و الأجهزة الحكومية الأخرى.

1-2- تصنيف سعود بن محمد النمر (و آخرون): قسموا أهداف الحكومة الإلكترونية إلى أهداف تحقق مكاسب مادية و أهداف عامة غير مباشرة²:

أولاً - أهداف يمكن ترجمتها إلي مكاسب مادية مثل:

- أ- إمكان أداء الأعمال عن بعد.
- ب- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.
- ج- الحد من إستخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- د- إنجاز سريع للأعمال و إختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.

ثانياً- أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلي مكاسب مادية ملموسة مثل:

- أ- زيادة و تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.
- ب- التوافق مع بقية دول العالم خصوصا المتقدمة.
- ج- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

¹ شعبان، مرجع سابق، ص08.

² القحطاني، مرجع سابق، ص30.

1-3- تصنيف محمود الهوش: يري أن الأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال الحكومة

الإلكترونية تتمثل في¹:

- أ- رفع مستوي الأداء.
- ب- زيادة دقة البيانات.
- ج- دعم النمو الإقتصادي.
- د- رفع كفاءة أداء العاملين.
- هـ- مواكبة التطور التكنولوجي.
- و- تلخيص الإجراءات الإدارية.
- ز- الإستخدام الأمثل للطاقة البشرية.
- ح- زيادة الإنتاجية و خفض التكلفة في الأداء.

1-4- تصنيف جامعة الدول العربية: في إعلان القاهرة الصادر يوم 18 جويلية 2003 حددت ستة أهداف

رئيسة تتسم بها إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية و هي كما يلي²:

- أ- بناء ثقة المستخدم.
- ب- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
- ج- زيادة إشتراك المواطنين في الخدمات.
- د- تحقيق كفاءة و عائد أكبر علي الإستثمار.
- هـ- توصيل الخدمات التي تستجيب لإحتياجات العميل.
- و- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة و معلوماتها.

و بخصوص أهمية الحكومة الإلكترونية فيمكن تناولها من خلال محورين³: علي مستوي المنظمات

و علي المستوي القومي.

¹ الهوش، مرجع سابق، ص ص32-33.

² شعبان، مرجع سابق، ص 09.

³ القحطاني، مرجع سابق، ص ص28-29.

أولاً- أهمية الحكومة الإلكترونية بالنسبة للمنظمات:

- أ- توجيه الإنتاج وفقاً لرغبات المستهلكين.
- ب- تحسين و زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
- ج- إتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.
- د - إنخفاض تكاليف الإنتاج و زيادة ربحية المنظمة.
- هـ - الحد من الإعتماد علي التعامل الورقي و أثاره السلبية.

ثانياً- أهمية الحكومة الإلكترونية علي المستوي القومي:

- أ- تشجيع الإستثمار المحلي في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- ب- دعم جانب الواردات من خلال تحقيق الشفافية و منع الإحتكار.
- ج- إتاحة مجالات واسعة أما الأفراد للوصول بسهولة للأسواق و مراكز الاستهلاك.
- د- توفير فرص المشاركة للمشروعات الصغيرة و المتوسطة في حركة التجارة العالمية.
- هـ- تحسين الخدمات الحكومية و تسهيل إجراءات العمل، و تحقيق الشفافية و الوضوح للمواطن و المستثمر.
- و- تساهم في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة خصوصا فيما يتعلق بسهولة و سرعة النفاذ للأسواق العالمية.

أما مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية فتتجلى في¹:

- أ- تسويق المنتجات والخدمات عالمياً.
- ب- إجتذاب الإستثمارات من خلال تحديد الفرص الإستثمارية القائمة.
- ج- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
- د- تعد الوسيلة الملائمة لتحقيق الإنتقال إلى التمحوّر حول إحتياجات المواطن.
- هـ- الإستثمار الأمثل لموارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية، وما يصاحبها من إجراءات متعددة.

¹ سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا. العدد السابع، السداسي الثاني 2009، ص311.

و- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة و تبادل المعلومات و البيانات فيما بينها ، مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية.

مما تقدم يمكن القول أن **محصلة الأهداف الرئيسية** الناجمة من إستخدام الحكومة الإلكترونية تتمثل في: تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين في أي وقت و أي مكان ، بكل كفاءة و فعالية ، و بأقل مجهود و تكلفة¹، زيادة دقة البيانات و الإستخدام الأمثل للموارد البشرية مع تقليص حجم الإجراءات الإدارية و رفع مستوى الأداء في مختلف المؤسسات الحكومية²، بالإضافة إلى تحقيق الديمقراطية الرقمية و التنمية الإقتصادية و إصلاح الإدارة العامة³.

2- مبادئ الحكومة الإلكترونية:

توجد مبادئ رئيسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية ، كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء و بعد عملية تطوير و تطبيق البرامج الجديدة⁴ .

2-1- مبادئ الحكومة الإلكترونية حسب مجلس التميز الحكومي الأمريكي: وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية عددا من المبادئ الإرشادية حول الحكومة الإلكترونية أجملتها المصادر في⁵:

أ- سهولة الإستعمال: وذلك بتيسير وصول المستخدم للجهاز الحكومي إلكترونيا مما يلغي حواجز المكان و الزمان ، مع مراعاة هذه الأجهزة لإحتياجات المستخدمين و إختياراتهم.

ب- الوصول من أي مكان: وذلك بتواصل المستخدم من أي موقع مناسب مع الحكومة الإلكترونية، وهذا يتضمن تعددية و تنوع منافذ الخدمات الحكومية الإلكترونية ، و سلامة تغطيتها للمحيط الجغرافي.

¹ تركي بن فهد بن طالب، دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض. (رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2010)، ص36.

² بن عشاوي، مرجع سابق، ص289.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص101.

⁴ حرز الله، مرجع سابق، ص28.

⁵ شعبان، مرجع سابق، ص06.

ج- الخصوصية والأمان: حيث توفر الحكومة الإلكترونية السرية المناسبة والأمن المعلوماتي

والمصداقية مما يسهم في بناء الثقة بين مقدم الخدمة و المواطن المستفيد منها.

د- التحديث: حيث أن سرعة مواكبة التطورات التقنية يمثل العمود الفقري لتطبيقات الحكومة الإلكترونية،

وأيضا مواكبة التغيرات المتعلقة بظروف الخدمة و التي تتمثل في كافة العوامل البيئية الداخلية و الخارجية.

هـ- التعاون و المشاركة: أن تشارك كل الهيئات الحكومية و الخاصة والمنظمات غير الحكومية

والبحثة في وضع الحلول المتطورة كلا حسب تجربته وخبرته.

و- تقليل التكاليف: حيث أن استخدام الحكومة الإلكترونية لإستراتيجيات إستثمارية تؤدي إلي تحقيق

الكفاية مما يؤدي إلي تقليل التكاليف.

ز- إستمرارية التغير: هي تغير أسلوب عمل الحكومة التقليدية بإستخدام التقنية و تفعيلها ، و تطبيقها

علي المستوي الفردي و التنظيمي.

2-2- مبادئ أخرى للحكومة الإلكترونية: إضافة للمبادئ التي قدمها مجلس التميز الحكومي في

الولايات المتحدة الأمريكية هنالك مبادئ أخرى تضاف هي:

أ- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: أي إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور

المواطن المستفيد و الوظائف التي يجب أن تقدمها له ، أي أن النظام الإداري الحكومي يبني على الوظيفة

(الخدمة) الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية وإحتياجاتها الداخلية ، و للوصول إلى هذا الهدف يجب أن

تركز الحكومة علي إحتياجات الزبائن قبل كل شيء¹.

ب- الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات: أي أن كل ما ينفق علي مشاريع الحكومة الإلكترونية من

بنية تحتية و شبكات إتصالات ، و مكونات مادية و برامج وغيرها يعتبر إستثمار ذا عائد إيجابي².

ج- الرؤية الإستراتيجية للحكومة: حيث يتطلب ذلك وجود رؤية إستراتيجية شاملة وأهداف إستراتيجية

قابلة للتطبيق في المدى الزمني المحدد³.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص29.

² بن فهد بن طالب، مرجع سابق، ص34.

³ نفس المرجع والمكان.

المطلب الرابع: أنواع و مجالات الحكومة الإلكترونية.

تتعدد أنواع للحكومة الإلكترونية بحكم تنوع الخدمات التي تقدمها، و تتوزع أنشطتها على مجالات رئيسية تمثل التفاعلات الرئيسة التي تشكل نطاق عمل الحكومة الإلكترونية.

1- أنواع الحكومة الإلكترونية:

تعمل الحكومة الإلكترونية ضمن أهدافها على تقديم كل الخدمات التي تقدمها الحكومة التقليدية ، وذلك بالعمل على تحويل كافة تلك الخدمات إلى خدمات إلكترونية عبر البوابة الإلكترونية للحكومة في الإنترنت ، كما أن الحكومة الإلكترونية تصنف بحسب نوع الخدمات و التفاعل الذي تتيحه في موقعها، ومن تلك التصنيفات للحكومة الإلكترونية ما يلي:

1-1- التصنيف التفاعلي: هذا التصنيف يأخذ بمراحل تطور الحكومة الإلكترونية من حيث مراحل تقديم الخدمة و يقسمها إلى ثلاثة أنواع هي¹:

أولاً- الحكومة الإلكترونية التي تقدم مجرد المعلومات والإجراءات فقط على موقعها ، بحيث يستطيع طالب الخدمة الإطلاع على البيانات والمعلومات المنشورة.

ثانياً - الحكومة الإلكترونية التي تقدم النماذج لتقديم الخدمات و يستطيع الأفراد سحب تلك النماذج ، وتعبئتها وإرسالها و تلقي الردود عليها فقط.

ثالثاً - الحكومة الإلكترونية التي تقدم الخدمات بصورة كاملة في إطار مؤسسة واحدة ، ويمكن في هذه المرحلة دفع رسوم الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية ، بحيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة من نقطة واحدة ولو تعددت الجهات التي يتعامل معها ، وهي المرحلة التي تحقق فيها الحكومة الإلكترونية التكامل على مستويات الإنجاز والكمال.

1-2- التصنيف على أساس تقييم الخدمات: تختلف الحكومة الإلكترونية في تصنيفها بحسب مستويات التفاعل من حيث تقديمها للخدمات والمعلومات وطبيعة عملها كالاتي² :

¹ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص103.

² المرجع نفسه، ص107.

أولاً- الحكومة الإلكترونية المعلوماتية تعرض مجرد المعلومات.

ثانياً- الحكومة الإلكترونية التفاعلية موقع فيه معلومات و نماذج يحملها المستخدم.

ثالثاً- الحكومة الإلكترونية التفاعلية في إتجاهين بإستكمال النماذج و إرسالها.

رابعاً- الحكومة الإلكترونية المتكاملة توفر الخدمات و أساليب الدفع و تحقق التكامل في الخدمات.

1-3- تصنيف المنظمة العربية للتنمية الإدارية: بناء علي تقرير المنظمة العربية للتنمية الإدارية

سنة(2005) تصنف الحكومة الالكترونية إلى نوعين¹:

أولاً- تصنيف الحكومة على أساس مدى تفاعل المواطن مع خدماتها المقدمة على الانترنت أو ما يعرف بالتصنيف التفاعلي ، بمعنى هل يقدم الموقع مجرد بيانات عن إجراءات الخدمة ، أم يقدم نماذج تقديم الخدمة، أم يقدم الخدمة بالكامل.

ثانياً- التصنيف على أساس الخدمة (من / إلى) حيث يعتمد التقسيم على نوع الخدمة التي يقدمها الموقع وبالتحديد لمن ؟ ، و يمكن الإشارة إلى أربعة أنواع من الخدمات للمستخدمين:

أ- من الحكومة إلى الحكومة.

ب- من الحكومة إلى المواطن.

ج- من الحكومة إلى الموظفين.

د- من الحكومة إلى إدارة الأعمال.

1-4- الحكومة الإلكترونية النقالة: تمثل كل الخدمات التي يقدمها مشروع الحكومة الإلكترونية عبر

رسائل SMS ، و يتم تقديم الخدمات من خلال نوعين من الرسائل القصيرة²:

أولاً- رسائل دفع المعلومات بإتجاه المستخدم و هي الرسائل التي سيتم إرسالها من قبل الدوائر الحكومية إلى المواطنين ، مثل (معلومات معينة، حملات توعية ، رسائل للتذكير).

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص40.

² نعمان الشريف، مرجع سابق، ص108.

ثانياً - رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم وهي الرسائل التي يرسلها المواطن لطلب خدمة أو معلومة معينة ، ومن ثم يستقبل المواطن رسالة متعلقة بالخدمة أو المعلومة التي طلبها ، أو ستعلم عنها من الدائرة معينة.

2- مجالات الحكومة الإلكترونية:

توزع أنشطة الحكومة الإلكترونية علي مجالات عديدة هي علي النحو التالي¹:

2-1- من الحكومة إلي المواطن (Government To Citizen): يتعلق هذا النوع بقطاع

الخدمات (الخدمات العامة، الخدمات المدنية ، الإجتماعية، الصحية، التعليم، التجارية و المالية)، مثل: سداد الفواتير و إستخراج وثائق الحالة المدنية ، التوظيف والتأمين الصحي ، الخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط، توفير السلع وسداد قيمتها كل هذا يتم عبر البوابة الحكومية الإلكترونية ، و يرمز لها بالرمز (G2C).

2-2- من الحكومة إلي قطاع الأعمال (Government To Business): يختص بتوفير

مناخ إستثماري جيد لقطاع الأعمال ، من خلال التسهيلات التي سوف يتمتع بها المستثمرون دون أي عراقيل تقف أمامهم كما هي في الإدارة التقليدية ، وذلك من خلال إستخراج كافة الوثائق المتعلقة بالإستثمارات والإطلاع علي كالمناقصات و المزادات ، وكذا تسهيل دفع الرسوم و الضرائب عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، مع إمكانية تقديم الخدمات المالية و وسائل الدفع عبر الوسائل الحديثة الإلكترونية ، و يرمز لها بالرمز (G2B).

2-3- من الحكومة إلي الموظفين (Government To Employees): توفير خدمات

الحكومة الإلكترونية لموظفي الجهاز الإداري للدولة ، من خلال ما تقدمه من شفافية وحرية وراحة ، و سرعة في أداء الأعمال و تنفيذ المهام و العمليات ، و يرمز لها بالرمز (G2E).

2-4- من الحكومة إلي الحكومة (Government To Government): في إطار التفاعل في

الحكومة الإلكترونية تقدم الكثير من المؤسسات الحكومية خدماتها إلي مؤسسات حكومية أخرى بصفة تبادل ، أو تكامل الخدمات بين المؤسسات ، و يرمز لها بالرمز (G2G).

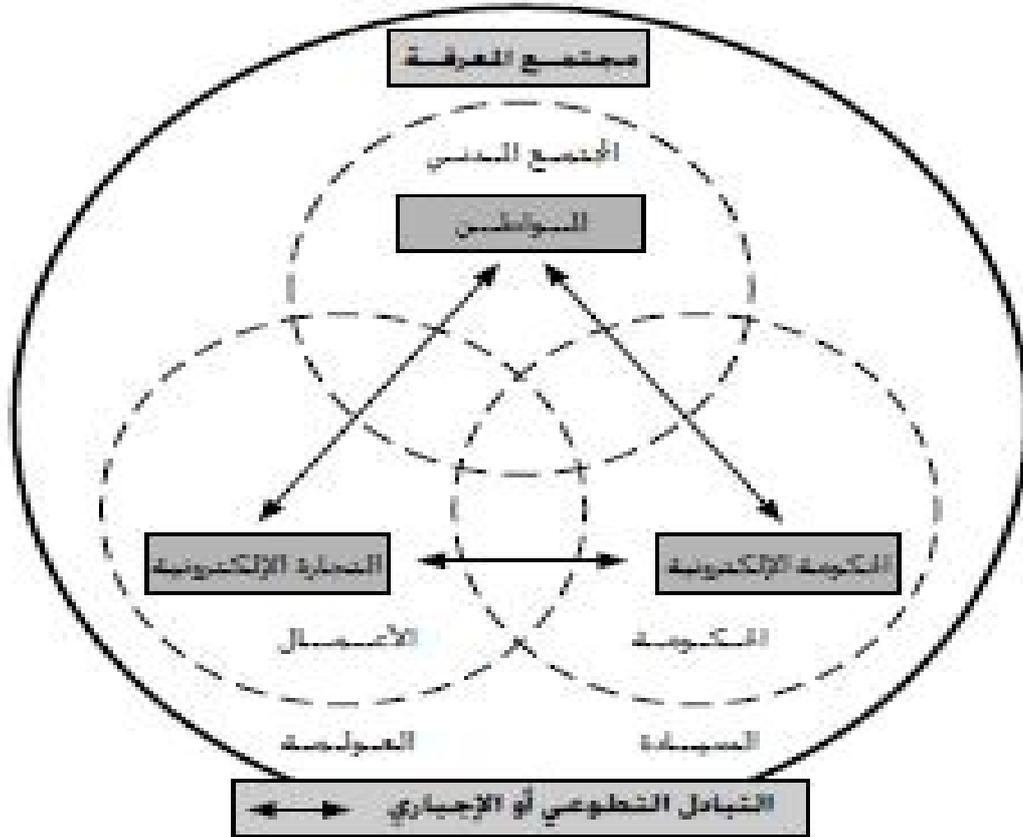
¹ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص104.

2-5- من الأعمال إلى الأعمال (Business To Business): تشمل كافة الصفقات التي تتم

بين الشركات والمؤسسات داخل الدولة ، أو مع الشركات والمؤسسات في الدول الأخرى ، والصفقات الخاصة بالشركات المختلطة و التي تتابعها الدولة وتنظمها وتعتبر طرفاً فيها ، و يرمز لها بالرمز (B2B).

2-6- من الأعمال إلى المواطنين (Business To Citizen): هي العملية المتعلقة بالتجارة

الإلكترونية التي تتم بين قطاع الأعمال و الزبون ، حيث تعمل الحكومة في أغلب الأوقات على رقابتها وتنظيمها حتى تتخذ الصبغة القانونية ، و يرمز لها بالرمز (B2C).



الشكل رقم 01 : نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة و الأعمال و المواطنين¹.

إن العلاقة الثلاثية تظهر في بناء الحكومة الإلكترونية الذي يؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي سواء في علاقاتها بالجمهور، أو علاقة مؤسساتها ببعضها البعض أو علاقاتها بجهات

¹ بدون اسم، "الحكومة الإلكترونية"، سلسلة دراسات نحو مجتمع المعرفة. الإصدار التاسع، 2006، ص05.

الأعمال الداخلية و الخارجية¹ ، كما أن مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية تتسم بشمولية علاقة القطاع العام بكافة الأطراف ذات العلاقة بالحكومة ، وبخاصة علاقته بالمواطن الذي أسس القطاع العام من أجل تقديم خدماته العامة بالكم والكيف المطلوبين² ، في أي وقت و أي مكان بكل كفاءة و فعالية و بأقل جهد و تكلفة ، مما يحسن خدمات الحكومة الإلكترونية و يحقق الشفافية و الوضوح للمواطن .

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق و وسائل متعددة ترتبط بأدوارها و مساحة تأثير أجهزتها الإدارية و التنفيذية ، فالحكومة تقوم بدور المنظم، المشرع ، الحامي، والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة و الأعمال و الأنشطة الإجتماعية و الثقافية المختلفة ، كما تمثل فرصة لتقديم مساهمة كبيرة في التنمية الإقتصادية ، من خلال توفير فرص واسعة للمشروعات المتوسطة و الصغيرة في حركة التجارة العالمية ، في مقابل مساعدة الشركات على خفض تكاليف التشغيل في التعامل مع الحكومة و الوصول الفوري للمعلومات الحكومية ، و حل العقبات التي تعترض حركة الصادرات خصوصا فيما يتعلق بسهولة و سرعة النفاذ للأسواق العلمية³.

بطبيعة الحال إن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة طبيعية لإنتشار ثورة المعلومات و بزوغ فجر مجتمع المعرفة ، لهذا فإن تفعيلها في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي للولوج إلى عالم المعلومات و الإتصالات الحديثة من أوسع الأبواب ، وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الإقتصاد القائم على المعرفة و التفاعل مع العولمة⁴.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص38.

² الزين و نقماري، مرجع سابق، ص08.

³ حرز الله، مرجع سابق، ص39.

⁴ نحو مجتمع المعرفة، مرجع سابق، ص04.

المبحث الثاني: الحكومة الإلكترونية بين مقومات التطبيق و بعض مظاهر التجسيد في العالم العربي.

لم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر و تلحق بالركب سوى الإتجاه نحو المجتمع الإلكتروني و التكنولوجيا الرقمية ، و الدول التي تفكر في تجاهل الأنترنت في مجال الإتصالات تشبه التي ترفض الطيران كوسيلة للمواصلات، وهو أمر لم يعد ممكناً أو متصوراً¹ ، لذا فأغلب الدول العربية تتجه حالياً نحو إنشاء و تطبيق الحكومة الإلكترونية لتتمكن من الإعتماد علي نمط إدارة أعمالها إلكترونياً ، عبر الأجهزة التكنولوجية بغية تحقيق أفضل أداء إداري و تحسين خدماتها².

من المؤكد أن الوصول إلى تطبيق سليم للحكومة الإلكترونية يستوجب توفير جميع المتطلبات اللازمة لها ، مع الإلتزام بمراحل التحول نحو تطبيق المشروع و إحترام تدرجها وتسلسلها ، و توضيح ذلك يتجسد في فحوي هذا المبحث الذي تطرق للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية ، مع تبيان أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية و مراحل تنفيذها ، ثم الوقوف علي تجارب بعض الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية.

علي الرغم من ميزات تعميم تطبيقات الحاسوب و علومه في الإدارة و الحلول المدهشة التي تقدمها تلك الممارسات الإدارية الفعالة ، إلا أنها بقيت قضية فكرية تعاني من خلافات حول منطلقاتها النظرية و تعريفاتها ومكوناتها و فلسفتها ، نظرا إلي إنقسام الآراء حول طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية³.

¹ رحيمة الصغير ساعد نمديلي، العقد الإداري الإلكتروني دراسة تحليلية مقارنة. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2007، ص28.

² الهوش، مرجع سابق، ص477.

³ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات. عمان:مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2010، ص52.

فرضت الإدارة الإلكترونية نفسها على واقع العمل في المنظمات كرد فعل طبيعي لوجود و إستخدام الحاسب الآلي في العديد من الأعمال ، بغية تطوير نظم العمل التقليدية إلى نظم مرنة تستطيع التفاعل مع واقع الحداثة و التطور الحاصل توفيراً للجهد و الوقت المبذول في الأعمال التقليدية ، وما كانت الإدارة الإلكترونية إلا نمطاً إدارياً يستخدم كل ما أمكن من إنجازات ثورة التكنولوجيا و الحداثة ، و تسخيرها في خدمة العملية الإدارية و إنجاز الأعمال ، وهو ما أكدته رأفت رضوان عندما عرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "إستخدام للبيانات و المعلومات المتكاملة في توجيه سياسات و إجراءات عمل المنظمة ، بهدف تحقيق أهدافها و توفير المرونة اللازمة للإستجابة للتغيرات المتلاحقة داخلياً و خارجياً"¹.

عرفت إدارة الأمم المتحدة للشؤون الإقتصادية و الإجتماعية الإدارة الإلكترونية بأنها: "إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و تطبيقاتها من قبل الإدارة ، لتوفير المعلومات و الخدمات العامة للمواطنين"².

أما منظمة التعاون و التنمية (l'OCDE) فتعرفها على أنها: "إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات وبخاصة الإنترنت كأداة لتطوير إدارة أفضل"³.

في حين يعرفها سليمان حجابي و عطا الله عود بأنها: "القيام بالأعمال و الأنشطة الإدارية بإستخدام الوسائل و الأنظمة الإلكترونية"⁴.

¹ محمد عبد إشتيوي، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الإتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة-فرع غزة"، مجلة جامعة الأقصى. العدد الثاني، جوان 2013، ص226.

² la Commission économique pour l'Afrique, "L'évaluation de l'administration électronique", **instrument politique clef pour le développement de la société de l'information**, note d'orientation n° NTIS/001/2014, p03.

³ Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto, **e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès** . GENÈVE: Département des constructions et des technologies de l'information CTI, 2007, p04.

⁴ Suliman Hajaja , Atalla Roud , "The Obstacles of Applying Electronic Administration in Tafila Technical University (TTU) from the Faculty Staff Members' Perspectives", **International Journal of Humanities and Social Science**. Vol 4, No 11, September 2014 , p207.

كما و تعرف أيضا بأنها: " منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة بإستخدام الحاسب ، وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف"¹.

من خلال النظرة المتأنية و المتعمقة للمفاهيم السابقة ، فإنه يمكن تقسيم مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قسمين ، أولهما الإدارة وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، وثانيهما الإلكترونية و فيها يتم إنجاز النشاط من خلال إستخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة².

إختلفت آراء مفكري الإدارة و المهتمين بها في تحديد طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومية الإلكترونية و إتسعت الهوة بين طرفي الخلاف مما تمخض عنه ظهور ثلاثة إتجاهات ، فبعض المفكرين و المهتمين يرون أن الإدارة الإلكترونية أوسع و أشمل من الحكومة الإلكترونية و لذي هؤلاء حججهم ، و البعض الآخر يري بأن الإدارة جزء من الحكومة وهم أيضا لهم أسبابهم ، و فريق ثالث يتعاطي مع المفهومين بخلط و دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كلاهما³ ، و هذه الإتجاهات هي كالتالي:

الإتجاه الأول - الإدارة الإلكترونية أشمل من الحكومة الإلكترونية:

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية وضحاها محمد أبو مغايش : " بأن الحكومة الإلكترونية هي تلك المنظمات أو الجزر المتناثرة التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، وهذا يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أو مكننة العمل الإداري هو الخطوة السابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية" ، وأيده في ذلك سعود بن محمد النمر (و آخرون) بأن: " الحكومة الإلكترونية هي جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، بمعنى أن الإدارة الإلكترونية هي المظلة الكبيرة التي تتفرع عنها التطبيقات المختلفة مثل: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية و كذلك الحكومة الإلكترونية ، و هكذا نجد أن مفهوم الإدارة الإلكترونية أشمل و أعم وهو

¹ كلثم الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. (رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008)، ص30.

² إيمان حسن مصطفى خلوف، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين و المديرات. (رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين، 2010)، ص13.

³ الحسن، مرجع سابق، ص53.

الأصل ، و الحقيقة أنه لا حكومة بدون إدارة و كذلك لا حكومة إلكترونية بدون إدارة إلكترونية¹ ، و يتأكد ذلك من خلال التعريف الذي قدمته فاطمة الدويسان للإدارة الإلكترونية علي أنها: " القيام بجميع المعاملات الحكومية من خلال الإتصال الإلكتروني"².

ويذهب بعض مؤيدي هذا الإتجاه إلي أبعد من ذلك حيث يرون أن المسألة ليست فقط في التفرقة بين مصطلحي (الإدارة و الحكومة)، وإنما يجب الإلتزام بتعبير (الإدارة الإلكترونية) و الإبتعاد عن إستخدام تعبير (الحكومة الإلكترونية) ، لأنه عند سماع اسم الحكومة الإلكترونية فإنه يتبادر في ذهن المستمع البعد السياسي و الوظيفة السياسية للحكومة ، علي الرغم من أن الحكومة ليست كيان سياسي صرفاً و إنما لها وظائف أخرى تتلق بالشأن الإداري الداخلي ، كما و يرجعون سبب الخلط إلي ترجمة ذلك الإصطلاح عن الغرب ، وأن مصطلح (Electronic-Government) ترجما حرفياً إلي العربية أو بالأحرى نقل بحذافيره نقلاً جامداً ، و أنه كان من الصواب حينها نقل روح الإصطلاح بما يحترز به من اللبس في مجتمعاتنا العربية ، و أن يكون المصطلح هو (الإدارة الإلكترونية) و ليس (الحكومة الإلكترونية) لأنه الأسلم و الأدق و الأكثر إصابة للمفهوم³.

أما أيهما يأتي قبل الآخر؟ فقد أوضح ذلك أبو مغايش: " بأنه يمكن أن نميز العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية من خلال الإشارة إلى مراحل التطور التاريخي لإنتقال نظام الحكومة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني كما يلي⁴:

المرحلة الأولى: تعود إلى بداية دخول تقنيات الحاسب الآلية مجال التطبيقات الإدارية المختلفة مع حلول منتصف القرن العشرين الميلادي.

¹ محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة القدس-بنين. (رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، كلية التربية جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008)، ص51.

² فاطمة الدويسان و آخرون، "مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة- حالة عملية"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا. العدد الخامس، جانفي 2008، ص253.

³ الحسن، مرجع سابق، ص ص54-55.

⁴ العريشي، مرجع سابق، ص51.

المرحلة الثانية: بدأ مع تطبيقات مكننة أو أتمتة بعض الخدمات و ذلك من خلال تفعيل تطبيقات نظم المعلومات الإدارية ، وفي هذه المرحلة تمكن المستفيد من الحصول على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات ، كتسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف أو الماكينات الإلكترونية.

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة ظهور شبكة الأنترنت في منتصف التسعينات ، وفيها تم تفعيل الأداء الحكومي عبر الفضاء الإلكتروني.

يظهر أن المرحلة الأولى هي نقطة الانطلاق نحو تغيير العمل الإداري التقليدي بإستغلال التقنيات الحديثة ، و مع بداية المرحلة الثانية تم تكريس هذا الإتجاه و ظهرت الإدارة الإلكترونية ، عن طريق التمكن من تسخير القدرات التقنية الرقمية في مجريات العمل الإداري ، و مع تسارع التطور التقني في المرحلة الثالثة وظهر الشبكة المعلوماتية العالمية ظهر مفهوم جديد و هو الحكومة الإلكترونية ، ليمثل نقطة تحول جديدة في العمل الإداري كانعكاس لمجريات التقدم التقني مدلولات وممارسات المفهوم الأول ، وبهذا تتضح العلاقة التلازمية بين مفهوم الإدارة الإلكترونية و مفهوم الحكومة الإلكترونية ، حيث يشمل المفهوم الأخير و يضم نظرياً وتطبيقياً مدلولات و ممارسات المفهوم الأول¹.

الإتجاه الثاني- الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية:

يرى أنصار هذا الإتجاه أن الإدارة الإلكترونية هي الجزء و تختص بتحويل جميع العمليات و الوظائف الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلي عمليات ذات طبيعة إلكترونية ، و تعمل علي تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة و لا يخرج ذلك عن حدود الإدارة ، أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل و تعني العمليات الإلكترونية التي من خلالها يتم الربط بين الإدارات التي تطبق الإدارة الإلكترونية².

كما يرى عبد الرزاق السالمي أن الإدارة الإلكترونية تعني القيام بجعل المعلومات التي تنجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و تتم بشكل إلكتروني، بدءاً بالمراسلات وصولاً لتكامل نظم

¹ العريشي، مرجع سابق، ص52.

² رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011. (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات دولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، 2011)، ص123.

المعلومات ، بحيث تصبح كل المهام و النشاطات تنجز بإستخدام تكنولوجيا المعلومات ، بينما الحكومة الإلكترونية تعني جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل فيما بينها و تقدم خدماتها للمرتفقين بشكل مباشر و إلكتروني ، يعتمد على تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات للوصول للإستخدام الأمثل لكافة الموارد الحكومية، لضمان توفير كافة الخدمات الحكومية للمستفيدين أفرادا و منظمات و مستثمرين ، و توفير بيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات الحالية ، و تقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل ، لذا فمفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع و أشمل¹.

وعليه فوجهة نظر هذا الطرف هي أن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على الحكومة الإلكترونية الأعم والأشمل ، حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة².

الإتجاه الثالث - الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية متوافقان:

يدعوا أنصار هذا الإتجاه إلى إهمال هذا الخلاف و التعاطي مع التقنية و تطبيقاتها بوصفها واقعا لا خلاف حول تطبيقاته علي أرض الواقع ، و يرون أنه ليس هناك فراق سواء كان التعبير (إدارة إلكترونية) أو (حكومة إلكترونية) ، فهو في النهاية يعبر عن إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل علي تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات والمتعاملين معها ، مع إستغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و المعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل الإستثمار الأمثل للوقت والجهد والمال ، و تحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة ، و بالتالي فإن هذه المكاسب كلها أولي بالعناء من الدخول في دائرة الخلاف المفرغة التي لن تفيد في شيء و التي تضيق مزيدا من الوقت الذي تسعى التقنية الحديثة إلي ترشيده و إستغلاله³.

¹ محمد بن أعراب، " تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الإجتماعية. العدد التاسع عشر، ديسمبر 2014، في الموقع:

<http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id=1264>، 25/02/2016/22:33.

² الحسن، مرجع سابق، ص55.

³ المرجع نفسه، ص ص56-57.

بعد الخلاف الذي الحاصل بين الإتجاهات الثلاثة قدم محمد الحسن تحريراً للمصطلح كان علي الشكل

التالي¹:

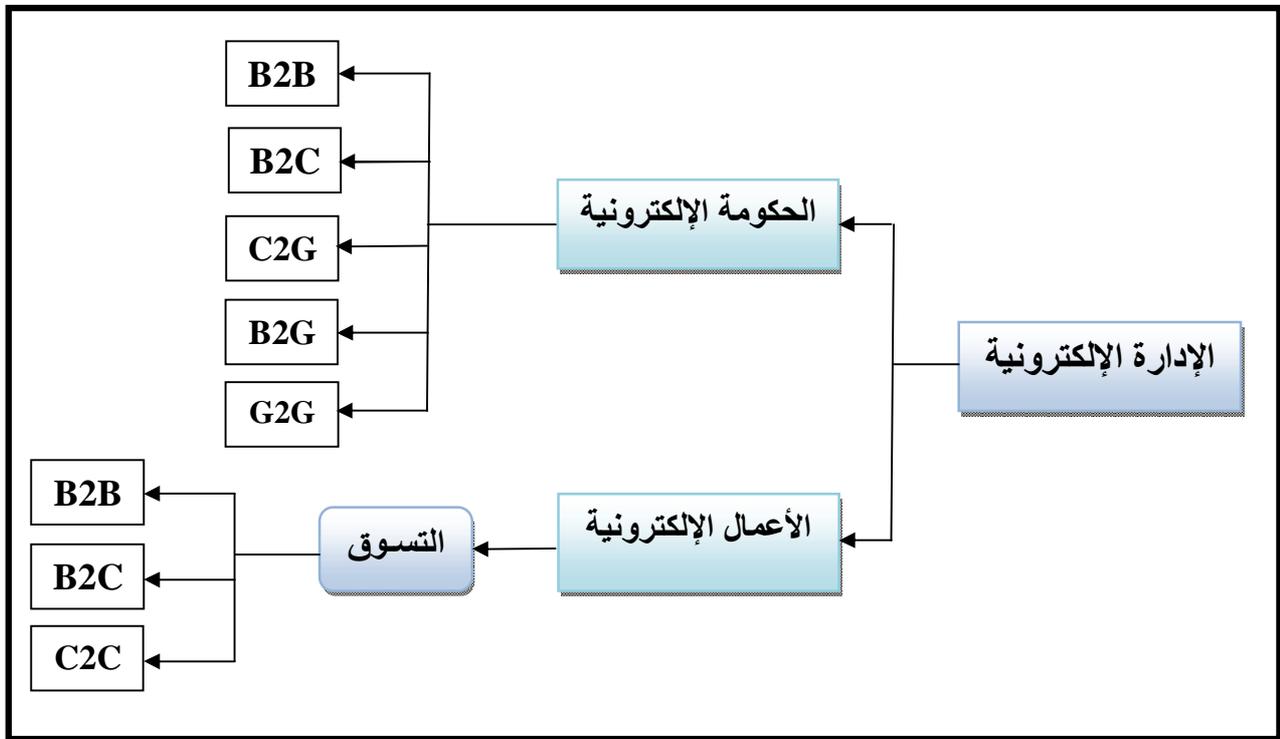
1- لا وجه خلاف أصلاً و أن المسألة لا تعدو كونها خلافاً لفظياً بحثاً حول مدلول لفظة من ألفاظ اللغة

العربية ، و ليس خطأ في الترجمة كما رآه بعضهم .

2- أما عن مطالبة بعضهم بعدم إستخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية كونه يلقي علي المفهوم ظلاً

سياسياً و ينقص من أهدافه ، فلا مجال لتنفيذ هذا المطلب لأنه شاع الإصطلاح و إستخدمه الجميع ، و نحن

أمام أمر واقع ينبغي لنا أن نكون عمليين و نتعاط معه بوعي .



الشكل رقم 02 : الإدارة الإلكترونية و موقعها بين المفاهيم المشابهة².

من الشكل رقم 02 يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي بمثابة مظلة كبيرة تتفرع عنها تطبيقات مختلفة

مثل: التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية ، وكذلك الحكومة الإلكترونية التي تعد الإطار الشامل و المتكامل

¹ الحسن، مرجع سابق، ص59.

² المرجع نفسه، ص60.

للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري علي مستوي أطراف العملية الإدارية كافة ، مما يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المشاريع علي أوجه إختلافها و طبيعتها تستلزم وجود أساسيات لابد منها ، و مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع آخر يحتاج لتهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه ، فنجاح تطبيق المشروع و ضمان إستمراره يستلزم توفير جملة من المتطلبات و توظيفها في خدمة التحول نحو الحكومة الإلكترونية¹ ، وهي علي النحو التالي:

1- المتطلبات التنظيمية و الإدارية:

تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها علي البني للثظيمية و إجراءات العمل و الهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها و زيادة مرونتها و رفع فاعليتها، و بما ينجم مع متطلبات عملية الحوسبة و استخدام تقنيات المعلومات و الإتصالات². و يندرج في هذا الإطار المتطلبات التالية:

1-1- وجود رؤية إستراتيجية واضحة: فالغاية التي تسعى إليها أي حكومة هي تعزيز و دعم الأهداف المشتركة للمجتمع ، و لذلك ينبغي البدء عند التخطيط بصياغة رؤية عريضة للحكومة الإلكترونية بحيث يشترك في تكوين هذه الرؤية المواطنون و رجال الأعمال و مجموعات المجتمع المدني و غيرهم ، فالرؤية الواضحة تحدد الأهداف المراد تحقيقها بدقة ، و الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في الفترة الزمنية القادمة والوضعية المناسبة التي تنتهي بتنفيذ الإستراتيجية³.

¹ إبراهيم عبد اللطيف الغوطي، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية. (رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية عزة، أبريل 2006)، ص 45.

² شلالي و قاشي، مرجع سابق، ص 07.

³ الغوطي، مرجع سابق، ص 46.

ورد في دراسة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي أن توفير الرؤية المعلوماتية و تكنولوجيا الإتصالات في أي دولة سيضع الحكومة الإلكترونية في موقعها المناسب من الإهتمامات الوطنية ، بحيث تشمل هذه الرؤية الحاجات الحالية و المستقبلية للدولة فيمخلص¹ تنمية الموارد البشرية و أساليب إدارة الشؤون العامة¹.

1-2- القيادة: تطوير قيادة إدارية تتعامل بكفاءة و فعالية مع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال يعتبر أحد أهم الوسائل التي لبنتت حديثاً عن حقل إدارة المعرفة و الحكومة الإلكترونية ، فهي شرط لنجاح المنظمات الإلكترونية حيث يمكن من خلالها إستثمار الأصول الإنسانية الثمينة الخفية للمنظمة ، و بصورة خاصة رأس المال الفكري و الإنساني و إرادته لتحقيق الميزة التنافسية ، كونها كفاءات جوهرية قادرة علي الإبتكار والتحديث و إعادة هندسة الثقافة التنظيمية².

هنا يمكن تحديد نوعين من القيادة هما³:

أولاً- القيادة السياسية التي توفر الإرادة السياسية و تتبني المشروع ، و تعمل علي تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل ، و تتولي الإشراف علي التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

ثانياً- القيادة التنفيذية التي يقع علي عاتقها توجيه جميع قطاعات الإختصاص في مجال الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق الأهداف فعليا من خلال تحديد الأدوار و متابعة سير العمل ، و التوجيه و إخاذ القرارات التصحيحية ، و التأكد من دفع التغييرات اللازمة لترجمة الخطط المرسومة إلي واقع ملموس.

1-3- الهيكل التنظيمي: إن التحول إلي نموذج الحكومة الإلكترونية يؤدي إلي تغيير علاقة المؤسسة مع محيطها الداخلي و الخارجي ، و هذا يتطلب إعادة تصميم العملية الإدارية التي تتعامل معها مما ينجم عنه تغيير في الهيكل التنظيمي للمؤسسة⁴ ، حيث أن إحداث تغييرات في التنظيمات الإدارية كي تتوافق مع ظروف الحكومة الإلكترونية سيتبعه إستحداث إدارات جديدة أو إلغاء ، أو دمج لبعض الإدارات مع بعضها البعض بما

¹ المختن، مرجع سابق، ص114.

² القحطاني، مرجع سابق، ص44.

³ الغوطي، مرجع سابق، ص47.

⁴ الهوش، مرجع سابق، ص114.

يكفل تفعيلًا نحو حكومة إلكترونية تتميز بالكفاءة و الفاعلية و سرعة الإنجاز ، وهذا التحول يتم في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية¹.

كما أن وضوح أهداف المنظمة و وجود تقسيمات إدارية محددة بخارطة تنظيمية معتمدة و معلنة ، وتحديد مهام تلك الوحدات و مسؤولياتها ، و إرتباطاتها و علاقاتها الرأسية و الأفقية ، و تحديد الوظائف و توصيفها بكل دقة و وضوح ، عوامل مهمة و أساسية تسهل إستخدام التقنية بشكل مستمر و فعال².

1-4- إعادة هندسة إجراءات العمل: يقصد بإجراءات العمل الخطوات التفصيلية و المراحل التي تمر بها العملية الإدارية من البداية حتى النهاية ، فهي خطط موضوعة للموظفين من أجل إتباعها عند القيام بالأعمال ، و عند تصميم هذه الإجراءات يتم تحديد نوع العمل الذي سيقوم به الموظفين و تسلسل الخطوات في المعاملة و الأشخاص الواجب إشراكهم في إنجازها، حيث أن مشاريع الحكومة الإلكترونية تتطلب إعادة هندسة الإجراءات و تحويلها للنسق الإلكتروني أو الرقمي³.

إن مسألة التحول بالمنظمة إلي النظام الجديد للمنظمات العامة الإلكترونية أكبر من مجرد ترميم أو ترقيع، بل تقتضي عملية إصلاح جذرية تتضمن حلولاً كاملة و شاملة لأجهزتها و تأطيرها لآليات العمل الرسمي⁴.

1-5- حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلي البيئة الإلكترونية: يجب علي الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الأنترنت ، حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد الوثائق و المعلومات و النماذج الحكومية مباشرة عبر الأنترنت ، و كلما ظهرت وثيقة حكومية أو معلومات جديدة يجب و وضعها مباشرة علي الأنترنت ، في هذا الإطار أكبر مشكلة تواجه العاملين في مشروع الحكومة الإلكترونية هي مشكلة التوثيق القائمة في الحياة الواقعية ، إذ ليس ثمة نظام توثيق فعال يضع كافة

¹ المختن، مرجع سابق، ص121.

² الغوطي، مرجع سابق، ص54.

³ المرجع نفسه، ص54-55.

⁴ المختن، مرجع سابق، ص122.

وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب ، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه من الخطورة الإتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني¹.

1-6- الأنظمة و اللوائح: هي مجموعة القوانين و التفسيرات الخاصة بكل قانون و التي تؤطر و تعطي الشرعية للمنظمة لمزاولة المهام المناطة بها بما يحقق أهدافها ، و كلما كانت تلك الأنظمة و اللوائح واضحة ومحدده ، مستقرة و مرنة فإن ذلك يقضي علي الإجتهدات المختلفة في تفسيرها و التباين في تطبيقها من حين لآخر ، بما يساعد علي التطوير و التحديث و إستخدام وسائل التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة².

2- المتطلبات التقنية و التكنولوجية:

الحكومة الإلكترونية تتطلب وجود مستوي مناسب إن لم نقل عالٍ من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للإتصالات و البيانات ، و بنية تحتية متطورة للإتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة علي تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى³ ، وعلی العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى⁴:

2-1- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: تتمثل في كل التوصيلات الأرضية و الخلوية عن بعد ، و أجهزة الحاسوب و الشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

2-2- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: تشمل مجموعة الخدمات و المعلومات و الخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات ، و برمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

¹ الغوطي، مرجع سابق، ص52.

² المرجع نفسه، ص58.

³ القحطاني، مرجع سابق، ص42.

⁴ موسي عبد الناصر و محمد قريشي، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر"، مجلة الباحث. العدد التاسع، 2011، ص91.

2-3- شبكات الإتصال: أهم هذه الشبكات مايلي:

أولاً- شبكة الأنترنت (internet): عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابهة حول العالم و تربط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها المختلفة ، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب .

ثانياً- الشبكة الداخلية أو الأنترانت (Intranet): تمثل شبكة إتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ، و يمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها .

ثالثاً- الشبكة الخارجية أو الإكسترنانت (Extranet): هي إمتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية و التي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترانت .

ما يجب الإشارة إليه هو أن شبكتي الأنترانت و الإكسترنانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للإنتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية ، و في إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية ، ففي الوقت الذي تربط شبكة الأنترانت أوصال المؤسسة في الداخل ، فإن شبكة الإكسترنانت تستخدم لبناء روابط إتصالات إلكترونية مباشرة و فورية مع الزبائن من جهة و المجهزين من جهة أخرى¹.

يرى رأفت رضوان أنه إذا لم تتوفر شبكة إتصالات علي درجة عالية من الكفاءة و السرعة و الإنتشار، ولإستخدام مكثف لأجهزة الكمبيوتر في دورات و إجراءات العمل ، و وفقاً لمعايير العمل المرتبطة بالحكومة الإلكترونية (7 أيام × 24 ساعة) و بدون توقف ، فإن برنامج الحكومة الإلكترونية سيتحول إلي برنامج شكلي لا يحقق أي أهداف².

يزيد على ذلك سعد علي بكري أنه لا بد من توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للإستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية و التي بواسطتها يستطيع المواطن التواصل معها ، و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة و الهاتف الشبكي، و غيرها من الأجهزة التي تمكن من الإتصال بالشبكة العالمية أو

¹ عبد الناصر و قريشي، مرجع سابق، ص91.

² رأفت، مرجع سابق، ص31.

الداخلية في البلد بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها ، بالإضافة إلي توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت ، بهدف فتح مجال أكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الحكومة الإلكترونية بأقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة¹.

3- المتطلبات البشرية:

برامج الحكومة الإلكترونية هي برامج جديدة على الموظف العام و تحتاج إلى خبرات و مهارات غير متوفرة في الأجهزة الحكومية ، و التحول إلى نظم الحكومة الإلكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الحكومي ، حيث يظهر و يتزايد دور محترفي استخدام الكمبيوتر و الأنترنت و يتراجع دور الموظف التقليدي ، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة أبداً داخل بعض الأجهزة ، و بالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دوراً حاسماً في نجاح البرنامج ، حيث يجب أن يتم تحليل مستوى قوة العمل وتخصصها و قدرتها على هذا التحول ، كما تظهر مشكلة الإحتفاظ بهذه العمالة بعد إعدادها في ظل المنافسة مع القطاع الخاص و القادر على دفع مرتبات أعلى من الجهاز الحكومي².

هذا التغير الجذري في نوعية العناصر البشرية يستدعي ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب وبناء القدرات لمواكبة متطلبات التحول الجديد ، بما في ذلك الخطط و البرامج و الأساليب التعليمية و التدريبية على المستويات كافة ، و إلى توعية إجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية و بطبيعة هذا التحول الإستعداد النفسي و السلوكي و الفني و المادي ، وغير ذلك من متطلبات التكيف ، و يعد وجود المجتمع المعلوماتي مطلباً مهماً لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية، لذلك فإنه ينبغي سرعة تحويل فئات و شرائح المجتمع إلى الإهتمامات المعلوماتية مما يعجل بدخول المجتمع ضمن مظلة المعلوماتية³.

يري عباس بدران أن التدريب و بناء القدرات يشمل تدريب كافة الموظفين علي طرق إستعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات ، و كافة المعلومات اللازمة للعمل علي إدارة و توجيه

¹ القحطاني، مرجع سابق، ص42.

² رأفت، مرجع سابق، ص32.

³ المختن، مرجع سابق، ص130.

الحكومة الإلكترونية بشكل سليم ، و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة ، كما يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الإلكترونية و طرق و وسائل إستخدامها للمواطنين¹.

4- المتطلبات الإقتصادية و المالية:

تتعلق هذه المجموعة من المتطلبات بطرق التمويل و أساليب خفض التكاليف و النموذج المحاسبي و الإداري للمشروع ، و تعتبر نقاط القوة في إمكانية التمويل من خارج الوحدة الإدارية ، أما نقاط الضعف فهي عدم وجود مستثمرين و القيود المفروضة علي الموازنات ، و من ناحية أخرى فهناك العديد من الفرص في إمكانية خفض تكاليف الأداء الحكومي مما يشجع عدد المتعاملين ، أما المخاطر فهي الفساد الإداري و المالي في الوحدة الإدارية².

إن برامج الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى إستثمارات ليست بالقليلة ، و تتزايد هذه التكلفة مع تسارع تقادم الأجهزة و تطوير أجهزة جديدة ، وكذا تكاليف البرامج وما يحدثه التحول من نظام تشغيل إلى نظام آخر من تآكل الإستثمارات بسرعة رهيبية ، و يضاف إلى التكاليف الرأسمالية تكاليف صيانة و تشغيل للأجهزة و المعدات والنظم و التطبيقات وحتى ليست بالقليلة ، وفي ضوء و جود قيود على التخلص من العمالة في الجهاز الحكومي تصبح الأمور أكثر تعقيداً ، حيث تزداد التكلفة من الأجهزة و المعدات ولا تقل التكلفة من الأجور والمرتببات ، و بالتالي تصبح المطالب المالية عبئاً إضافياً يصعب تحمل³ ، مما يستوجب توافر مستوي مناسب من التمويل بحيث يمكن إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين ، والحفاظ علي مستوي عالٍ من تقديم الخدمات ، و مواكبة أي تطور يحصل في إطار تكنولوجيا المعلومات و الحكومة الإلكترونية علي مستوي العالم⁴.

5- المتطلبات القانونية و التشريعية:

تشتمل على مجمل التشريعات و القوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية، وهذا يتضمن على سبيل المثال وضع القواعد القانونية الناظمة للإجراءات المتعلقة بالتوقيع

¹ القحطاني، مرجع سابق، ص43.

² الهوش، مرجع سابق، ص118.

³ رأفت، مرجع سابق، ص32.

⁴ القحطاني، مرجع سابق، ص43.

الإلكتروني و الدفع الإلكتروني ، و إعتقاد المخرجات الحاسوبية من قبل الجهات الرسمية و غيرها ، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعية على مثل هذه الإجراءات¹.

فالحكومة الإلكترونية بدون تشريعات مناسبة لا تملك القدرة على حل النزاعات التي قد تنشأ نتيجة التداول الإلكتروني للمعاملات ، لذلك يعد إكتمال أطر التشريعات القانونية من الأسس الجوهرية لإكتمال و تعميم الحكومة الإلكترونية ، فهي تحتاج إستعداد تشريعي متكامل لأن إجراءاتها تتطلب وضع تشريعات نافذة للتعامل معها و ضمان الإلتزام بها ، بحيث تدرج كافة الأعمال مهما كانت تحت مظلة الشرعية القانونية ، التي تتمثل في النصوص الدستورية و القانونية و اللائحية².

كما أن هذا الإستعداد التشريعي يحتاج إلي تدريب القضاة و أعوانهم علي هذا النظام الإلكتروني الذي لم تعدهم الجامعات له ، و بخاصة أنه يتسارع بشكل يجعل خبراءه أحياناً عاجزين عن ملاحقة مستجداته ، والجرائم التي نجمت عن إستعماله هي جرائم جديدة لم تتعرض معظم التشريعات لها ، لذلك علي الحكومة أن تقوم بمسح تشريعي شامل للقوانين و الأنظمة و اللوائح ، و التعليمات من قبل هيئات متخصصة بالقانون و المعلوماتية لمعرفة مدي مواكبتها لإجراءات الحكومة الإلكترونية أو تناقضها معها ، و أن تقترح تشريعات جديدة أو تعديلات علي التشريعات القائمة³.

6- متطلبات سرية و أمن المعلومات:

إن توفير الخدمات الحكومية علي الأنترنت مع ما تقدمه من فوائد و تسهيلات إلا أنها قد تتيح المجال لمحاولة سوء إستخدام هذه الخدمات ، لذا ينبغي إعتقاد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها و حساسيتها و بما يتناسب مع متطلبات كل قطاع ، و من المهم وجود توازن بين إستيفاء متطلبات أمن المعلومات و المرونة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية ، بالشكل الذي يعطي الثقة للمستخدمين من هذه الخدمات⁴.

¹ شلالى و قاشى، مرجع سابق، ص07.

² المختن، مرجع سابق، ص122.

³ الغوطى، مرجع سابق، ص61.

⁴ الهوش، مرجع سابق، ص101.

يعرف أمن المعلومات علي أنه : " تدابير حماية سرية و سلامة محتوى و توفر المعلومات ، و مكافح أنشطة الإعتداء عليها أو إستغلال نظمها في إرتكاب جريمة"¹.

وضع حسن المختن أربع عناصر أساسية تمثل الأمن المعلوماتي لا بد من تحقيقها لتعزيز الثقة في الحكومة الإلكترونية هي²:

أولاً- السرية: تعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف و لا يطلع عليها إلا من قبل أشخاص مخولين بذلك.

ثانياً- سلامة المحتوى: التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به و بشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى أو تغييره ، أو العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة ، أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع.

ثالثاً- إستمرارية توفر المعلومات أو الخدمة: ضمان إستمرار عمل النظام المعلوماتي و إستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات و تقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية ، و أن مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع إستخدامه لها أو دخوله إليها.

رابعاً- عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به: يقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات أو مواقعها إنكار أنه هو الذي قام بهذا التصرف ، بحيث تتوفر قدرة إثبات أن تصرفاً ما قد تم من شخص ما في وقت معين.

يضيف بسام الحمادي و وليد الحميضي أنه لابد من توفير الأمن الإلكتروني و السرية علي مستوي عالٍ لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية ، و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز علي هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة علي الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد ، وذلك إما بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو بإستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور³.

¹ المختن، مرجع سابق، ص123.

² المرجع نفسه، ص123-124.

³ القحطاني، مرجع سابق، ص43.

7- المتطلبات التسويقية و الترويجية:

إن مشروع الحكومة الإلكترونية كمشروع جديد يحمل الكثير من المفاهيم الغامضة و الغير واضحة للجمهور من الوهلة الأولى ، لذلك من الأهمية أن يكون جمهور المتعاملين مع المشروع و العاملين فيه علي وعي و إدراك بطبيعة هذا المشروع ، وأهميته و سبل التعامل معه لتحقيق الأهداف المشتركة بين المواطن و الحكومة و منشآت الأعمال و غيرها¹.

عملية التوعية و الإدراك بطبيعة هذا المشروع تتأتي من خلال خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لإستخدام الحكومة الإلكترونية ، و إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها، و يشارك في هذه الحملة جميع و سائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف، و الحرص علي الجانب الدعائي و إقامة الندوات و المؤتمرات ، و إستضافة المسؤولين و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر علي التعامل مع مفهوم الحكومة الإلكترونية².

كما يجب العمل على خلق كل ما يساعد على تقبل المشروع و التهيئة لتطبيقه ، للقضاء على مقاومة التغيير في مختلف المستويات الإدارية العليا و المستويات الوسطى و المستويات لنديا ، و الذي ينتج عن الخوف من المجهول و عدم الثقة بالتغيير و أدواته و الخوف من فقدان المصالح الخاصة للأفراد ، بالإضافة إلي تأهيل المورد البشري لتقبل التغيير و وضع خطة لتطبيق التغيير و تحديد الإستراتيجيات³.

قدم محمود بن ناصر الريامي أربع خطوات للتوعية الهادفة بمشروع الحكومة الإلكترونية هي علي النحو التالي⁴:

الخطوة الأولى: هي الإعلام حيث تقوم المؤسسة بإستمالة المعنيين بهدف نشر الوعي حول المشروع ، و أن هذا المشروع سيحقق العديد من الفوائد و الإيجابيات ، و يسعى للقضاء علي العديد من السلبيات المرافقة للعمل الحكومي.

¹ الغوطي، مرجع سابق، ص 49.

² القحطاني، مرجع سابق، ص 43.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص 109.

⁴ الغوطي، مرجع سابق، ص 51.

الخطوة الثانية: تمثل مرحلة الإيضاح و تهدف إلي إيجاد فهم للمشروع حول طبيعته و طرق عمله.

الخطوة الثالثة و الرابعة: وهما الشمولية و المشاركة لتحقيق القبول و الإلتزام في المشروع ، حيث يتم مشاركة الجميع في العمل ضمن منظومة واحدة و بالتالي يتحقق الهدف الأعلى وهو الإنجاز.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية.

إن الإنتقال بالخدمات التي توفرها الحكومة التقليدية إلى خدمات توفرها الحكومة الإلكترونية لا يمكن أن يتم بضغط زر أو مدة زمنية قصيرة ، أو بحال توفير المتطلبات المادية الضرورية من أجهزة حاسوب و شبكات الربط الداخلية و الخارجية و البرامج خاصة لتفعيل نظام الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت ، وليس هناك وصفة جاهزة لعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، فالخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الحالية بشكلها التقليدي و الإنتقال بها إلى الحكومة الإلكترونية بشكلها الجديد يجب أن تمر بمراحل متعددة و تلمس عدة جوانب منها مقدم الخدمة و مستقبل الخدمة¹.

قسمت بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الحكومة الإلكترونية مراحل تطبيقها إلى ثلاثة مراحل ، قسمها بعض ثاني إلي أربع مراحل ، في حين قسمها طرف ثالث إلي خمسة مراحل ، و مهما تنوعت التقسيمات و اختلفت فإن هنالك تشابهاً و تداخلاً بين مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ، و فيما يلي عرض لبعض التقسيمات و الدراسات الأكثر شيوعاً في هذا المجال:

1- تقسيم البنك الدولي: قسم البنك الدولي مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة مراحل هي كما

يلي²:

1-1- مرحلة النشر: يتم فيها نشر كم هائل من المعلومات مثل: التشريعات و الأنظمة و النماذج من خلال

الأنترنت و وسائل تكنولوجيا متقدمة ، و تكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين و رجال الأعمال.

¹ المختن، مرجع سابق، ص111.

² عبد القادر بلعربي و آخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة لمقابلة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الإقتصاد الإفتراضي و إنعكاساته علي الإقتصاديات الدولية، ص04.

1-2-2- مرحلة التفاعل: تتيح الإتصال المتبادل بين الحكومة و المواطنين من خلال: إستخدام البريد الإلكتروني، مشاركة المواطنين في عملية الحاكمية (Gouvernance) من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

1-3-3- مرحلة التبادل: تسمح بعملية التبادل المالي بين المواطنين و الحكومة ، و هي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

2- تقسيم موسي اللوزي: قسم موسي اللوزي مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية إلي أربعة مراحل تمثلت في¹:

2-1-1- المرحلة الأولى: هي إستعداد الدوائر و جاهزيتها لتطبيق هذه التكنولوجيا ، حيث يجب علي كل دائرة أو وزارة أن تقوم بتوعية موظفيها إستعدادا لهذا الأسلوب ، كما يجب أن تقوم هذه الدوائر بإنشاء مواقع علي الأنترنت يتوافر في كل منها معلومات كاملة عن هذه الدائرة أو الوزارة حتى يستطيع المواطن و المنظمات الأخرى الوصول إليها.

2-2-2- المرحلة الثانية: تشكل ما يعرف بالعمل علي الإتصال الثنائي و بإتجاهين ، حيث توفير المعلومات الكاملة كما في المرحلة الأولى عن الدائرة أو الوزارة في موقعها علي شبكة الأنترنت ، و في الوقت نفسه يستطيع المواطنون الوصول إليها عن طريق البريد الإلكتروني ، حيث تستقبل هذه المواقع المعلومات الكاملة عن المواطنين لتلبية حاجاتهم و توفير ما يحتاجونه من خدمات.

2-3-2- المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة تقوم المواقع الإلكترونية علي شبكة الأنترنت للدوائر و المؤسسات الحكومية و بطريقة رسمية بتبادل المعلومات ، و الإتصال بين المواطنين و الدوائر الحكومية و القطاع الخاص للحصول على الخدمات ، أو دفع إلتزامات مالية أو للحصول علي معلومات.

2-4-2- المرحلة الرابعة: وهي المرحلة الكاملة لإستخدام الحكومة الإلكترونية ، حيث يستطيع المواطن الدخول إلي شبكة الأنترنت بإستخدام كلمة السر (Pass Word) و الإتصال بأي دائرة حكومية ، وهذه المرحلة هي التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، حيث يتم تصميم المداخل العامة علي تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية.

¹ بلعربي و آخرون، مرجع سابق، ص06.

3- تقسيم محمود الهوش: وضع خمسة مراحل تمر عبرها عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية هي

علي النحو التالي¹:

3-1- المرحلة الأولى: أتمتة مؤسسات الدولة و تحويل جميع معلومات الحكومة و وزاراتها الورقية إلى

معلومات إلكترونية.

3-2- المرحلة الثانية: تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة

وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

3-3- المرحلة الثالثة: تحديد جميع التعاملات بين المواطنين و كل مؤسسة ، و تحويلها إلى تعاملات

إلكترونية.

3-4- المرحلة الرابعة: الأداء الفعلي للحكومة الإلكترونية و الذي يتمثل في قيام الحكومة الإلكترونية بكافة

وظائفها و أدوارها في التطبيق العملي.

3-5- المرحلة الخامسة: قياس أداء الحكومة الإلكترونية و تقييمه.

4- تقسيم سعد غالب ياسين: قسم المراحل التي تمر بها الحكومة الإلكترونية إلى خمسة مراحل تمثل

دورة حياتها من نمو و نضج و استقرار وهي²:

4-1- مرحلة النشر: تمثل مرحلة الولادة و يتم فيها العمل على دعم و تأسيس و تطوير البنية التحتية من

شبكات و تجهيزات و وسائل ، و نشر المعلومات عبر بوابة إلكترونية بواسطة الأنترنت ، و الشبكات الحكومية

لأفراد المجتمع.

4-2- مرحلة التفاعل: تمثل مرحلة نمو أشكال عرض البيانات لكافة القطاعات الحكومية و الخاصة ، و يتم

فيها تبادل المعلومات مع الجمهور عبر الموقع و التحول بشكل جذري في الإجراءات ، و عرض طرق إتمام

المعاملات و نماذجها.

4-3- مرحلة تنفيذ المعاملات: يتم فيها تنفيذ أغلب المعاملات إلكترونياً عبر البوابة الإلكترونية للحكومة.

¹ الهوش، مرجع سابق، ص76.

² نعمان الشريف، مرجع سابق، ص109.

4-4-4 - مرحلة تكامل المعلومات: وهي المرحلة التي تصل فيها الحكومة إلى تحقيق تكامل بين كل الجهات في جانب تبادل المعلومات.

4-5-4 - مرحلة التحول الإلكتروني: فيها يتم الوصول إلى المؤسسات و الحكومة الإلكترونية بشكل كامل.

المطلب الرابع: مظاهر تجسيد الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية.

بدأت الدول العربية تتفطن لما يمكن أن تحققه من مكاسب إنجازات عن طريق مشروع الحكومة الإلكترونية ، لذا ركزت غالبية حكوماتها جهودها في توفير كافة المقومات اللازمة ، سواء علي صعيد متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الكوادر الوطنية القادرة علي إدخال التكنولوجيا المتقدمة بما يتناسب مع ظروف الدولة، و بحث سبل إستخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة و مؤسسات الدولة ، الأمر الذي تم التمهيد له بجهود مستمرة بتأييد من صناع القرار في أعلي مستوياته ، إذ يعتبر خطة طموحة لإحداث نقلة حضارية و تطوير جذري في أداء الجهاز الحكومي¹ ، أين باشرت بعض الدول العربية مشروع الحكومة الإلكترونية و تجسيده على أرض الواقع.

1- الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

بدأت السعودية بالتمهيد لدخول العالم الرقمي بالتخطيط علي المستوي الوطني لتكنولوجيا المعلومات بإعتبارها اللبنة الأساسية في تطور الدول و رقيها² ، كانت الإنطلاقة بناءً علي رغبة المملكة في تسهيل العمليات الإدارية في القطاع الحكومي إلكترونياً بهدف تكامل الأعمال الإلكترونية ، و تقديم كل الخدمات العامة إلكترونياً بحيث يتمتع كل مواطن في المملكة بها بنهاية عام 2010 ، فصدر الأمر رقم 7 /ب/ 33181 بتاريخ 2003 و الذي وضع خطة إستراتيجية لتقديم الخدمات و المعلومات إلكترونياً³.

¹ ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص24.

² الهوش، مرجع سابق، ص526.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص329.

قام برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بعملية التخطيط ، و أوكلت مهمة التنفيذ لجميع الجهات الحكومية ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية ، في حين أن مكتب إدارة الإستراتيجية (OSM) في برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية أسندت له مسؤولية متابعة التنفيذ وقياس و رصد التقدم¹ ، تم الإعداد للخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية في العام 2005 لتغطية الأعوام (2006-2010)، أما الخطة التنفيذية الثانية فقد غطت التعاملات الإلكترونية الحكومية للفترة (2012-2016) والتي تم إعدادها و اعتمادها في عام 2011² .

سعت الحكومة السعودية من خلال الإستراتيجية التي تم رسمها إلي العمل علي تحقيق العناصر التالية³:

- أ- هندسة إجراءات الأعمال الحكومية.
- ب- تكامل مصادر المعلومات وتربطها.
- ج- إدارة التغييرات الإدارية و خدمات الأعمال.
- د- ترابط الجهات الحكومية.
- هـ- إدارة المشروعات الإلكترونية.
- و- قياس الأداء في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

هذه العناصر ساعد على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية التي حددها المرسوم الملكي

رقم 7/ب/ 33181 كأهداف للبرنامج⁴:

- أ- زيادة عائد الإستثمار.
- ب- رفع إنتاجية و كفاءة القطاع العام.
- ج- تقديم خدمات أفضل للأفراد و قطاع الأعمال.
- د- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

¹ الأمم المتحدة - اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع و آفاق التطور، ديسمبر 2013، ص10.

² المرجع نفسه، ص18.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص329.

⁴ نفس المرجع و المكان.

قام برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بإنشاء البوابة الوطنية (سعودي) تحت الرابط www.saudi.gov.sa، وفقاً لما نص عليه قرار مجلس الوزراء رقم 40 بتاريخ 27 مارس 2006 المتعلق بإقرار ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في الجهات الحكومية ، والذي جاء فيه: "يقوم البرنامج بإنشاء البوابة الوطنية لخدمات التعاملات الإلكترونية الحكومية ، لتسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية و الحصول على الخدمات الحكومية"¹.

أطلقت البوابة الإلكترونية عام 2007 و تتيح 1766 خدمة إلكترونية مقدمه من 176 جهة حكومية ، وتتوسع هذه الخدمات ما بين تفاعلية و إجرائية و تكاملية عن طريق قنوات متعددة مثل: الأنترنت و الهاتف النقال و الرسائل القصيرة ، و تطبيقات النقل و أجهزة الخدمة الذاتية و أنظمة الرد الآلي ، و يصل عدد الزيارات للبوابة إلى 50 ألف زيارة يومياً ، كما تحتوي البوابة على جميع القوانين و التشريعات و المبادرات و الخطط الحكومية التي تمس حياة و مصالح الأفراد و منشآت القطاع الخاص ، إضافة لدليل معلومات جميع الجهات الحكومية، و منصة لإتاحة البيانات الحكومية المفتوحة ، زيادة علي عدد من خدمات و أدوات المشاركة المجتمعية².

من أهم المشاريع التي تنفذها المملكة بالإضافة إلى مشاريع البطاقة الذكية و نظم الدفع الإلكتروني و البوابة الإلكترونية ، مشروع المركز الوطني للتصديق الرقمي كأهم مشاريع البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية و تصديقها و زيادة الوثوق بها ، كما تقدم المملكة الكثير من الخدمات الإلكترونية مثل: شهادات الميلاد و الجوازات و تسجيل السيارات ، و السجلات التجارية و الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت³ ، هذا و بالإضافة إلي تطوير نموذج "الحوسبة السحابية (G.Cloud)"، حيث يتم توفير هذه الخدمات عبر مراكز البيانات المتعددة لتفادي إنقطاع المخرجات من الخدمات نتيجة حوادث طارئة ، و تطبيقات الحكومة عبر الهواتف النقالة⁴.

¹ البوابة الإلكترونية السعودية (سعودي)، في الموقع:

<http://www.saudi.gov.sa/wps/portal/SaudiPages/Pages/aboutPortal> ، 04/03/2016/19:01.

² الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص 24.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص 330.

⁴ الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص 36.

ولتوفير البيئة القانونية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية قامه المملكة بإصدار جملة من القوانين هي

كالتالي¹:

أ- قانون الدفع الإلكتروني.

ب- قانون حماية الملكية الفكرية.

ج- قانون مكافحة جرائم المعلوماتية (الجرائم الإلكترونية).

د- قانون التعاملات الإلكترونية ويشمل المعاملات الإلكترونية و التوقيع الإلكتروني.

كلف مجلس الوزراء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بتصميم منهجية و مؤشرات لقياس مدى تحول الجهات الحكومية للتعاملات الإلكترونية ، و القيام سنوياً برصد و قياس مدى تحول كل جهاز حكومي و تقدمه و رفع تقرير بنتائج ذلك للوزير المختص ، و تقرير سنوي شامل عن نتائج جميع الجهات الحكومية لمجلس الوزراء ، و يشمل هذا القياس السنوي عدة مناهير و معايير تغطي جوانب التحول الإلكتروني الشامل².

2- الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية:

تبنت مصر كغيرها من الدول مشروع الحكومة الإلكترونية حيث ذكرت وزارت الإتصال (2004) أنه بدأ برنامج الحكومة الإلكترونية المصري رسمياً في جويلية 2001 ، إلا أن عملية التخطيط له كانت قد بدأت منذ شهر أكتوبر 2000³ ، و تولت وزارة التنمية الإدارية مهمة إعداد الخطة و تنفيذها ، و التي طبقت علي مرحلتين: الأولى من عام 2001 إلى 2007 ، و الثانية من عام 2007 إلى 2012 ، و قامت الوزارة في خضم المرحلتين بتوسيع نطاق الخطة بهدف تطوير و تنمية الإدارة العامة⁴. يمر مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر بأربعة مستويات هي⁵:

المستوى الأول: توفير المعلومات و البيانات عن كيفية أداء الخدمة ، حيث تم إنشاء 590 خدمة إرشادية علي الأترنت تقدمها وزارة التنمية الإدارية.

¹ الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص44.

² المرجع نفسه، ص63.

³ الغوطي، مرجع سابق، ص93.

⁴ الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص17.

⁵ الصغير ساعد نمديلي، مرجع سابق، ص38.

المستوى الثاني: أداء الخدمة بوسيط إلكتروني مثل مواعيد وصول القطارات و الطائرات و فواتير الهاتف.

المستوى الثالث: تنفيذ الخدمة بالكامل عبر وسائط إلكترونية دون إنتقال المستفيد و ذلك عبر الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول أو الثابت.

المستوى الرابع: تقديم الخدمة بصورتها التكاملية من عدة جهات بغض النظر عن مقدم الخدمة من خلال عدة وزارات ، أو جهات حكومية كلها ستكون جهة واحدة أمام المستفيد ، وهذا ما يأمل المشروع الوصول إليه في مرحلة متقدمة.

إعتمدت الحكومة المصرية ثلاثة مبادئ أساسية من أجل تقديم الخدمات الحكومية على مستوى عالٍ من الجودة للجمهور أينما كانوا و بالشكل الذي يلائمهم هي¹:

أ- مشاركة الجمهور.

ب- الكفاءة في تخصيص الموارد الحكومية.

ج- إنشاء مراكز توصيل الخدمات للمواطنين.

تم تصميم البوابة الإلكترونية المصرية www.egypt.gov.eg و هي موقع متكامل يضم إحتياجات المستخدم و تقدم له الخدمات الحكومية 24 ساعة طوال أيام الأسبوع ، وقد تم إطلاقها عام 2004 ، وأجريت العديد من التحديثات على البوابة ، سواء لتحسين البنية التحتية أو لتفعيل الخدمات ذات الوقع العالي مثل حجز السفر، دفع الفواتير و المخالفات، التسجيل في الجامعات ، خدمات الإستعلام الخاصة بالإنتخابات ، ومن أهم مبادرات البوابة التركيز على ذوي الإحتياجات الخاصة ، بلغ عدد الخدمات التفاعلية حوالي 200 خدمة بالإضافة إلي 700 نموذج و إستمارة متاحين على البوابة ، كما تم إتاحة الخدمات على الهاتف المحمول والرسائل النصية ، تكليف الأطباء ، الإعلان عن الوظائف الحكومية الشاغرة ، المناقصات الحكومية ، الإستعلام عن مخالفات السير، و الإستعلام عن أماكن الإقتراع².

¹ الغوطي، مرجع سابق، ص94.

² الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص24.

أما بخصوص الأطر التشريعية و القانونية فقد إعتمد قانون التوقيع الإلكتروني في 2004، أما قوانين الدفع الإلكتروني فطبقت عن طريق قوانين و مراسيم معتمدة في الوزارات و الجهات الحكومية المعنية ، كما أقيمت لجنة في وزارة الداخلية تتخصص بمكافحة الجرائم الإلكترونية¹.

3- الحكومة الإلكترونية بالمملكة المغربية:

تتعرض الخدمات العمومية و فعاليتها علي مستوي الحياة الإقتصادية و الإجتماعية للدولة ، وهكذا فقد أصبح من الأهمية بمكان تقديم هذه الخدمات بشكل مندمج و شفاف ، مؤمن و متواصل و فعال ، وذلك مواكبةً لتحويل المجتمع المغربي إلي مجتمع للمعلومات بفضل تكنولوجيا المعلومات ، و طبقاً لحاجيات و رغبات المواطنين و المقاولات ، مما جعل تقريب الإدارة من المتعاملين معها ضمن أولويات الحكومة المغربية ، وترجمة هذه الأولويات من خلال برنامج واسع للحكومة الإلكترونية يضم 89 مشروعاً و خدمة².

تم إعداد الخطة الإستراتيجية عام 2009 من قبل وزارة الصناعة و التجارة و التكنولوجيات الحديثة ، أما عملية التنفيذ فأسندت إلي اللجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية يرأسها وزير الصناعة و التجارة و التكنولوجيات الحديثة ، و تولت الإشراف و التنفيذ مديرية قيادة الحكومة الإلكترونية الملحقة بهذه اللجنة ، و هذه أهم النقاط التي تضمنتها الخطة³:

- أ- إحداث هيئات خاصة ببرنامج الحكومة الإلكترونية.
- ب- تطبيق في أقصى حد عام 2011 الخدمات و المشاريع ذات الأولوية العالية.
- ج- تنفيذ جميع خدمات و مشاريع البرنامج قبل نهاية عام 2013.
- د- يجري التقييم كل ثلاث أشهر.

أطلقت البوابة الإلكترونية تحت الرابط www.maroc.ma و تشارك فيها جميع الجهات الحكومية، حالياً تقدم البوابة 48 خدمة منها عن طريق الهواتف النقالة و أخرى عن طريق مراكز إتصال المواطنين ،

¹ الأمم المتحدة - اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص44.

² المملكة المغربية، وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة ، برنامج الحكومة الإلكترونية ، 2011، ص04.

³ الأمم المتحدة - اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص ص10-17.

ومعدل الزيارات اليومية 2000¹ ، هذا و بالإضافة إلى بوابة تدبير التقاعد ، بوابة التدبير المندمج للنفقات العمومية ، بوابة الوساطة الإلكترونية في سوق الشغل ، بوابة متابعة تعويضات ملفات المرض عبر الخط وغيرها من الخدمات الإلكترونية المتعددة².

تتوفر في المملكة المغربية عدة قوانين ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات و الحكومة الإلكترونية³ :

- أ- قانون التوقيع الإلكتروني.
- ب- قانون الجرائم الإلكترونية.
- ج- قانون حماية الخصوصية الفردية.
- د- قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية).

4- الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة(دبي):

بادرت حكومة -إمارة دبي- في دولة الإمارات العربية المتحدة بالتحول إلي الحكومة الإلكترونية من خلال إنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا أطلق عليه "مدينة دبي للإنترنت"، تكون مرجعا لكافة شركات تقنية المعلومات الراجعة بالإستثمار في المدينة ، و قد سارعت شركات عالمية كبري مثل: مايكروسوفت، كانون، فيليبس، سوني بإيجاد فروع لها في مدينة دبي الإلكترونية ، وتلي ذلك إعلان حكومة دبي عن التحول إلي الحكومة الإلكترونية⁴.

بدأ التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية و تطبيق معاييرها بدولة الإمارات العربية المتحدة في أكتوبر 2001 حيث أعدت الإستراتيجية من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الإتصالات كما تولت أيضاً التنفيذ والإشراف على التطبيق ، و تضمنت الخطة المبادرات التالية⁵:

- أ- تطوير معايير الجودة للخدمات الإلكترونية.
- ب- تطوير إستراتيجية التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية.

¹ الأمم المتحدة - اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص24.

² المملكة المغربية، وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة ، مرجع سابق، ص11.

³ الأمم المتحدة - اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص44.

⁴ حجازي، مرجع سابق، ص31.

⁵ الأمم المتحدة - اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص ص07-14.

- ج- إطلاق و إدارة الموسوعة الإلكترونية التشاركية لدولة الإمارات.
- د - إطلاق و تشغيل خدمة الحكومة الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك.
- هـ - دعم مكانة الحكومة الذكية على المستوى المحلي و الإقليمي و العالمي.
- و - تحديث معايير المواقع الإلكترونية للجهات الاتحادية و إجراء التقييم السنوي.
- ز - إدارة و تطوير البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

وضعت حكومة دبي رؤيتها المتمثلة في تقديم خدمات إلكترونية أساسية عبر قنوات جديدة مبتكرة في خلال 18 شهراً ، و إنجاز 70% من الخدمات الحكومية بفعالية و كفاءة عبر قنوات جديدة بحلول عام 2005، إلا أنها نجحت في إنجاز هذه النسبة قبل موعدها المحدد مما شجع المسؤولين علي إعطاء الأوامر بتحويل 90% من الخدمات التقليدية إلي إلكترونية بحلول عام 2007 ، و هكذا وصل عدد الخدمات الإلكترونية المقدم إلي 1400 خدمة¹.

أطلقت الإمارات العربية المتحدة بوابتها الإلكترونية عام 2011 عبر هيئة تنظيم الاتصالات (TRA) تحت الرابط www.government.ae ، و يشارك في البوابة 53 جهة حكومية إتحادية تقدم 500 خدمة عبر قنوات مختلفة :الموقع الإلكتروني، الهاتف النقال، الأكشاك، و بلغ عدد المستخدمين حوالي 3000 مستخدم يومياً ، يجري الآن إعداد خطة لتطوير الموقع بما يتلاءم مع المستجدات العالمية وخصوصاً متطلبات الجيل الثالث من الحكومة الإلكترونية².

وحول آلية الدفع في الإلكتروني فقد وقعت حكومة دبي الإلكترونية إتفاقية رسمية مع وزارة المالية و الصناعة الإماراتية ، بهدف ربط نظام الدرهم الإلكتروني مع بوابة حكومة دبي الإلكترونية ، حيث يعتبر الدرهم الإلكتروني من الوسائل الإستراتيجية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية³.

¹ الغوطي، مرجع سابق، ص 92.

² الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص 22.

³ الغوطي، مرجع سابق، ص 92.

كما تم إنجاز و تطبيق العديد من المشاريع الإلكترونية تمثلت في¹:

أ- مشروع البوابة الذكية.

ب- مبادرة المواطن الإلكتروني.

ج- الدفع الإلكتروني عبر المحمول .

د- البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة دبي.

هـ- موسوعة الإمارات الإلكترونية www.uaepedia.ae .

و- هويتي الإلكترونية للدخول الموحد لكل خدمات الجهات الحكومية في الإمارة ، و ذلك عن طريق بطاقة الهوية الوطنية (اسم مستخدم و كلمة مرور).

ز- معبر الدفع الإلكتروني الذي يتيح الوفاء بطريقة إلكترونية بأثمان السلع و الخدمات المتعاقد عليها.

ح- مبادرة الحكومة الذكية التي تمكن المتعاملين من الحصول على جميع الخدمات الحكومية ، و التفاعل معها عبر الهواتف الذكية أو عبر الأنترنت.

ط- إدارة و تطوير البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة (حكومة إمارات)، والمواقع التابعة له: (بيانات إمارات)، (شارك إمارات)، (بيئتنا إمارات).

أما بخصوص التشريعات فقداً عتمِدَت القوانين التالية²:

أ- قانون الجرائم الإلكترونية المتعلق بالقرصنة و التزوير الإلكتروني ، و كل ما من شأنه أن يضر بالغير في التعاملات الإلكترونية.

ب- قانون حماية الخصوصية الفردية بهدف حماية الحق في الخصوصية ، و تعزيزه في سياق المراقبة الداخلية و الخارجية للاتصالات الرقمية أو إعتراضها ، و جميع البيانات الشخصية.

ج- قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية) الذي ينظم عملية الدفع الإلكتروني من خلال تحديد شروطها و إجراءاتها و طرق الإثبات و حل النزاع في حالة الإخلال بالوفاء بالدفع.

¹ الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، مرجع سابق، ص27.

² المرجع نفسه، ص41.

هذا و بالإضافة إلي قوانين قيد الإعداد هي: قانون المعاملات الإلكترونية و نظام ترخيص و اعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، قانون الحكومة الذكية، قانون الدفع الإلكتروني، قانون التصديق الإلكتروني، قانون طوارئ الحاسوب.

حسب تصنيف الأمم المتحدة لبرامج الحكومة الإلكترونية فقد احتلت الإمارات العربية المركز الأول عربيا و المركز الواحد و العشرون عالميا ، و تعود عوامل نجاح إلي¹:

- أ- تغيير العقلية (الدهنيات).
- ب- بنية تحتية يعتمد عليها.
- ج- التفكير كشر كات خاصة.
- د- تدريب العملاء و الموظفين.
- هـ- تطوير و تبسيط الإجراءات.
- و- الإستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
- ز- التركيز علي إحتياجات و متطلبات العملاء.
- ح- الحكومة الإلكترونية ليست مشكلة فنية فحسب.
- ط- إدارة المشروع و المشاريع الأخرى ذات العلاقة.
- ي- ترويج فعال للمشروع عامة و الخدمات المتوفرة خاصة.

¹ الهوش، مرجع سابق، ص485.

المبحث الثالث: الأطر المعرفية للخدمة العمومية.

لقد حظيت الإدارة العمومية بدراسات و بحوث عديدة من طرف علماء علم التنظيم والإدارة ، و هذا للعمل علي تطويرها بإستمرار لتواكب التغيرات السريعة التي يعرفها محيطها ، سواء في الميدان العلمي التكنولوجي و من تم الميدان الإقتصادي و التجاري ، أو الميدان السياسي و حتى الإجتماعي ، هذا بالإضافة إلي التفتح العالمي و إتساع مجالات التبادل و التعامل بين الدول ، الشيء الذي أجبر علي إعادة النظر الشاملة في مبادئها و نظم تسييرها حتى تساير هذه التطورات¹.

يقصد بالإدارة العامة مجموعة الأنشطة و الأعمال التي تسند إلي هيئات و أجهزة تابعة للدولة ، لها مهمة تحقيق خدمات ذات الصالح العام ، و لا يمكن الحديث عن الإدارة العمومية دون الإشارة إلي مصطلح الخدمة العمومية².

الإشارة إلي مصطلح الخدمة العمومية هو ضمن طيات فحوي هذا المبحث بدءا بتحديد مفهوم الخدمة العمومية و خصائصها ، مروراً بأنواعها ، ثم الوقوف علي منظمات الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية و خصائصها.

يشير مصطلح الخدمة لكل نشاط يؤدي إلي إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى الزبون ، أما الخدمة العامة أو الخدمة المدنية فتوحي لتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطنين عل مستوى تلبية الرغبات ، و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة³.

¹ إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي. الجزائر: دار قرطبة للنشر و التوزيع، 2015، ص177.

² المرجع نفسه، ص178.

³ عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر. (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009 - 2010)، ص40.

1- مفهوم الخدمة العمومية:

تعددت و تنوعت التعريفات التي قدمت بشأن الخدمة العمومية و هذا راجع لإختلاف آراء و توجهات المنظرين في هذا الحقل.

تعرف الخدمة العمومية علي أنها: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته ، و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب ، و الإلتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات ، بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"¹.

ويعرفها إسماعيل شريف علي أنها: " الخدمة العمومية هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي ، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة و التي ينص عليها القانون ، ويكون من الضروري إستغلالها بمعزل عن قواعد السوق ، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و القيام بها من حيث أدائها و مراقبتها"².

كما و يعرفها عبد القادر براينيس بأنها: " كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا و مضبوطا و مراقبا من قبل الحاكمين ، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الإجتماعي ، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين"³.

أما الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس فيركز في تعريفه للخدمة العمومية على محورين هما⁴:

1-1- مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن إعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات و تشغيل و مخرجات ، وبالنسبة للمدخلات فهناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة هي:

¹ بوعامة العربي و حليلة رقاد، " الإتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية " ، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية. العدد التاسع، ديسمبر 2014، ص40.

² شريف، مرجع سابق، ص182.

³ عبد القادر براينيس، التسوق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة علي قطاع البريد و الإتصالات في الجزائر. (أطروحة دكتوراه ، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007)، ص55.

⁴ عشور، مرجع سابق، ص41.

أولاً- الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته مثل محاكمة الأفراد أو سفرهم.

ثانياً- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد و الأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء و ليس على الأفراد ، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص مرور السيارات.

ثالثاً- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة و يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، يعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، و عمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

1-2- مفهوم الخدمة العامة كنظام: نطلقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها

المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

أولاً- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ثانياً- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

و يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين¹:

أ- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

ب- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة و يطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى إستخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة

في نظام الخدمة ، و تعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

¹ عشور، مرجع سابق، ص ص 41-42.

المثال التالي يوضح مفهوم الخدمة العامة كنظام إنطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، قد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو إستخراج رخصة لها ، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، و يسدد ما هو مخصص و مطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالإنتظار قليلاً لكي تنتهي الخدمة ، هنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن (يراه بنفسه) لأنه يرى الإدارة و الموظفين و المعدات الإدارية و الأجهزة ، غير أنه و حتى يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الأمر مهام و أعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة ، والمخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية ، و كل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي الذي لا يراه المواطن وهو ضروري لإستكمال الخدمة و تقديمها¹.

وضع عبد القادر براينيس ثلاثة شروط يجب توفرها في الخدمة حتى تصبح خدمة عمومية هي²:

أولاً- أن تستعمل الدولة بصفة كاملة الأسواق العمومية كوسيلة للتدخل، و هذا معناه أن الإدارة هي التي تنتج منافع للمصلحة العامة و أنها ممثلة من طرف الخدمات العمومية.

ثانياً- أن تتمتع هذه الخدمة بمعيار ثنائي فهي من جهة "اقتصادية" (صناعية تجارية) أو "إدارية"، و من جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها "سياسية".

ثالثاً- الهدف فأبي نشاط لا يؤدي بمفهوم الفائدة العمومية و المصلحة العامة هو بالضرورة غير صادر عن مصلحة عمومية ، فالهدف الأساسي للخدمات العمومية ليس تعظيم الربح المادي بل تعظيم الربح الاجتماعي.

2- خصائص الخدمة العمومية:

قدم إسماعيل شريف مجموعة من المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية هي علي النحو الآتي³:

2-1- معيار المساواة: عدم التمييز بين المواطنين عند تقديم الخدمة.

2-2- معيار الإستمرارية: تقديم الخدمة يكون بصورة دائمة و دون إنقطاع.

2-3- معيار الشمولية و الإحتكار الطبيعي: أن تكون الخدمة موجهة للجميع و دون إحتكار.

¹ عشور، مرجع سابق، ص42.

² براينيس، مرجع سابق، ص55-56.

³ شريف، مرجع سابق، ص183.

2-4- معيار التطور و المجانية النسبية: يجب أن تتكيف الخدمة مع التطورات الحاصلة و أن تكون إما مقابل سعر رمزي في شكل رسوم أو بالمجان.

2-5- معيار الفعالية و التضامن: يجب أن تتسم الخدمة العمومية بفعالية من حيث تهيئة و تنمية المناطق ، و تحقيق الإنسجام الإجتماعي و التوزيع العادل لموارد المجتمع.

أما عبد القادر براينيس فيري بأنه رغم تنوع الخدمات العمومية كون البعض منها ذو طابع إداري، والبعض الآخر ذو طابع صناعي و تجاري ، و أمام هذا الاختلاف إلا أن هناك خطوط مشتركة مميزة للخدمة العمومية ، هذه الخطوط هي بمثابة خصائص لهما آثار معتبرة على مستوى تسيير الخدمات العمومية و بالتالي على سياسات التسويق ، وهي كالتالي:

أولا- منطق المصلحة العامة:

لكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب أن يخضع لثلاثة قواعد موضوعة من قبل ROLLAND هذه القواعد هي¹:

أ- مبدأ المساواة: يكون مبدأ المساواة محترما أكثر إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالإحتكار كقطاع البريد و الإتصالات ، وقطاع البنوك و التأمينات لأن غياب المنافسة في هاته الحالة من شأنه أن يضر بصفة حساسة بمبدأ المساواة ، مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية يشمل فئتين هما:

- مساواة المستعملين: معناه ضرورة أن تشتغل في نفس الظروف و الشروط أمام كافة المستعملين بلا تمييز ، فليس مصلحة عمومية من لا يستجيب لمختلف الرغبات و كافة أصناف الحاجات بلا فوارق أو تمييز.

- مساواة غير المستعملين: مبدأ المساواة يعني معالجة على قدم المساواة ليس فقط المستعملين ، ولكن أيضا كل أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط مصلحة الخدمات العمومية ، أي كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في إتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل ، وأيضا كل من يتعاونون مع المصلحة العمومية (موردين أو منتجين).

¹ براينيس، مرجع سابق، ص120.

ب- مبدأ الإستمرارية: بإعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية فيجب أن يكون إشتغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون إنقطاع ، فإذا كانت الخدمة المؤداة حقيقية ذات مصلحة عامة، فإنه من الضروري ضمان إستمراريتها حتى و إن كانت المؤسسة عاجزة ، كما أن مبدأ الاستمرارية هو مسؤولية مرتبطة بتواجد الدولة في حد ذاتها ، فالسلطات الإدارية يجب أن تأخذ الإجراءات اللازمة لضمان الإشتغال المستمر للخدمات العمومية.

ج- مبدأ الملائمة: يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم و الإنسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف و تطورت الحاجات فإن الخدمة يجب أن تتلاءم و المصلحة العمومية ، يجب أن تتسجم بتحسين نوعية و كمية أدائها ، و لذلك إعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.

البعض من الكتاب إقترحوا إضافة قاعدتين أحررتين هما¹:

د- مبدأ الحيادية: معناه أن تشتغل المصلحة العمومية بالأخذ بعين الإعتبار فقط المصلحة العامة دون أي إعتبرات أخرى.

هـ- مبدأ المجانية: و الذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية بدون مقابل.

لكن هذين المبدئين لم يأخذا بعين الإعتبار لأن الحيادية ما هي إلا أثر المساواة ، إذ أن من أهم شروط المساواة مبدأ الحيادية ، أما المجانية فلا معنى لها لأن المصلحة العمومية لايمكن أن تستمر في الإشتغال بدون تحصيل موارد و تحقيق أرباح.

ثانيا- الإستقلالية إتجاه السوق:

الإستقلالية إتجاه السوق في الخدمات العمومية يقابلها و يعوضها في جانب مقابل مراقبة عمومية أقل أو أكثر وسعا ، وهذا العنصر يتجلى في نقطتين هما²:

أ- غياب منطق السوق: فالخدمات العمومية ذات الطابع الإداري في الحقيقة ليس لها سوق لأنه ليس لها ما تبيع بالمعنى الحقيقي ، إذ لا يوجد هناك تبادل بين المستعملين و مقدمي الخدمة ، أما الخدمات العمومية

¹ براينيس، مرجع سابق، ص121.

² المرجع نفسه، ص126.

ذات الطابع الصناعي و التجاري فرغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها الذين يعتبرون حسب المنطق الإقتصادي "زبائن"، رغم ذلك لا يمكن إعتبار كثرتهم كمعيار لكفاءتها نظرا لعاملين:

- كون هؤلاء الزبائن خاضعين و لا خيار أو بديل لهم أمام التعامل مع الخدمة العمومية.
 - كون الخدمة العمومية قطاعا محتكراً لا يوفر للزبائن البدائل المناسبة التي يحتاجون إليها.
- كما أن منطق السوق يفرض على المؤسسة التي تعاني من العجز أن تتلقى شللاً محتوماً ، في حين أن الخدمات العمومية مستثنات من هذه القاعدة ، فإستمراريتها مضمونة بفضل تكفل الدولة بها نظرا لضرورة وأهمية استمرارية خدماتها.

ب- حضور المراقبة العمومية: محدودية سلطة السوق هي معوضة من طرف زيادة و إرتفاع في سلطة السلطات العمومية ، وهذه المحدودية ليس معناه أن تصبح الخدمات العمومية بعيدة عن أي عقاب ، و تبقى سيئة التسيير و غير منسجمة مع رغبات الجمهور، إن العقاب قد لا يمر مباشرة إنه يصدر عبر القناة السياسية و وسائل الإعلام¹.

المطلب الثاني: نظم و أنواع الخدمة العمومية.

تعمل الإدارة العمومية في بيئة معينة تؤثر فيها و تتأثر بها حيث تستمد منها مواردها في شكل مدخلات، ثم يتم تحويلها بناء علي مطالب الجمهور إلي خدمات عمومية تطرح علي شكل مخرجات ، هذه العملية تتعكس علي طبيعة النظام المعمول به داخل المؤسسة و كذا نوع الخدمات العمومية التي تقدمها.

1- أنظمة الخدمة العمومية:

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين:

1-1- نظام الخدمة العامة المفتوح: يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية ، يتم إعداد الفرد لها و يتفرغ لممارستها طول حياته العملية ، و تقوم المؤسسات أو المنظمات العامة

¹ براينيس، مرجع سابق، ص128.

وفق هذا النظام بإستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (إقتصادية ، زراعية ، تجارية) ، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة¹.

لنظام الخدمة العامة المفتوحة جملة من الخصائص (مزايا و عيوب) ، حيث أن مزاياه تتمثل في²:

أولاً- البساطة: حيث لا تبدل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين أو تدريبهم أثناء العمل ، بل يجب عليهم إعداد أنفسهم و تحمل نفقات ذلك .

ثانياً- المرونة: تترجم في حرية الإدارة في التخلي و إلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة ، كما يعطي للموظف هامش حرية في البحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله .

ثالثاً- الإقتصاد: تتبع إقتصادية النظام في أن التعيين يتم وفق الإحتياجات الحقيفة للعمل ، كما للإدارة حق الإستفادة من العناصر المتخصصة التي تم إعدادها في القطاعات الأخرى .

أما عيوبه فتكمن في أنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة ذهنية خاصة و مهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة ، إضافة إلى إفتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات ، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين و تضمن توفيرهم للمنظمة العامة ، و بالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام بهدف نقل الخبرة و تنمية المهارات .

بالإضافة إلي كثرة التكاليف و الجهد الفني الصعب لأنه يستلزم حصر جميع وظائف الدولة و تصنيفها تصنيفا دقيقا و بيان أعمالها ، كما أن هذا النظام لا يسمح بإستقرار الموظفين في وظائفهم³.

1-2- نظام الخدمة العامة المغلق: وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل إلتحاقهم بالعمل ، و إستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية و تنمية القدرات و إكتشاف

¹ عشور، مرجع سابق، ص42.

² المرجع نفسه، ص43.

³ مولاي لحسن بن فرحات، إدارة الكفاءات و دورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر. (مذكرة ماجستير، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012)، ص09.

الإستعدادات ، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي إستمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق و الواجبات ، و يرتكز هذا على محورين هما¹:

أولاً- القانون الأساسي للموظف: هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية ، و تتعلق بالتعيين، المعاملة المالية، الإجازات ، المنافع المادية و المعنوية المختلفة ، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات و الواجبات العامة لكل موظف ، و مختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

ثانياً- حياة وظيفية متميزة: في النظام المقفل يتم التوظيف من خلال موافقة الإدارة على إستخدام عامل ، إستنادا إلى إعتبرات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة ، و ما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة.

إن الحياة المهنية التي يمكن لمختلف الموظفين التمتع بها في الوظيفة العمومية تستند على فكرة تعزيز إرتباطهم بمقتضيات المرفق العام المحدد بمفهوم المصلحة العامة ، و ذلك بتقوية واجباتهم المهنية لا سيما أخلاقيات المهنة الملقاة على عاتقهم ، و ضمان حقوقهم و ترفيتهم وصولا إلى التقاعد².

لنظام الخدمة العامة المقفلة مجموعة من المزايا هي³:

- أ- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة و تفهم أهدافها.
- ب- رعاية الموظفين و تنمية الحس الوظيفي لديهم ، أي الشعور و الإلتزام بالمصلحة العامة.
- ج- الإعداد و التدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل إحتياجاتها من العناصر البشرية دون الإعتدال على عناصر خارجية مثل سوق العمل و نظام التعليم السائد.

أما عيوب هذا النظام فممكن إجمالها في الآتي⁴:

- أ- إشكالات قياس حجم الإنتاجية و مقارنتها بالقطاع الخاص (إنتاجية الموظف).
- ب- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف و الترقيات و العلاقات ، مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

¹ عشور ، مرجع سابق، ص43.

² بن فرحات، مرجع سابق، ص11.

³ عشور ، مرجع سابق، ص44.

⁴ نفس المرجع والمكان.

ج- كثرة الحقوق و الإمتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول و الإتكالية و القضاء على عنصر التجديد و الإبتكار، مع إشكالات الرواتب و إمكانية إستقطابها للكفاءات و الخبرات التي تحتاجها الإدارة.

2- أنواع الخدمة العمومية:

تتعدد أنواع الخدمات العمومية بحسب إختلاف طبيعة المعيار المتبع في عملية التقسيم و هي كالتالية¹:

2-1- معيار مجال الخدمة: يقسم هذا المعيار الخدمة العمومية إلى:

- أ- خدمات إدارية مثل الحالة المدنية بالبلديات.
- ب- خدمات إجتماعية و ثقافية مثل خدمة التمدرس و الصحة.
- ج- خدمات صناعية و تجارية مثل المياه و الكهرباء و الغاز.

2-2- معيار طريقة تقديم الخدمة: يقسم الخدمة إلى:

- أ- خدمات فردية.
- ب- خدمات جماعية.

2-3- معيار تحمل تكلفة الخدمة: نجد فيه:

- أ- خدمات مجانية.
- ب- خدمات مدعمة.
- ج- خدمات بالمقابل.

2-4- معيار إستهلاك الخدمة: يصنف الخدمة إلى:

- أ- خدمات ذات إستهلاك إجباري.
- ب- خدمات ذات إستهلاك إختياري.

2-5- معيار تسويق الخدمة: يتضمن نوعين من الخدمات هما:

- أ- خدمات مسوقة مثل النقل العمومي و السلع و الخدمات و الدخول للمتحف.
- ب- خدمات غير مسوقة مثل الأمن، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة و حماية البيئة.

¹ شريف، مرجع سابق، ص182.

المطلب الثالث: منظمات الخدمة العمومية.

تضطلع المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة تلبي لرغبات الأفراد و إشباعا لحاجاتهم المتعددة على إختلاف أنواع المطالب الجماهيرية ، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة تركز نشاطاتها بشكل مباشر على تقديم الخدمات للمواطنين ، و التي تعرف بمنظمات أو مؤسسات الخدمة العامة¹ ، إنشاؤها يعود لعدة إعتبرات و له مبرراته الخاصة ، فهي تقوم بمهام معينة و تسعى لتحقيق أهداف مسطرة.

1- تعريف المنظمة العمومية:

يقصد بالمنظمة العمومية كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع ، أو هي كل مشروع يعجز أو يحجم الأفراد و الجماعات الخاصة عن القيام به ، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد و إمكانيات ، أو لقلّة أو إنعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير²، كما أنها تعني الوحدات أو المشروعات أو المنظمات و الهيئات الإدارية التي تديرها الدولة بنفسها أو تحت إشرافها ، وفي نطاق القانون العام للقيام بأعمال و أنشطة عامة إقتصادية أو إجتماعية أو إدارية ، لتحقيق أهداف عامة من أجل إشباع الحاجات العامة المادية أو المعنوية³، إذ أنّها تمثل كل مؤسسة أو إدارة عمومية على المستوى الوطني و المحلي التي تطبق السياسات العمومية ، أو تؤدي مهام المرفق العام بتوليها عملية أداء نشاطات الخدمات العمومية ، و توفر لها الدولة رأسمال بواسطة الموازنة العامة⁴.

بعض الدراسات تعرف المنظمة العامة إنطلاقا من تعريف المرفق العام ، إذ ترى بأن المرفق العام هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة و تسيطر عليها الدولة ، و أن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي⁵:

¹ عشور ، مرجع سابق، ص45.

² نفس المرجع والمكان.

³ كمال بغداد، النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر. (مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01 بن يوسف بن خدة، 2011-2012)، ص37.

⁴ نورالدين شنوفي، المناجمنت العمومي، في الموقع:

http://www.foad8.ufc.dz/cours/administrateur/Managementpublique/Managment_publicue_%20administrateur.pdf ، 10/03/2016/19:55.

⁵ عشور ، مرجع سابق، ص45.

- أ- يأخذ شكل أنواع مختلفة (منظمات إدارية ، مهنية ، إقتصادية).
- ب- يتم إستحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام و الخدمات العامة مع خضوعه لنظام قانوني.
- ج- الدولة هي المسؤولة عن إحدائه عندما تقرر نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقا لمصلحة عامة.
- د- الخضوع للسلطة الإدارية و لايمكن أن يفصل عن سلطة الدولة لأنها هي التي تحدد نظامه و موظفيه وتمويله.

و بالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام يكرس وجود خدمات عامة تقدمها الجهات الحكومية، تلبية لحاجات الجماهير و كسب رضاهم ، كما تسير وفق أطر تنظيمية و قواعد قانونية محددة.

إن الإدارة الحكومية للقطاع العام تتمثل في التنظيمات العامة و السياسات و اللوائح و الأنظمة و القوانين التي تنظم أعمال القطاع العام ككل ، وفي الإشراف و التوجيه التي تباشرها سلطاتها على شركات و مؤسسات القطاع العام ، و الإدارة الحكومية نظم مجموع الأشخاص و الأجهزة القائمة تحت إمرتها و بتوجيهات منها لأداء الخدمات العامة التي يجب أن تؤدي يومياً ، فهي بذلك تمثل مجموع الأنشطة و الأعمال الحكومية الموجه نحو أداء الخدمات العامة و الإنتاج الحكومي و تنفيذ القوانين ، أي تنفيذ السياسة العامة للدولة و إخراجها إلى حيز الواقع¹.

2- أسباب إقامة المنظمات العمومية:

إن إنتشار المنظمات العامة يجد مبرراته في الدول الإستراكية لأن ذلك مرتبط بفلسفة النظام السياسي القائم في هذه البلدان ، إلا أن التوسع في إنشاء منظمات عامة تملكها الدولة كلياً أو جزئياً هو موجود أيضاً في الأنظمة التي تأخذ بفلسفة النظام الرأسمالي و التي تؤمن بمبدأ الملكية الفردية ، و بذلك فإن مبررات إنشاء المنظمات العامة تعود في حقيقة الأمر إلى الأسباب التالية² :

- أ- عدم إقبال رأس المال الخاص عليها بسبب ضخامة رؤوس الأموال اللازمة لإنشاء هذه المنظمات أو إرتفاع تكاليف تشغيلها ، و محاولة الحكومة تقديم منتجاتها بأسعار تكون في متناول جميع طبقات المجتمع.

¹ فارس النفيعي، مفهوم و نشأة القطاع العام، في الموقع:

<http://www.hrdiscussion.com/hr15804.html#>، 09/03/2016/18:30.

² عشور، مرجع سابق، ص ص 46-47.

- ب- تزايد المخاطر التجارية فتتولى الدولة إقامة المشروعات التي تكون عرضة لإخطار تجارية عالية ، مما يجعل أصحاب رأس المال من الأفراد و الجماعات لا يرغبون فيها و يترددون في قبولها
- ج- أسباب مرتبطة بالأمن القومي مثل إفراد الدولة بإنشاء مشاريع الأسلحة والطاقة النووية.
- د- أسباب تتعلق بالتأمين نتيجة إعتبرات قومية حيث تنقل الدولة ملكية بعض المنظمات إليها من أجل وضع حد للسياسات الإنتهازية لأصحابها ، و التي يمكن أن تستغل طبقات المجتمع ، و تهدر ثروات وموارد المجتمع.
- هـ- مبررات تتعلق بحماية الموارد التي ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع ، و حماية الممتلكات والموارد مثل منظمات إطفاء الحرائق والشرطة.

3- مهام المنظمة العمومية:

تتلخص مهام المنظمة العمومية أساسا فيما يلي¹:

3-1- في مجال التخطيط: إعداد مشروع الخطة السنوية.

3-2- في مجال التنفيذ: السهر على تنفيذ البنود المرسومة في الخطة لتجسيد الأهداف المحددة في الخطة بأعلى كفاءة و فعالية في التنفيذ.

3-3- في مجال المتابعة: تفعيل وظيفة الرقابة و العمل على تطبيق القواعد التنظيمية و التشريعية ، والأخذ بمعايير تقييم الأداء و النتائج المحققة.

4- أهداف المنظمة العمومية:

تسعى المنظمات العامة إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية و التي يمكن ذكر أهمها²:

4-1- الأهداف الإدارية و الإقتصادية: تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية ، و تقديم السلع و المنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الإستقرار و ضمان سيرورة المجتمع ، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الإقتصادية عن طريق رفع كفاءة السياسة الإقتصادية و بالتالي رفع نمو الإقتصاد القومي.

¹ شنوفي، مرجع سابق.

² عشور، مرجع سابق، ص ص45-46.

4-2- الأهداف السياسية: تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام و الإستقرار السياسي ، و حماية الأنظمة الإجتماعية الموجودة ، و حماية الأفراد و الدفاع عنهم من الإعتداءات الخارجية.

4-3- الأهداف الإجتماعية و الدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الإجتماعية ، و تضبط سلوك الأفراد من الإحرفات و الإرتقاء بمستويات التعليم و محاولة نشره و تعميمه لكل الفئات و الشرائح ، بالإضافة إلي إنشاء و تخصيص مؤسسات عامة تهتم بالبعد الديني أو الروحي و الجوانب المتعلقة بالعقائد.

4-4- الأهداف التكنولوجية: التعامل مع المؤسسات الأجنبية و إكتساب الخبرات و تحرير التكنولوجيا¹.

المطلب الرابع: الخدمة العمومية و الخدمة الإلكترونية.

إن التطور الذي حدث في تقنية المعلومات مع قيام الثورة الصناعية و إزدياد الحاجة إلى رفع كفاءة الموظفين ، و ترشيد العمل الإداري بسبب المسؤوليات الجديدة الملقاة على عاتق الجهاز الحكومي ، فرض على هذه المنظمات أن تستفيد من هذه التقنيات في تقديمها للخدمات العامة ، و دفع بالعديد من المفكرين ورجال الإدارة إلى البحث عن أفضل السبل لترشيد العمل الإداري ، و رفع كفاءة العنصر البشري في الجهاز الحكومي والمنظمات العامة، الأمر الذي أدى إلى تحديثها سواء من ناحية الأطر القانونية أو البنية التنظيمية ، أو أساليب و إجراءات عملها ، ناهيك عن رفع معارف و مهارات للعاملين².

بعد أن فرضت الأنترنت نفسها و أصبحت عنصراً أساسياً في أنشطة المجتمع البشرية و صدور كتاب "إعادة إختراع الحكومة" للمؤلفين " ديفيد أوزبورن" و " تيد غايلر" عام 1992 ، بدأت الكتابة عن فكرة إعادة إختراع الحكومة لتتلاءم و ظروف العصر الحالي، و ذلك بالتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية لتصبح أكثر فعالية من خلال³:

¹ خليل الحدري، المؤسسة الاقتصادية، في الموقع:

<http://uqu.edu.sa/page/ar/59390>، 09/03/2016/18:42.

² عشور، مرجع سابق، ص53.

³ حرز الله، مرجع سابق، ص ص49-50.

1- **زيادة سرعة التعاملات:** أصبحت الإتصالات التي تتم عبر الأنترنت و خدمة البريد الالكتروني

أسرع من الوسائل التقليدية (الفاكس و البريد العادي) ، و تتفوق التعاملات الإلكترونية على الورقية بسرعتها العالية ، حيث يقل فيها الأثر السلبي للعامل البشري الذي قد يتسبب في تعطيل سير الإجراءات الحكومية.

2- **تقليص النفقات:** من خلال تقليل عدد الموظفين القائمين على حفظ و نسخ و نقل و توزيع الأعمال

الورقية الخاصة بالتعاملات ، وتقليص الجهد و التكاليف و الموارد المخصصة لكل المعاملات الحكومية ،

3- **كفاءة إدارة علاقات المواطنين:** الحكومة الإلكترونية تقدم للمواطنين ما هو أكبر من مجرد

الخدمات العامة ، فهي تعنى بتنظيم العلاقات و التعاملات بين المواطنين لتبني ما يسمى بالذاكرة المجتمعية للعلاقات بين المواطنين ، و هذا يتطلب الإحتفاظ بكم هائل من المعلومات الأرشيفية ، و تكنولوجيات المعلومات تمكن من إستعادتها بسرعة تفوق ما يحدث في حالة ملفات المعلومات الورقية.

4- **إرتفاع درجة رضا المواطنين:** توفر التعاملات الإلكترونية سرعة كبيرة و سهولة في إجراءات

التعاملات و رفع درجة رضا المواطنين.

أدى التغير الحاصل على وظيفة الإدارة العامة إلى دفعها بالأساس نحو تطوير أساليب عملها من نموذج تقليدي إلى الأخذ بأسلوب الإدارة بالتوجه نحو العميل ، أي أسلوب إدارة القطاع الخاص و نحو مزيدا من الإرتقاء بنوعية الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة ، و توفيرها بأسلوب يمكن من الحصول عليها في الوقت و الكمية المناسبين بما يحقق هدف خدمة و رعاية الفرد و المواطن¹.

كما أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات كآلية لتقديم الخدمة العمومية أضحى يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات ، بما ينتج عنه تطوير المهام و الأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية ، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية ، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي: الشفافية الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الإستجابة للخدمات العامة².

¹ عشور، مرجع سابق، ص53.

² العربي و رقاد، مرجع سابق، ص40.

أصبح ينظر للخدمة العمومية في ظل الحكم الراشد على أنها مفهوم يكرس مشاركة المواطن ومؤسسات المجتمع المدني في الشأن العام ، و في وضع القرارات الخاصة بالقضايا التي تعنيهم و تحقيق الشفافية التي تجسد حق المواطن في الوصول إلى المعلومات و الأخبار الصحيحة ، و القدرة على الاطلاع على الموازنات ، و مراقبة مسار تنفيذ المشاريع و البرامج و الخدمات ذات العلاقة بالشأن العام¹.

من ثم تمثل الخدمة العامة الرشيدة وفق منطق تقريب الإدارة من المواطن الإستقبال اللائق بالمواطن، التكفل بكل التطلعات التي يرفعها المواطن المرتفق ، إجابة المواطن في أجل محدد و إرشاده بالإجراءات والمسالك الإدارية المحددة ، إضافة إلى تسيير الوحدة أو المؤسسة الإدارية من طرف عمال أكفاء².

إن تحول الحكومة إلى حكومة إلكترونية هو أن تكون الدوائر الحكومية قادرة على توفير أفضل الخدمات العامة و أكثرها كفاءة و فعالية سواءً للأفراد أو قطاع الأعمال ، و يشمل ذلك إستخدام الأنترنت و الحلول الإلكترونية الأخرى ، بهدف إعادة صياغة مختلف المعاملات و الخدمات التي تقدمها كافة الدوائر³.

¹ عشور، مرجع سابق، ص54.

² نفس المرجع و المكان.

³ الهوش، مرجع سابق، ص145.

خلاصة الفصل:

إن رغبة حكومات العديد من الدول في تحسين الخدمات التي تقدمها للجمهور و قطاع الأعمال و غيرها دفعتها إلى اعتماد إستراتيجية جديدة في تعاملاتها ، و ذلك من خلال الإستعانة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في أداء وظائفها ، حيث تحولت من الحكومة التقليدية نحو الحكومة الإلكترونية لتواكب التغيرات و التطورات الحاصل على مستوي الساحة الدولية جراء الثورة الرقمية التي يشهدها العالم اليوم ، هذا التحول تطلب توفير جملة من المتطلبات الضرورية لهذه العملية مروراً بمراحل المتسلسلة لعملية التطبيق للصعود إلى أرقى أنواع التجسيد لمشروع الحكومة الإلكترونية ، ومن تم تقديم الخدمات العمومية إلكترونياً و ما لها من مزايا تعود بالفائدة علي المنظمة و المتعاملين معها .

إستجابة الدول لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية تم على فترات مختلفة و درجات متفاوتة ، بناءً علي مدة وصول موجة الثورة الرقمية إليها و مدا توفيرها لمتطلبات المشروع ، هذه الموجة التحولية نحو الحكومة الإلكترونية بلغ صداها إلى العديد من الدول العربية التي إستجابة لها، و سخرت كل مقوماتها المادية و المعنوية في سبيل تطوير أعمال حكوماتها و تحسين خدماتها و الرفع من درجة جودتها .

الفصل الثاني

مستقبل الخدمة العمومية
في ظل إستراتيجية الحكومة
الإلكترونية بالجزائر

بدأت غالبية دول العالم في تطوير سياساتها بما يتلاءم مع متغيرات العصر و يضمن أداء وظائفها بأعلى كفاءة و جودة ممكنة ، خاصة في القطاع الحكومي الذي إتصف دوماً بالبيروقراطية و الفساد وتعد الإجراءات المطلوبة ، ومن ثم فمع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح أمامنا على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية ، و وسط هذا التحول الهائل رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في هذا المجال من خلال تبني مخطط عمل متناسق و صارم بهدف تعزيز كفاءات المؤسسات و الإدارة للإرتقاء إلى مستوى التحولات العميقة و السريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

توجه الجزائر نحو العالم الرقمي كان نتيجة إعتبرات متعددة بما فيها صور الفساد التي إستفحلت في الإدارات العمومية و إنعكست سلباً على جودة الخدمات التي تقدمها ، مما إستدعى تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية نظراً للمزايا التي يتمتع بها و التي من شأنها تحسين كفاءة الخدمات العمومية ، و عليه قامت الحكومة الجزائرية بتوفير مستلزمات هذا المشروع ساعياً بذلك تطبيقه على أرض الواقع و تعميمه في جميع القطاعات ، إلا أن عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية واجهتها بعض التحديات حالت دون الوصول لما هو مسطر له ، و إستوجبت البحث عن آليات تساعد على تفعيله لتجاوز هذه العقبات.

يتضمن هذا الفصل الموسوم بـ مستقبل الخدمة العمومية في ظل إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بالجزائر ثلاثة مباحث ، المبحث الأول يعالج واقع الخدمة العمومية بالجزائر من خلال تبيان الأطر القانونية والمؤسسية التي تنظم سير الخدمة العمومية و المعوقات التي تعترضها ، أما المبحث الثاني فتتطرق للحتميات التي دفعت للتحول نحو الحكومة الإلكترونية و الوسائل التي سخرت لذلك ، مع الوقوف على بعض التجارب القطاعية في هذا المجال ، في حين أن المبحث الثالث كشف عن التحديات التي تواجه تطبيق هذا المشروع ، وقدم بعض الطرق العلاجية و الوقائية التي من شأنها أن تعيد تأهيل الخدمة العمومية وفق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الجزائر.

تأخذ الدولة على عاتقها مسؤولية إنشاء المنظمات و الإدارات الحكومية التي تضطلع بمهام إشباع مختلف حاجيات و رغبات المواطنين من السلع و الخدمات المتنوعة ، كما تتكفل بالتنمية المحلية بمختلف صورها ، فالإدارة العامة تعد رمزا لهيئة و سلطة الدولة قاعديا و المرآة التي تعكس صورة و طبيعة نظام الحكم القائم ، فهي التي تسهر على تنفيذ و ترجمة السياسة العامة للدولة إلى أهداف واقعية تخدم الصالح العام ، وأي إخفاق أو تقصير من هذه الإدارات الحكومية في التكفل بحاجيات المواطنين هو إساءة لنظام الحكم القائم برمته، وسبباً وجيها لفقدان التأييد الشعبي الذي يعد المبرر والمسوغ الشرعي الوحيد لوجودها و إستمرارها في سدة الحكم وقيادة البلاد و العباد¹.

المطلب الأول: الضمانات القانونية و المؤسساتية لأداء الخدمة العمومية في الجزائر.

لقيام الإدارة العامة بالمهام المنوطة بها و يجب عليها السير وفق منظومة قانونية محددة تضمن سير نشاطاتها علي أتم وجه ، و يعتبر القانون الأساسي للوظيفة العمومية أهم إطار ينظم عمل المؤسسات العمومية في الجزائر ، حيث حددت المادة 02 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية 2006 مجالات تطبيق هذا القانون بقولها : " يطبق هذا القانون الأساسي على الموظفين الذين يمارسون نشاطهم في المؤسسات والإدارات العمومية ، يقصد بالمؤسسات و الإدارات العمومية: المؤسسات العمومية و الإدارات المركزية في الدولة، والمصالح غير الممركزة التابعة لها و الجماعات الإقليمية ، و المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والمهني، و المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي و التكنولوجي، وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام هذا القانون الأساسي " ، وجاء في الفقرة الثانية من نفس المادة الأشخاص الذين هم خارج إطار أحكامها هذا الأمر و لا يخضعون له وهم: القضاة و المستخدمون العسكريون و المدنيون للدفاع الوطني

¹ إبراهيم توهامي و ليثيم ناجي، قراءة تحليلية في مضامين و أبعاد و دلالات الفساد الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية، مداخلة ملقاة في الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، مخبر مالية بنوك و إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 06-07 ماي 2012، ص03.

ومستخدمو البرلمان¹ ، كما أن هناك قطاع لا يستهان به و خاصة في المؤسسات العامة ذات الطابع التجاري والصناعي لا يحكمها قانون الوظيف العمومي ، و إنما تؤطرها النصوص التشريعية الداخلة في إطار تشريعات العمل و الإتفاقيات الجماعية ، و العلاقات الفردية و الجماعية في العمل².

تميزت الإدارة العمومية في الجزائر بتأثرها الكبير بالإدارة العامة الفرنسية ، و بالتالي بالنموذج الفرنسي في مجال التسيير و إدارة المرافق العامة و المؤسسات العمومية ، ذلك أن فترة الإستعمار كانت لها آثار ليس فقط علي مجال الإدارة و تقاليد تسيير المرفق العام فحسب ، و إنما حتى في مجال التشريعات و القوانين المحددة لسير المؤسسات العمومية ، حيث أن أول قانون للوظيفة العمومية لم يأتي إلا في سنة 1966 و قبل هذا كان القانون الموروث عن الحقبة الإستعمارية هو المستعمل³.

مر القانون الأساسي للوظيفة العامة في الجزائر بمراحل متباينة يمكن إدراجها على النحو التالي⁴:

المرحلة الأولى من 1962 إلى 1966: كان هناك فراغا قانونيا نتيجة لحدثة الإستقلال و سرعة الأحداث التي مرت بها الجزائر، فمدد القانون رقم 157/62 المؤرخ في 1962/12/31 بصفة إنتقالية و العمل بالتشريع الفرنسي المعمول به آنذاك حتى في مجال الوظيفة العامة .

المرحلة الثانية من 1966 إلى 1978: نظرا لطبيعة العمل بالتشريع الفرنسي غير الملائمة جاء إصلاح 1966 الذي جسده الأمر رقم 133/66 المؤرخ في 1966/06/02 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، و تميز تنفيذ هذا القانون بطابعه غير المتكامل و الذي ظهر خاصة عند فشل توسيعه إلى القطاعات الأخرى ، كما عرف إنحرافات في تطبيقه خاصة في تطبيق مبدأ المسابقة التي أدت إلى الإخلال بمبدأ المساواة و من ثم ظهور الإنحراف البيروقراطي.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، رئيس الجمهورية ، الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 ، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، (الجريدة الرسمية ، العدد 46 ، الصادر في 20 جمادى الثانية 1427 هـ الموافق لـ 16 جويلية 2006م)، ص03.

² جمال حداد ، الإدارة الموقفية و تطبيقاتها في الإدارة العمومية الجزائر. (أطروحة دكتوراه ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2012-2013)، ص124.

³ المرجع نفسه، ص123.

⁴ فاطمة الزهراء فيرم، الموظف العمومي و مبدأ حياد الإدارة في الجزائر. (مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2003-2004)، ص80.

المرحلة الثالثة من 1978 إلى 1985: تميزت هذه الفترة بصدر القانون رقم 12/78 المؤرخ في 1978/08/05 المتضمن القانون الأساسي العام للعامل ، الذي كان يهدف إلى تنظيم كل القطاعات وأهمل الإدارة العامة متجاهلا بذلك خصوصياتها ، وهذا ما أدى إلى تفكيكها لاسيما القضاء على تحفيز الموظفين الذين فقدوا مميزاتهم على إثر هذا القانون.

المرحلة الرابعة من 1985 إلى 1990: صدر المرسوم رقم 59/85 المؤرخ في 1985/03/23 المتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات و الإدارات العمومية.

كما شهدت هذه الفترة صدور المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04 المتضمن تنظيم العلاقات بين الإدارة و المواطنين في 42 مادة ، و الذي يهدف إلى إعادة المصالحة الغائبة بين الإدارة والمرتفق من خلال ضبط إستراتيجية فعالة للحوار تقوم على مد قنوات الحوار الإيجابي بين الإدارة و المرتفق¹.

المرحلة الخامسة من 1990 إلى 1993: صدر القانون رقم 11/90 المؤرخ في 1990/04/21 المتعلق بعلاقات العمل ، حيث فصل بين قطاع الوظيفة العمومية و القطاع الإقتصادي، محاولا سد الثغرات وتفايدي النقائص التي خلفها القانون الأساسي العام للعامل².

المرحلة السادسة من 1993 إلى 2006: صدر المرسوم التنفيذي رقم 54/93 المؤرخ في 1993/02/16 الذي يحدد بعض الواجبات الخاصة المطبقة على الموظفين و الأعوان العموميين وعلى عمال المؤسسات العمومية ، و الذي يمكن القول أنه جاء نتيجة لإعتبارات و ظروف سياسية معينة و ليس بهدف تدعيم دور الموظف العام و ذلك ما أكدته الظروف السياسية التي جاء فيها ، أي حالة الطوارئ التي من المفروض أن لا تؤثر في الوظيفة العامة التي تعتبر مؤسسة دائمة ومستمر³.

كما عرفت هذه السنة كذلك صدور مرسوم رئاسي رقم 113/96 المؤرخ في 1996/03/23 المتضمن إنشاء وسيط الجمهورية ، الذي جاء نتيجة الطلبات المستمرة للمواطن حول ضرورة تحسين الأداء و للحد من عدم الرضا بالقرارات و التعليمات الصادرة عن الإدارة ، و تماشيا مع الديمقراطية السياسية التي لا تتحقق إلا

¹ فيرم، مرجع سابق، ص69.

² منتديات الشروق أونلاين، الهياكل المركزية للوظيفة العامة و دورها في الإصلاح الإداري، في الموقع:

<http://montada.echoroukonline.com/showthread.php?t=316750> ، 12/03/2016 / 17:55.

³ فيرم، مرجع سابق، ص81.

بتحقيق ديمقراطية الإدارة التي تؤدي إلى تحقيق التعاون بين المواطنين و الإدارة ، وعليه كان وسيط الجمهورية مكلف بالدفاع عن حقوق المواطنين و مصالحهم أمام السلطات العامة¹.

المرحلة السابعة من 2006 إلى يومنا هذا: صدور الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 2006/07/15 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية و الذي لا زال العمل سارياً به إلى اليوم.

يحتوي القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية رقم 03/06 على 224 مادة موزعة على إحدى عشرة باباً ، يحتوي كل باب على مجموعة من الفصول هي كالتالي²:

- **الباب الأول:** يحتوي على أحكام عامةٍ وضح فيها مجالات تطبيق هذا القانون، و غيرها من الأمور التي تحدد الإطار العام لهذا القانون.

- **الباب الثاني:** فقد خصص لتحديد واجبات و حقوق الموظف.

- **الباب الثالث:** لتحديد الهيكل المركزي و هيئات الوظيفة العمومية ، حيث يتكون من الهيكل المركزي للوظيفة العمومية ، وكذلك المجلس الأعلى للوظيفة العمومية، بالإضافة إلى بعض الهيئات التي تتمثل في لجان المشاركة كاللجنة المتساوية الأعضاء، وكذا لجان الطعن وغيرها من اللجان التقنية المختصة.

- **الباب الرابع:** تضمن تنظيم المسار المهني للموظف في المؤسسات و الإدارات العمومية ، و التي تتمثل في التوظيف، التبرص، التسيير الإداري للمسار المهني للموظف ، تقييم الموظف، التكوين ، بالإضافة إلى الترقيات، حيث نص على الترقية في الرتب و الترقية في الدرجات ، و الحوافز المتمثلة في تسليم الأوسمة الشرفية و المكافآت.

- **الباب الخامس:** تطرق إلى الرواتب و مختلف تصنيفات الوظائف من خلال الشبكة الإستدلالية لمختلف الرتب التي يتحدد من خلالها رواتب الموظفين على إختلاف رتبهم.

- **الباب السادس:** تم فيه تحديد مختلف الوضعيات القانونية الأساسية للموظف كوضعية القيام بالخدمة، وضعية الإنتداب ، وضعية الإحالة علي الإستيداع ، وضعية الخدمة العسكرية و حركات نقل الموظفين.

- **الباب السابع:** النظام التأديبي من خلال عرضه للمبادئ العامة للنظام التأديبي، وكذا الأخطاء المهنية التي تُعَرِّض الموظف إلى عقوبات تأديبية تصل إلى حد التسريح من الخدمة.

¹ فيرم، مرجع سابق، ص93.

² الأمر رقم 03/06، مرجع سابق، ص ص03-19.

- الباب الثامن: تطرق إلى المدة القانونية للعمل و أيام الراحة التي هي من حق الموظف.
- الباب التاسع: إحتوى العطل العادية و الإستثنائية و الغيابات التي يمكن للموظف أن يستفيد منها خلال مساره المهني.
- الباب العاشر: خصص لكيفيات إنهاء الموظف للخدمة كالإحالة على التقاعد مثلاً، أو الاستقالة، أو الوفاة، وغيرها من الحالات التي تنهي علاقة عمل الموظف بالمؤسسة التي يعمل فيها.
- الباب الحادي عشر: تضمن أحكام إنتقالية و نهائية يتحدد من خلالها الإطار الزمني و القانوني لسريان هذا القانون.

تتمثل الأهداف الأساسية للأمر رقم 03/06 المتعلق بالوظيفة العمومية - كما جاء في عرض الأسباب المرفقة لمشروع القانون - في مايلي¹:

- 1- تكييف مهام الوظيفة العمومية مع الدور الجديد للدولة.
- 2- دعم سياسة التكوين كآلية فعالة لتطوير الموارد البشرية.
- 3- رسم عالم سياسة شبكة الأجور في نطاق الوظيفة العامة.
- 4- تحديد و تحليل و توصيف الوظائف " مناصب العمل " العامة.
- 5- تحديد طبيعة العلاقة القانونية بين الموظفين العموميين و الإدارة العامة.
- 6- تكييف عمليات الوظيفة العمومية مع المعطيات و المتغيرات السياسية، الإجتماعية، الإقتصادية والعلمية و التكنولوجيا الجديدة.
- 7- ضبط و تقنين قطاع الوظيفة العمومية بصورة تضمن وحدته و إنسجامه العام ، و تحديد مسؤولياته بإعتبارها أداة من أدوات الدولة لأداء مهامها و وظائفها الأساسية.
- 8- العمل على إقامة نظام إداري وطني قوي و فعال من أجل الإستجابة الكاملة لتطلعات و إنشغالات المواطنين.
- 9- تطوير عملية تسيير الموارد البشرية في نطاق الوظيفة العمومية على أسس و مبادئ عملية و قانونية والمتمثلة أساسا في المشاركة و التحفيز ، والإندماج في خدمة الدولة و المواطنين و إحترام دولة القانون و حقوق الإنسان و حريات المواطن .

¹ منتديات الشروق أونلاين، مرجع سابق.

10- ضمان إحترام قيم الحوار و التشاور و الحياد و المساواة أمام القانون ، وفي الحقوق و الواجبات بين جميع الموظفين.

11- تحديد الحقوق و الواجبات و الضمانات و المسؤوليات المختلفة بصورة جامعة مانعة للموظفين العموميين في الإدارة العامة الجزائرية.

إتجه المشرع الجزائري من صدور أول قانون للوظيفة العمومية إلى إنشاء هياكل و هيئات تهتم بتسيير وإدارة الوظيفة العامة ، و قد جاء في فحوى المادة 55 من الأمر رقم 03/06 المتعلق بالوظيفة العمومية أن الهيكل المركزي و هيئات الوظيفة العمومية هي¹:

- الهيكل المركزي للوظيفة العمومية.
- المجلس الأعلى للوظيفة العمومية .
- هيئات المشاركة و الطعن.

1- الهيكل المركزي للوظيفة العمومية:

نص المادة 56 على أن الهيكل المركزي للوظيفة العمومية هو إدارة دائمة للدولة تختص بما يلي²:

- أ- تنفيذ سياسة تكوين الموظفين و تحسين مستواهم.
- ب- تمثيل مصالح الدولة بصفتها مستخدمة عند الإقتضاء أمام الجهات القضائية.
- ج- ضمان مراقبة قانونية الأعمال الإدارية المتصلة بتسيير المسار المهني للموظفين.
- د- إقتراح عناصر السياسة الحكومية في مجال الوظيفة العمومية و التدابير اللازمة لتنفيذها.
- هـ- تقييم تسيير الموارد البشرية في المؤسسات و الإدارات العمومية و ضمان ضبط التعدادات.
- و- السهر بالإتصال مع الإدارات المعنية على تطبيق القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، و ضمان مطابقة النصوص المتخذة لتطبيقه.

أما فيما يخص صلاحيات الهيكل المركزي للوظيفة العمومية و تنظيمه و سيره فقد نص المشرع في المادة 57 على أنها تحدد عن طريق التنظيم.

¹ الأمر رقم 03/06، مرجع سابق، ص07.

² نفس المرجع والمكان.

2- المجلس الأعلى للوظيفة العمومية:

يعود إنشاء المجلس الأعلى للوظيفة العمومية إلى الأمر رقم 133/66 و كان ينظمه المرسوم رقم 142/66 المؤرخ في 1966/06/23 ، إلا أنه تم إلغائه بموجب المرسوم رقم 59/85 المؤرخ في 1985/03/25 ، ثم أعيد إنشائه بموجب الأمر رقم 03/06 المتعلق بالقانون الأساسي للوظيفة العمومية¹ ، حيث نص عليه في المادة 58 : تنشأ هيئة للتشاور تسمى " المجلس الأعلى للوظيفة العمومية"².

ترجع الأسباب التي حفزت المشرع الجزائري للتفكير في إنشاء المجلس الأعلى -حسب ما جاء بالملذكرة الإيضاحية لقانون الوظيفة العامة - إلى ما يلي³:

- أ- هُكِّن من مضاعفة مراكز الإعلام الإدارية الخاصة و الوظيفية.
- ب- يؤدي إلى مساعدة الحكومة في تنفيذ السياسة التي هي مكلفة بتطبيقها فيما يتعلق بالوظيفة العامة.
- ج- توحيد السياسة العامة للوظائف و توحيد حلول المشاكل بما له من حق إصدار توصيات و إستشارات في كل مسألة التي تهم الوظيفة العامة.

أما إختصاصاته فهي كما جاءت في المادة 59 حيث يكلف المجلس الأعلى للوظيفة العمومية بما يأتي⁴:

- أ- تحديد سياسة تكوين الموظفين و تحسين مستواهم.
- ب- إقتراح كل تدبير من شأنه ترقية ثقافة المرافق العام.
- ج- السهر على إحترام قواعد أخلاقيات الوظيفة العمومية.
- د- ضبط المحاور الكبرى لسياسة الحكومة في المجال الوظيفة العمومية.
- هـ- يستشار في كل مشروع نص تشريعي ذي علاقة بقطاع الوظيفة العمومية.
- و- دراسة وضعية التشغيل في الوظيفة العمومية على المستويين الكمي و النوعي.

¹ جلال حمري، الوظيفة العمومية، في الموقع:

<http://etudiantdz.net/vb/showthread.php?t=74346> ، 12/03/2016 / 18:25.

² الأمر رقم 03/06، مرجع سابق، ص 07.

³ محمد يوسف المعداوي، دراسة في الوظيفة العامة في النظم المقارنة و التشريع الجزائري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1988، ص 62.

⁴ الأمر رقم 03/06، مرجع سابق، ص 07.

وبخصوص تشكيلة المجلس الأعلى للوظيفة العمومية فإنه يتشكل حسب ما جاء في المادة 60 من ممثلين عن¹:

- أ- الإدارات المركزية في الدولة.
- ب- المؤسسات العمومية.
- ج- الجماعات الإقليمية.
- د- المنظمات النقابية للعمال الأكثر تمثيلاً على الصعيد الوطني.

3- هيئات المشاركة و الطعن:

تمثل الإطار الذي يشارك فيه الموظفون في تسيير حياتهم المهنية و تضم اللجان التالية²:

3-1- اللجان الإدارية المتساوية الأعضاء: تنشأ حسب الحالة لكل رتبة أو مجموعة أو سلك أو مجموعة أسلاك تتساوى مستويات تأهيلها لدى المؤسسات و الإدارات العمومية ، تتضمن بالتساوي ممثلين عن الإدارة و ممثلين منتخبين عن الموظفين ، تستشار في المسائل الفردية التي تخص الحياة المهنية للموظفين ، وتجتمع كلجنة ترسيم و كمجلس تأديبي.

3-2- لجان طعن: تنشأ لدى كل وزير و كل والى وكذا لدى كل مسؤول مؤهل بالنسبة لبعض المؤسسات أو الإدارات العمومية ، تتكون مناصفة من ممثلي الإدارة و ممثلي الموظفين المنتخبين ، تتصب في أجل شهرين بعد إنتخاب أعضاء اللجان الإدارية المتساوية الأعضاء.

3-3- اللجان التقنية: تنشأ لدى المؤسسات و الإدارات العمومية و تتشكل من عدد متساو من ممثلي الإدارة و الممثلين المنتخبين للموظفين ، تستشار في المسائل المتعلقة بالظروف العامة للعمل ، وكذا النظافة والأمن داخل المؤسسات و الإدارات العمومية المعنية.

حسب ما جاء في المادة 73 فإن إختصاصات هذه اللجان و تشكيلتها و تنظيمها وسيرها و نظامها الداخلي النموذجي، وكذا سير الإنتخابات تحدد عن طريق التنظيم.

¹ الأمر رقم 03/06، مرجع سابق، ص07.

² المرجع نفسه، ص08.

المطلب الثاني: مجالات الخدمة العمومية في الجزائر.

تقدم الدولة العديد من الخدمات للمواطنين بهدف إشباع حاجياتهم المختلفة و المتجددة ، توفير هذه الخدمات يتم عن طريق المؤسسات و المرافق التي تنشئها الدولة ، وهي تنشط في العديد من المجالات تماشياً مع نوع الخدمة المطلوبة سواء كانت خدمات إجتماعية ، ثقافية ، إدارية ، محلية ، أو وطنية ...، ويمكن تصنيف مجال الخدمات العمومية إلى عدة أنواع تبعا لمعيار التقسيم.

1- المعيار الإقليمي: تنقسم الخدمات العمومية في الجزائر بناءً على مدى و إتساع نطاقها الإقليمي

الجغرافي إلى خدمات عامة وطنية و خدمات عامة محلية.

1-1- الخدمات العمومية على المستوى الوطني:

يتولى توفير هذا الصنف من الخدمات المرافق الوطنية (القومية) التي يتسع نشاطها ليشمل كل إقليم الدولة ، إنشاء هذه المرافق هو من إختصاص التنظيم بموجب مراسيم رئاسية أو تنفيذية لأنه يعطي الإختصاص للجهة الأقدر على تقدير لزوم الإنشاء من عدمه ، و يضمن السرعة الكافية لإتخاذ قرار الإنشاء مراعاة المصلحة العامة أمام تعقيدات و إجراءات و آليات عملية إصدار القانون من طرف البرلمان¹ ، كما تخضع هذه المرافق لإشراف الإدارة المركزية في الدولة من خلال الوزارات أو ممثلها أو فروعها في المدن ، ضمناً لحسن أداء هذه المرافق لنشاطها وتحقيقاً للمساواة في توزيع خدماتها ، و تتحمل الدولة المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي تتسبب فيها المرافق القومية بحكم إدارتها لها و الإشراف على شؤونها ، مثل مرافق الدفاع و الأمن و البريد و القضاء نظراً لأهمية هذا النوع فإن إدارتها تلحق بالدولة.

1-2- الخدمات العمومية على المستوى المحلي:

نظراً لإختلاف و تنوع حاجات كل وحدة محلية أو إقليمية فإنه يعهد توفير هذه الخدمات للمرافق العامة المحلية ، التي تمارس نشاطها على مستوى الحيز الجغرافي لإقليم الوحدة المحلية و ينتفع من خدماتها سكان الإقليم ، و المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي تتسبب بإحداثها المرافق المحلية أو موظفيها يتحملها الشخص

¹ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري. الجزائر: دار العلوم للنشر و التوزيع ، بدون سنة ، ص ص246- 247.

المعنوي المحلي أو الإقليمي ، ويخول كل من قانون البلدية رقم 10/11 و قانون الولاية 07/12 لهيئتي الإدارة المحلية إنشاء مرافق (مصالح) عامة بلدية و ولائية¹.

أولاً- على مستوى البلدية: يخول القانون للبلدية إمكانية إنشاء مؤسسات عمومية و هذا طبقا لنص المادة 153 من قانون البلدية: " يمكن للبلدية أن تنشئ مؤسسات عمومية بلدية تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة من أجل تسيير مصالحها" ، و يشترط لإنشاء المرافق العامة البلدية إجراء مداوات من طرف المجلس الشعبي البلدي².

تتولي السلطات المحلية أمر تسيير المرفق و الإشراف عليه لأنها أفدر من الدولة و أكثر منها إطلاعا و معرفة لشؤون الإقليم ، حيث جاء في المادة 149 من قانون البلدية : "مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال تضمن البلدية سير المصالح العمومية البلدية التي تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها و إدارة أملاكها، و بهذه الصفة فهي تحدث إضافة إلى مصالح الإدارة العامة مصالح عمومية تقنية قصد التكفل على وجه الخصوص بما يأتي³:

- التزويد بالمياه الصالحة للشرب و صرف المياه المستعملة.
- النفايات المنزلية و الفضلات الأخرى.
- صيانة الطرقات و إشارات المرور.
- الإنارة العمومية.
- الأسواق المغطاة و الأسواق و الموازين العمومية.
- الحظائر و مساحات التوقف.
- المحاشر.
- النقل الجماعي.
- المذابح البلدية.
- الخدمات الجنائزية و تهيئة المقابر و صيانتها بما فيها مقابر الشهداء.

¹ بعلي، مرجع سابق، ص248.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، (الجريدة الرسمية ، العدد 37، الصادرة في 01 شعبان 1432 هـ الموافق لـ 03 جويلية 2011م) ، ص22.

³ المرجع نفسه، ص ص21-22.

- الفضاءات الثقافية التابعة لأملكها.
- فضاءات الرياضة و التسلية التابعة لأملكها.
- المساحات الخضراء.

كما يمكن حسب نص المادة 215 من قانون البلدية أن تشترك بلديتين أو أكثر في إنشاء مصالح ومؤسسات عمومية مشتركة ، قصد التهيئة و التنمية المشتركة لإقليمها أو ضمان تسيير مرافق عمومية جوارية.

ثانيا- على مستوى الولاية: تنص المادة 141 من قانون الولاية على أنه: "مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال ، يمكن الولاية أن تنشئ قصد تلبية الحاجات الجماعية لمواطنيها بموجب مداولة المجلس الشعبي الولائي مصالح عمومية ولائية للتكفل على وجه الخصوص بما يأتي¹:

- الطرق و الشبكات المختلفة.
- مساعدة و رعاية الطفولة و الأشخاص المسنين أو الذين يعانون من إعاقة أو أمراض مزمنة.
- النقل العمومي.
- النظافة و الصحة العمومية و مراقبة الجودة.
- المساحات الخضراء.
- الصناعات التقليدية و الحرف.

يكيف عدد هذه المصالح العمومية و حجمها حسب إمكانات الولاية و وسائلها و إحتياجاتها ، تحدد كيفيات تطبيق هذا الحكم عن طريق التنظيم ، و حسب المادة 148 من قانون الولاية فإنه تحدث المؤسسات العمومية الولائية بموجب مداولات المجلس الشعبي الولائي².

2- المعيار الموضوعي: يقسم هذا المعيار الخدمات العامة بالنظر إلى موضوع نشاط المرفق العام

الذي يقدم هذه الخدمة حيث نجد من ضمنها مايلي:

2-1- خدمات تقدمها المرافق العامة الإدارية: تضم جميع الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الإدارية التي تتناول نشاطاً لا يزاوله الأفراد عادة ، أما بسبب عجزهم عن ذلك أو لقلّة أو إنعدام مصلحتهم فيه ، وتخضع

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 07/12 المؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، (الجريدة الرسمية ، العدد 12، الصادرة في 07 ربيع الثاني 1433 هـ الموافق لـ 29 فبراير 2012م) ، ص21.

² المرجع نفسه، ص22.

من حيث الأصل لأحكام القانون العام ، فعمالها يعتبرون موظفين عموميين و أموالها أموالاً عامة و تصرفاتها أعمالاً إدارية ، و قراراتها تعد قرارات إدارية و عقودها عقوداً إدارية ، و بمعنى آخر تتمتع المرافق العامة الإدارية بإستخدام إمتيازات السلطة العامة لتحقيق أهدافها ، إلا أنها قد تخضع في بعض الأحيان إستثناء لأحكام القانون الخاص ، و ذلك عندما يجد القائمون على إدارتها أن هذا الأسلوب يكفي لتحقيق أهداف المرفق وتحقيق المصلحة العامة¹، و مثالها مرافق الدفاع و الأمن و القضاء و الحالة المدنية بالبلديات.

2-2- خدمات تقدمها المرافق العامة الإجتماعية: إهتم المشرع الجزائري بالخدمة الإجتماعية حيث أن الدولة قامت بإنشاء مرافق عامة إجتماعية تمارس نشاطا عاما إجتماعيا ، و تستهدف تحقيق أهداف عامة إجتماعية ، و من أمثلة هذه المرافق العامة مرفق الضمان الإجتماعي و التأمينات و مرفق الحماية الإجتماعية في الدولة ، يخضع هذا النوع لخليط من قواعد القانون الإداري و قواعد القانون الخاص².

2-3- خدمات تقدمها المرافق العامة الإقتصادية: هذا النوع من الخدمات مصدره المرافق العامة التي تمارس و تتراول نشاطا إقتصاديا ، بهدف إشباع حاجات عامة إقتصادية و صناعية ، أو تجارية أو صناعية أو زراعية أو مالية ، و من أمثلة هذه المرافق العامة الإقتصادية: مرافق النقل البري و الجوي و البحري ، مرفق النقل بواسطة السكك الحديدية ، مرافق توليد الماء و الكهرباء و الغاز و مرفق البريد³.

المطلب الثالث: معوقات الأداء الحسن للخدمة العمومية في الجزائر.

تعاني الجزائر على غرار بقية دول العالم النامي من إنتشار فادح لظاهرة الفساد الذي إستحكمت حلقاته و طالت مختلف المنظمات و المؤسسات الجزائرية و خاصة الحكومية منها ، فلقد ضج غالبية المواطنين من الممارسات و الأساليب الغير المشروعة التي تمتنها و تكرسها بعض الإدارات و الدوائر الحكومية بمختلف موظفيها ، حيث باتت هذه الأخيرة رديفا لمفهوم البيروقراطية ، فلقد حادت هذه الإدارات الحكومية عن إطار

¹ وليد حيدر جابر، طرق إدارة المرافق العامة-المؤسسة العامة و الخصخصة. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية، 2009، ص 70-71.

² مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العام و تطبيقاتها في الدول العربية. (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007)، ص 69.

³ نفس المرجع والمكان.

المسار الرسمي و الهدف الرئيسي الذي أنشئت من أجله وهو خدمة المواطنين ، و إنتقلت من دور الخادم إلى دور السيد الذي يتنمر عن المواطنين¹.

إن البحث في مقدار الفساد المتفشي يوضح درجة من الحكم السيئ الذي تميزت به بيئة الإدارة العامة الجزائرية ، وهو الأمر الذي يؤكد الإعتراف الحكومي ضمناً بأن هناك معوقات إدارية تعكس إرتفاع مؤشر الفساد ، من خلال خطاب رئيس الجمهورية الذي جاء فيه: "...لقد أضحي حتماً أن تعزز محاربة ما تفشى من ممارسات مثل الفساد و الرشوة و المحاباة ، والتدخلات التي لا يعترفها لا المواطنون ولا السلطات العمومية، تلك الممارسات التي تشكل السبب الأساسي لتباطؤ إدارتنا وسوء تنظيمها ، والتي تقرض أركان دولة الحق والقانون ، وتأتي على ثقة المواطن... يجب أن نضع حداً لغياب الشفافية و التواصل الذي يتناقض والحاجة إلى إدارة ناجعة في خدمة المواطنين و الإصغاء لإتشغالاتهم ، إدارة قادرة على حل مشاكلهم و تعريفهم بحقوقهم وواجباتهم ، إدارة تنهض بمهامها كاملة في خدمة الجماعة...أشير إلى وجوب إضفاء النوعية على الخدمة العمومية من حيث هي مظهر من مظاهر ما ينبغي للإدارة أن توليه من إحترام و تقدير للمواطنين..."².

يتمثل الفساد في الحياة العامة في إستخدام السلطة العامة من أجل كسب أو ربح شخص ، أو من أجل تحقيق هيبة أو مكانة إجتماعية ، أو من أجل تحقيق منفعة لجماعة أو طبقة ما بالطريقة التي يترتب عليها خرق القانون أو مخالفة التشريع و معايير السلوك الأخلاقي ، و بذلك يتضمن الفساد إنتهاك للواجب العام و إنحراف عن المعايير الأخلاقية في التعامل ، ومن ثم يعد هذا السلوك غير مشروع من ناحية و غير قانوني من ناحية أخرى³.

تنامي الفساد في الجزائر حيث تنوعت صورته و تعددت أسبابه وأصبح ظاهرة مرضية خبيثة تتفشي كالجرثومة في جسم المؤسسات الحكومية ، مما إنعكس سلباً على جودة الخدمات التي تقدمها و الوظائف التي تؤديها.

¹ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص02.

² عشور، مرجع سابق، ص165.

³ السيد علي شتا ، الفساد الإداري و مجتمع المستقبل. مصر: مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، 1999، ص43.

1- مظاهر الفساد في الإدارات و المؤسسات العمومية:

تتعدد مظاهر الفساد و أشكاله حتى أنه لا يمكن حصرها بشكل كامل و دقيق كونه يختلف باختلاف الجهة التي تمارسه أو المصلحة التي يسعى لتحقيقها ، و في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية يوم 27 أبريل 1999م ذكر " لبعض مظاهر الفساد التي تعاني منها الإدارة العامة الجزائرية هي كما يلي: " ... إن الدولة مريضة معتلة في إدارتها ، مريضة بممارسة المحاباة ، مريضة بالمحسوبية و التعسف و النفوذ بالسلطة و عدم جدوى النفوذ و التطلعات ، مريضة بالإمتهانات التي لا رقيب لها ولا حسيب ، مريضة بتبذير الموارد العامة ، ونهبها بلانها ولا رادع ، كلها أعراض أضعفت الروح المدنية لدى الأفراد و الجماعات ، و أبعدت القدرات ... وهجرت الكفاءات و نفرت أصحاب الضمائر الحية و الإستقامة ، وحالت بينهم و بين الإسهام في تدبير الشؤون العامة و شوهدت مفهوم الدولة ، و غاية الخدمة العمومية ما بعده تشويه..."¹.

يظهر جليا من خطاب رئيس الجمهورية أن الإدارة الجزائرية تعاني جملة من التحديات حالت دون أدائها للمهام المنوطة بها على أكمل وجه وهي : المحاباة و المحسوبية ، التعسف في إستخدام السلطة ، نهب و تبديد المال العام ، غياب الضمير المهني و الأخلاقي ، هجرة الكفاءات ، و يضيف بوزيد سايح صور أخرى لمظاهر الفساد تمثلت فيما يلي² :

- أ- الإبتزاز و إستغلال النفوذ.
- ب- التدخل في أعمال السلطة القضائية.
- ج- الرشوة و السرقة و الإختلاس و التزوير.
- د- الحصول على قروض من الجهات عامة.
- هـ- إستثمار موارد الدولة لتحقيق مكاسب خاصة.
- و- تقاضي العمولات و قبول الهدايا و الإكراميات.
- ز- بيع الطوابع الخاصة برسوم الخدمات و ببيع بعض الأوراق الرسمية.
- ح- المساعدة في التهرب من الضرائب و التزوير في التقديرات الضريبية.
- ط- التلاعب بتحرير المخالفات النظامية و إنتهاك اللوائح و الأنظمة و التأمر مع غاسلي الأموال.

¹ عشور، مرجع سابق، ص166.

² بوزيد سايح، "سبل تعزيز المسائلة و الشفافية لمكافحة الفساد و تمكين الحكم الراشد في الدول العربية"، مجلة الباحث. العدد العاشر، 2012، ص56.

ي- التلاعب بمحتويات الملفات في الجهات الرسمية و بالأختام الرسمية و بيع الوظائف و الترقيات.
يجمَل إبراهيم توهامي و ليتيم ناجي المظاهر التي يتمثل بها الفساد في المؤسسات و الإدارات العمومية

في النقاط التالية¹ :

- أ- الإبتزاز.
- ب- العش و التزوير.
- ج- الرشوة و التزوير غير المشروع.
- د- المحاباة و المحسوبية و الوساطة.
- هـ- كثرة و تعقد الإجراءات الإدارية.
- و- عدم المحافظة على الأسرار المهنية.
- ز- الإختلاس و السرقة و نهب المال العام.
- ح- بطأ و رداءة الخدمات و المعاملات الحكومية.
- ط- عدم إلتزام الموظف بإحترام الشرعية القانونية.
- ي- إنعدام الطاعة التسلسلية بين موظفي الإدارات العامة.
- ك- غياب و إنعدام الضمير المهني لبعض الموظفين العاميين.
- ل- إستغلال وسائل و معدات المؤسسة في خدمة أغراض شخصية.
- م- إنتشار ظاهرة التسبب الإداري (الإنتهازية و المتاجرة بالوظيفة).
- ن- التباهي و التعسف في إستعمال النفوذ و السلطات الممنوحة للموظف.
- س- عدم التزام الموظف بمعايير أخلاقيات المهنة (عدم النزاهة و الإستقامة).
- ع- عدم إلتزام الموظف بتكريس نفسه للعمل الوظيفي (اللامسؤولية و اللامبالاة).

2- أسباب الفساد في الإدارات و المؤسسات العمومية:

الفساد هو نتاج لمجموعة من العوامل و الأسباب المتداخلة و المتشابكة و التي لايمكن تحييد إحداها عن الآخر ، فكلها ساهمت من قريب أو بعيد و لو بشكل متفاوت بتنامي هذه الظاهرة ، و بشكل عام يمكن إجمال أهم الأسباب المودية للفساد في النقاط التالية:

¹ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص10.

2-1- أسباب ذاتية: هي أسباب مرتبطة بشخصية الموظف أو القائد و رغباته الذاتية و مستواه الثقافي والتعليمي و كفاءاته المهنية ، و المعايير و المبادئ الأخلاقية التي توجه سلوكه و مواقفه¹ ، كل هذا قد يؤثر سلباً على أداء الموظف و يؤدي إلي عدم إنجازه لما هو مطلوب منه على أحسن وجه ، و إنتشار الإهمال و التسبب و الإتكالية بين الموظفين².

2-2- أسباب تنظيمية: تتمثل في ضخامة الجهاز الإداري من خلال التوسع و التقسيم و زيادة عدد الموظفين ، مما يخلق إجراءات إدارية معقدة في التنفيذ بسبب كثرة و عدم وضوح التعليمات و تشابك الإختصاصات التنظيمية للوحدات الإدارية ، مع غياب المعايير الدقيقة لقياس الأداء³ ، خصوصاً في ظل البيروقراطية التي ينجم عنها التخوف من المسؤولية ، و التمسك الحرفي و الشكلي بالنصوص القانونية لدرجة تؤدي إلى عرقلة المعاملات ، و بالتالي القضاء على الهدف الذي من أجله وضع القانون و هو تسهيل معاملات الناس ، بالإضافة إلي المركزية الإدارية الشديدة و عدم الترابط الفعال بين إدارتها على المستوى المركزي و الإدارات المحلية⁴ ، و كذا عدم السماح للموظفين بالمشاركة في التسيير و إتخاذ القرارات الإدارية و رسم سياسة المؤسسة الحكومية⁵.

2-3- أسباب تشريعية: يحدث الفساد في كثير من الأحيان نتيجة لإعتبارات قانونية تتمثل إما في عدم وجود القوانين الرادعة للفساد ، أو سطحية القوانين الموجودة و عدم فعاليتها ، و قد يرجع الإنحراف الإداري عموماً إلى الأسباب القانونية التالية⁶ :

- أ- ضعف أجهزة الرقابة الداخلية في المؤسسات و الشركات الحكومية.
- ب- غياب قواعد العمل و الإجراءات المكتوبة و مدونات السلوك للموظفين في القطاع العام.
- ج- غياب التشريعات و الأنظمة التي تكافح الفساد الإداري و تفرض العقوبات على مرتكبيه.

¹ سايج، مرجع سابق، ص 57.

² حدار، مرجع سابق، ص 125.

³ سايج، مرجع سابق، ص 57.

⁴ الكبيسي، مرجع سابق، ص 51.

⁵ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص 08.

⁶ المرجع نفسه، ص ص 07-08.

د - سوء صياغة القوانين و اللوائح المنظمة للعمل و ذلك نتيجة لغموض مواد القوانين أو تضاربها أو تعدد وتعقد إجراءاتها في بعض الأحيان ، الأمر الذي يعطي الموظف الفرصة للتهرب من تنفيذ القانون والإلتفاف عليه ، أو الذهاب إلى تفسيره بطريقته الخاصة التي قد تتعارض مع مصالح المواطنين.

هـ - عدم وجود معايير واضحة للتعيين في الوظائف العامة أو القيادية مما يؤدي إلى سوء إختيار القيادات والأفراد¹.

2-4- أسباب سياسية: إن معظم المشاكل التي تعاني منها الإدارة هي ناتجة عن طبيعة النظام السياسي فالإدارة ليست إلا أداة لتطبيق السياسات التي يضعها النظام السياسي ، وبما أن النظام السياسي في معظم البلدان العربية مشلول فقد أدى إلى شل الإدارة و تقسيمها على أساس حصص ، مما أدى بدوره إلى إنتشار المحسوبية و الفوضى ، و إلى إهمال مبدأ الكفاءة في التعيين و إهمال مبدأ الثواب و العقاب² ، فعدم وجود نظام سياسي فعال يستند إلى مبدأ فصل السلطات و توزيعها بشكل أنسب أدى إلى غياب الحافز الذاتي لمحاربة الفساد في ظل غياب دولة المؤسسات و سلطة القانونية و التشريعات³.

كما أن ضعف الممارسة الديمقراطية و حرية المشاركة أسهم في تفشي ظاهرة الفساد الإداري و المالي ، ذلك أن شيوع حالة الإستبداد السياسي و الدكتاتورية يسهم بشكل مباشر في تنامي هذه الظاهرة ، وعندها يفقد النظام السياسي أو المؤسسة السياسية شرعيتها في السلطة ، و تصبح قراراتها متسلطة بعيدة عن الشفافية ، فأكثر النظم إفراراً للفساد و مظاهره هو النظام الديكتاتوري الذي يعمل على إجهاض روح المبادرة و الرقابة الشعبية و الإدارية ، مما يشجع على ظهور صور الفساد المختلفة لأن السلطة المطلقة مفسدة مطلقة ، بالإضافة إلى قلة الوعي السياسي و عدم معرفة الآليات و النظم الإدارية التي تتم من خلالها ممارسة السلطة، والذي يرجع عادة إلى عامل نقص الكفاءة و الخبرة بين موظفي الإدارات الحكومية⁴.

¹ خالص حسين، مرجع سابق، ص448.

² الكبيسي، مرجع سابق، ص50.

³ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص08.

⁴ المرجع نفسه، ص09.

كل هذه العوامل السياسية مجتمعة خلقت جواً من عدم الإستقرار السياسي ساعد على إنتشار و تنامي الفساد ، و يمكن إجمال عموم المسببات السياسية في النقاط التالية¹:

- أ- عدم تطبيق نظام المساءلة بشكل دقيق على جميع أجهزة الدولة .
- ب- ضعف مؤسسات مكافحة الفساد و تغافل الجهات الرقابية العامة عن التعامل مع الصفقات المشبوهة وعمليات السمسرة.
- ج- تمتع بعض المسؤولين بحصانات تجعلهم بمنأى عن المحاسبة و إقتصار المحاسبة على صغار الموظفين دون الكبار .
- د - ضعف دور مؤسسات المجتمع المدني و المؤسسات الخاصة في الرقابة على أداء المؤسسات الحكومية أو عدم تمتعها بالحيادية في أداء عملها .
- هـ - عدم وجود نية صارمة من طرف الحكومات في محاربة الفساد مما أضعف الإرادة لدى القيادة السياسية لمكافحته ، وذلك لعدم إتخاذ أية إجراءات وقائية أو عقابية جادة بحق عناصر الفساد بسبب إنغماسها نفسها أو بعض أطرافها في الفساد.
- و - عدم وجود مؤسسات و منظمات مستقلة تعنى بمكافحة الفساد².

2-5- أسباب إقتصادية: تلعب العوامل الإقتصادية السائدة مؤثراً في إنتشار قيم الفساد و تغلغلها في أحشاء المجتمع ، خصوصاً في حالة عدم الإهتمام بتحقيق المساواة في تكافؤ الفرص و العدالة في توزيع الثروة والدخل ، و ما يترتب عنها من إنتشار للرشوة و العمولات و الإغراءات المختلفة التي تقدم للمسؤولين بهدف الحصول علي منافع و مصالح خاصة ، لاسيما أن الكثير من الموظفين الحكوميين يعانون من نقص كبير في الرواتب و الإمتيازات و بالتالي عدم قدرتهم علي الوفاء بمتطلبات العيش الكريمة ، مما يشكل بيئة ملائمة لقيام بعضهم بالبحث عن مصادر مالية أخرى و لو بإستخدام أساليب الكسب غير المشروعة كالرشوة و الإختلاس³.

¹ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص09.

² سايح، مرجع سابق، ص57.

³ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص ص06-07.

كما أن تعرض المؤسسة لأزمات مالية ينعكس سلبا على نشاطها و كذا إنعدام المنافسة ، و إنغلاقها علي نفسها يؤدي إلى عدم تأقلمها مع الظروف الخارجية ، مما يحول أمام تحسين جودة خدماتها و تكييفها مع المستجدات و التطورات الحاصلة¹.

2-6- أسباب إجتماعية و ثقافية: تعد العوامل الإجتماعية و الثقافية سبباً له أهميته الخاصة في نشأة الفساد و إنتشاره داخل المجتمع الجزائري ، فالعادات و التقاليد و الأعراف السائدة و الضغوطات الإجتماعية توفر المناخ الملائم لإنتشار مظاهر المحسوبية و الرشوة و إستغلال النفوذ² ، كما أن التركيبة السكانية و الولاء العائلي و القبلي أو الحزبي يؤدي إلى إنتشار الوساطة و خدمة المجموعة التي ينتمي إليها الموظف ، و يصل الأمر إلى مخالفة القانون أو مبدأ تكافؤ الفرص من أجل محاباة الأهل و الأصدقاء ، ما يترتب عليه ظهور قيم الفساد بكافة صوره في ممارسة الوظيفة العامة³.

إن تصدع منظومة القيم و الأخلاق لدى الموظفين الحكوميين من أكبر المسببات الإجتماعية التي تسهم في إشاعة الفساد في المؤسسات الحكومية ، فتراجع دور مؤسسات التنشئة الاجتماعية (الأسرة و المدرسة و دور العبادة) عن أدوارها في صقل و تنشئة و تهذيب سلوك أبنائها سمح بخلق جيل فاسد من الموظفين الحكوميين ، و آذي إلى إنتهاج سلوكيات غير حميدة كقبول الرشوة و غياب المسؤولية و عدم إحترام القانون ، ويمكن إيجاز بعض الأسباب الإجتماعية المودية للفساد فيما يلي⁴:

- أ- عدم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- ب- حب الترف و الطمع و الجشع و غياب القدوة الحسنة.
- ج- سيادة القيم التقليدية و الروابط القائمة على النسب و القرابة.
- د- إنتشار الجهل و التخلف و الفقر و نقص معرفة الأفراد بحقوقهم ، لأنه غالبا ما يكون الفقر و تدني معدلات الأجور من الأسباب التي تؤدي إلى شيوخ الفساد في المجتمع ، و خاصة عندما تكون الرواتب تشكل عصب حياة الموظف العام.

¹ شريفة رفاع، " نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث. العدد السادس، 2008، ص144.

² سايج، مرجع سابق، ص57.

³ خالص حسين، مرجع سابق، ص448.

⁴ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص06.

2-7- أسباب إعلامية: إن عدم فعالية السلطة الإعلامية و قصورها في توعية الناس بأضرار و أشكال الفساد يعد من أهم المسببات المشيعة لهذه الظاهرة في سلوكيات الموظفين الحكوميين ، فغياب حرية الإعلام وعدم السماح لها أو للمواطنين بالوصول إلى المعلومات و السجلات العامة يحول دون ممارستهم لدورهم الرقابي على أعمال المؤسسات الحكومية ، الشيء الذي يسهم في تمادي و تفنن الموظفين في إمتهان الفساد بعيد عن كل أشكال المتابعات الإعلامية التي تفضحهم و تكشف أساليبهم الملتوية للرأي العام و تضيق عليهم الخناق¹.

لقد إنتشرت ظاهرة الفساد في الجزائر و وصلت إلى مستويات و معدلات غير مسبوقه في حجمها وتنوعها ، و إستفحال هذه الظاهرة المرضية الخطيرة في الإدارات العمومية سيعرض الموظف العام مَدَ ال لإنتقاد شديد من قبل المواطنين و أجهزة الرقابة المختلفة ، كما أنه سيؤذي إلى فقدان ثقة المواطنين بالدور الفعال و الحيوي الذي يجب أن تلعبه المؤسسات الحكومية في عملية التطوير الإقتصادي و الإجتماعي المنشود بهدف اللحاق بركب العولمة².

¹ توهامي و ناجي، مرجع سابق، ص10.

² المرجع نفسه، ص18.

المبحث الثاني: غايات و مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

إن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية و الوضوح في منهج عملها وإتاحة وصول المعلومات للمواطنين مع تحسين جودة الخدمات التي تقدمها لهم ، و هذه تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية¹ ، وعليه قامت وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بإطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 بعد التشاور مع المؤسسات و الإدارات العمومية و المتعاملين الإقتصاديين العموميين والخواص، و الجامعات و مراكز البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار و مناقشتها خلال 6 أشهر²، و نظر³ لأهمية هذا المشروع و الفوائد القيمة المرجوة منه سعت الدولة جاهدة إلى تسخير كل الوسائل و توفير جميع المتطلبات اللازمة لتطبيقه بهدف تجسيده على أرض الواقع و في جميع القطاعات.

المطلب الأول: مبررات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

بما أن الإدارة هي عصب الدولة و وظيفتها الأساسية تكمن في تحقيق النفع العام وفق الرؤية السياسية للنظام السياسي القائم ، فإن أي تغيير في هياكل أو وظائف هذا الأخير يستدعي بالضرورة تكيفا للإدارة مع هذا الوضع ، ومع ما عرفته الجزائر من تحول سياسي و إقتصادي مند سنة 1989 ، كان لزاما علي الدولة إجراء تغييرات على وظائف الإدارة بمختلف إتجاهاتها تماشيا مع النهج الجديد الذي إعتدته³ ، و يمكن إجمال العوامل التي حتمت التغيير في الإدارة الجزائرية و دفعت إلى التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

1- الحتميات الإدارية: وذلك في إطار تجديد قدرة الجهاز الإداري علي تقديم مستويات أفضل من

الأداء سيما وأنه يعاني من العديد من مظاهر العجز و الخلل ، و هو ما ولد أزمة ثقة بين المواطن و أجهزة

¹ خالص حسين، مرجع سابق، ص444.

² بلعربي و آخرون، مرجع سابق، ص07.

³ بن مرسل، مرجع سابق، ص142.

الإدارة العامة و النابعة أساساً من عدم رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الإدارة ، خاصة عندما يتعلق الأمر بالقيود البيروقراطية و اللاعدالة في توزيع الخدمات¹.

2- الحتميات السياسية: أكدت لجنة إصلاح هيكل الدولة و مهامها أن تطوير و تحسين أداء الإدارة

في الجزائر برز في سياق التحولات السياسية التي عرفتها البلاد ، نظراً لإنتفاح الحقل السياسي علي فاعلين جدد لإرساء التعددية ، كما يندرج ضمن مسعى تعزيز مؤسسات الدولة و إعادة هيكلتها و مشروعيتها ، إن الحتميات السياسية الدافعة نحو إعادة النظر في الإدارة العامة الجزائرية تمثلت أساساً في²:

- أ- تعزيز الحريات المدنية و حقوق الإنسان.
- ب- تعزيز مؤسسات الدولة و تحقيق الثقافة في التسيير الإداري.
- ج- تكريس المسار الديمقراطي و تعزيز دور منظمات و جمعيات المجتمع المدني.

3- الحتميات الإقتصادية: وذلك في نطاق التغيرات الإقتصادية التي شهدتها الجزائر في إطار ما

يعرف بالتححر الإقتصادي و إنفتاح السوق ، وما يتطلبه بالمقابل من تغييرات جوهرية في الإدارة العامة في الإتجاه الذي يتوافق مع هذه السياسيات من خلال ما يلي³:

- أ- إعادة تشكيل أدوار الجهاز الحكومي و إعادة النظر في وظائفه.
- ب- الإهتمام بتحسين مؤشرات الجودة و الفعالية في الإدارة العمومية.
- ج- تقليص حجم الجهاز الحكومي و ضبط هيكله الإداري و الوظيفية من خلال الإبقاء علي الضرورية منها فقط.

4- الحتميات التكنولوجية: الإستجابة و التفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة لإحاق بركب التطور

وتجنب العزلة ، و مواكبة عصر السرعة و المعلوماتية و التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به ، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم و الإستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية⁴.

¹ بن مرسل، مرجع سابق، ص144.

² المرجع نفسه، ص 143.

³ نفس المرجع والمكان.

⁴ الزين و نقماري، مرجع سابق، ص07.

5- الحتميات الإجتماعية و الثقافية: التي تفرضها مجموعة التحولات الإجتماعية التي تعرفها البلاد

وتشمل تطلع المجتمع لمستويات معيشية أفضل ، الإحساس المجتمعي بأعراض العجز الذي يعاني من الجهاز الإداري ، إضافة إلى الضغط الشعبي لتحسين الخدمات و تحقيق العدالة الإجتماعية¹.

إضافة لما سبق أكدت لجنة إصلاح هياكل الدولة و مهامها أن إصلاح الدولة يسجل في إطار عالمي يرتبط أساسا بالتغيرات الحاصلة من جراء العقائد الجديدة للعولمة بكل أشكالها ، و بالمنطق الجديد للسيطرة والتبعية الذي تفرضها مراكز القوة العالمية ، و الذي يرمي إلى تقليص سيادة الدول و تحويلها إلى دول حارسة للديمقراطية و حقوق الإنسان علي مستوى إقليمها ، كما يرتبط بسباق التطورات التكنولوجية الحديثة و المتسارعة التي يشهدها العالم ، كل هذا يجعل الدول النامية و منها الجزائر مضطرة لإعادة بناء هياكلها و وظائفها وفق هذه الرؤية الجديدة².

في خضم هذا السياق بادرت الحكومة الجزائرية بإطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ، الذي يندرج ضمن المشاريع التنموية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة ، وفي إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري ، حيث يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل و تعميم إستعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الإتصالات و البنوك و الإدارة العمومية ، و قطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل و أبسط للمواطنين، عن طريق إتاحة خدماتها على شبكة الأنترنت لفائدة المواطنين والشركات و الإدارات ، فتصبح وسيلة إتصال تفاعلية ما بين الحكومة و المجتمع المدني³.

تتضمن وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ثلاثة عشر (13) محوراً تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013 ، هي على النحو الآتي⁴:

1- تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في الإدارة العمومية.

¹ بن مرسل، مرجع سابق، ص144.

² نفس المرجع والمكان.

³ عادل غزال، الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفوذ إلى مجتمع المعلومات، في الموقع:

<https://adelghezzal.wordpress.com/author/adellio2/>، 21/03/2016/18:17.

⁴ بلعربي و آخرون، مرجع سابق، ص ص07-08.

- 2- تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على مستوى المؤسسات.
- 3- تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.
- 4- دفع تطوير الإقتصاد المعتمد على المعرفة.
- 5- تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع و فائق السرعة.
- 6- تطوير القدرات البشرية.
- 7- تدعيم البحث في مجال التطوير و الإبداع.
- 8- تأهيل الإطار القانوني (التشريعي و التنظيمي).
- 9- المعلومات و الإتصال.
- 10- تثمين التعاون الدولي.
- 11- آليات التقييم و المتابعة.
- 12- الإجراءات التنظيمية.
- 13- الموارد المالية.

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 و بالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو¹:

- 1- التنسيق بين مختلف الوزارات و الهيئات الرسمية.
- 2- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- 3- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و أن تكون متاحة للجميع ، وذلك بتسهيل و تبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
- 4- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا و المساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الإجتماعية و المساواة ، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- 5- حماية مجتمعنا و بلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة و بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود ، وكذا ظاهرة الإرهاب و التي تستعمل غالبا تزوير و تقليد و وثائق الهوية و السفر كوسيلة لإنتشارها.

¹ بلعربي و آخرون، مرجع سابق، ص08.

المطلب الثاني: الوسائل المسخرة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

يتطلب تحسين و ترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية و المواطنين ، وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف سعت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية ، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات وما بين الوزارات ، تكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية بإستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة ، وضمن مبادرة التحول للخدمة العامة الإلكترونية قامت الحكومة بتوفير الوسائل اللازمة لتحقيق هذا البرامج¹ ، تمثلت هذه الوسائل في:

1- شبكة الأنترنت و الهاتف:

عملت الجزائر نحو إيجاد بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال كمرحلة تمهيدية لتأسيس و إستكمال المسارات الضرورية للتحول الإلكتروني حيث شملت ماييلي:

1-1- شبكة الأنترنت:

سعت الجزائر إلى الإستفادة من خدمات شبكة الأنترنت و التقنيات المرتبطة بها من خلال إرتباطها بشبكة الأنترنت في شهر مارس من عام 1994، عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني (CERIST) الذي أنشئ في شهر مارس سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي و البحث العلمي ، وكان من مهامه الأساسية آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية و ربطها بشبكات إقليمية و دولية².

عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الإهتمام و الإشتراك والتعامل مع الأنترنت، ففي نفس السنة كانت الجزائر مرتبطة بالأنترنت عن طريق إيطاليا و تقدر سرعة الإرتباط بـ 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6 Ko) وهي سرعة جد ضعيفة ، وتم ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى بـ(RINAF) و تكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا ، في سنة 1996 وصلت سرعة الخط إلى 64 ألف حرف ثنائي في الثانية يمر عن طريق العاصمة الفرنسية

¹ عشور، مرجع سابق، ص130.

² إبراهيم بختي، " الأنترنت في الجزائر دراسة إحصائية" ، مجلة الباحث. العدد الأول، 2002، ص31.

باريس ، و في نهاية 1998 تم ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة 01 ميغابايت في الثانية (Méga Bytes)، وفي شهر مارس 1999 أصبحت قدرة الأنترنت في الجزائر بقوة 2 ميغابايت في الثانية ، وتم إنشاء أكثر من 30 خطا هاتفيا جديدا من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز و المتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن (الجزائر العاصمة، سطيف، ورقلة، وهران، تلمسان...) و المربوطة بنقطة خروج وحيدة هي الجزائر العاصمة¹.

بعد عامين من دخول الأنترنت إلى الجزائر بلغ عدد الهيئات المشتركة بالأنترنت حوالي 130 هيئة ، وفي سنة 1999 قدر عدد الهيئات المشتركة في الشبكة 800 هيئة ، منها 100 في القطاع الجامعي، 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الإقتصادي، 150 في القطاعات الأخرى ، وقد عقب تطور الأنترنت في الجزائر ما عرف بالمقاهي الإلكترونية التي لايمكن إغفال دورها الأساسي في إتاحة الوصول إلى شبكة الأنترنت، حيث يمكن تبريره بإنخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة إستخدامه للشبكة ، وكانت بداية الربط بالأنترنت قد عرفت تركيزا على المؤسسات العمومية و الخاصة قبل أن تنتقل إلى الأفراد في المنازل ، وتضطلع مؤسسة إتصالات الجزائر بالدور الأساسي في عمليات الربط بالأنترنت².

بعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 25 أوت 1998 والمعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 2000/307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 الذي يحدد شروط و كفاءات وضع و إستغلال خدمة الأنترنت، ظهر مزودون جدد خواص و عموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني ، مما زاد في عدد مستخدمي الشبكة ، وقد وصل عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر القطر الجزائري إلى 65 رخصة حتى نهاية 2001 ، و وجود هذه المؤسسات في سوق الأنترنت سوف يحسن من خدمات الوصول إلى الشبكة ويساهم في تقديم أسعار تنافسية للإشتراك بخدمات الأنترنت ، كما تم إحصاء حوالي 1.4 مليون خط هاتفي في الجزائر أي بمعدل خط لكل 25 فرد³.

¹ بختي، مرجع سابق، ص31.

² عشور، مرجع سابق، ص125.

³ بختي، مرجع سابق، ص32.

أعلنت وكالة الأنباء الجزائرية في تقرير لها نشرته في أكتوبر 2006 أن السوق الجزائرية في قطاع الاتصالات شهدت طفرة غير مسبوقه خلال عام واحد مقارنة بالأرقام السابقة المتاحة ، وأن عدد مستخدمي شبكة الأنترنت قد بلغ ثلاثة ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006 ، في حين بلغ من يستخدم الأنترنت عالي السرعة ADSL منهم 700 ألف شخص ، أما المشتركين في خدمات الهاتف المحمول فبلغ عددهم 18.6 مليون شخص ، و إلى غاية 2010 أحصت إتصالات الجزائر 03 مليون مشترك في الهاتف الثابت ، و 10 مليون مشترك في الهاتف النقال ، و 1.2 مليون خط ADSL (650 ألف مشترك إلى غاية مارس 2010)¹.

الجدول رقم 01: النسبة المئوية لمستخدمي الأنترنت إلى عدد السكان بالجزائر للفترة الممتدة ما بين 2000 - 2010².

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
النسبة المئوية	0.49	0.65	1.59	2.20	4.63	5.84	7.38	9.45	10.18	11.23	12.50

يتضح من الجدول رقم 01 أن نسبة مستخدمي الأنترنت بالجزائر عرفت قفزات نوعية إذ أخذت في الإرتفاع طرديا مع مرور السنوات ، حيث سجلت 0.49 % سنة 2000 كنسبة أولية تم بدأت ترتفع كل سنة لتصل إلى 12.50 % سنة 2010.

1-2- شبكة الهاتف النقال:

ساهمت شبكات الهاتف النقال أو ما يعرف بالمتعاملين الثلاثة بدور محوري في نشر تكنولوجيا الإعلام والإتصال من خلال عروضها التنافسية فيما بينها و هي³:

أولا- شركة موبيليس: هي أول شركة للهاتف المحمول تأسست سنة 2003 كفرع للمؤسسة العمومية لإتصالات الجزائر ، بلغ عدد مشتركها تسعة ملايين مشترك سنة 2008.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص69.

² حسين شنيبي، "واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في كل من الجزائر، مصر والإمارات خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة"، مجلة الباحث. العدد العاشر، 2012، ص73.

³ حرز الله، مرجع سابق، ص70.

ثانيا - شركة جازي (جي إس أم): فرع أوراسكوم للإتصالات وهي ثاني متعامل تاريخيا بحصة سوق تقارب 65% ، عدد مشتركها أكثر من 13 مليون بداية 2007 و بتغطية شبكية 94 % من السكان (48 ولاية).

ثالثا - الوطنية للإتصالات: الإسم التجاري لعلامتها (نجمة) وهي أول متعامل للهاتف النقال متعدد الوسائط في الجزائر ، تحصل على رخصة الإستغلال بالجزائر في 02 ديسمبر 2003 بعد تقديم عرضها المالي المقدر بـ 421 مليون دولار وهي الآن تابعة لشركة كيوتل القطرية ، أدخلت (نجمة) معايير جديدة لعالم الإتصالات في الجزائر.

حسب سلطة ضبط البريد و الإتصالات السلوكية الجزائرية فإنه تم تسجيل مجموع 35227893 زبون إلى غاية نوفمبر 2011 ، مضيفا إلى أن العدد في إرتفاع محسوس مقارنة بسنة 2010 حيث تم تسجيل 32780165 مشترك ، و بلغت نسبة الإشتراك 95% من سكان البلاد في خدمات المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال¹ ، إلا أنه رغم دخول الهاتف النقال و الإقبال الكبير على إستخدامه فإن الحاجة مازالت قائمة للتوسع في توزيع الهاتف الثابت و تلبية طلبات المشتركين ، لأن الهاتف النقال لا يغني في كثير من الحالات عن الهاتف الثابت مثل إستخدامات الفاكس و الأنترنت و غيرها².

الجدول رقم 02: خطوط الهاتف الثابت بالجزائر للفترة الممتدة ما بين 2000 - 2010³.

السنة	2000	2001	2002	2003	2004
عدد الخطوط	1761327	1880000	1950000	2079464	2486720
2005	2006	2007	2008	2009	2010
2572000	2841297	3068409	3069140	2576165	2922731

من الجدول رقم 02 يظهر جليا أن خطوط الهاتف الثابت بالجزائر عرفت تطورا ملحوظا مند سنة 2000 بمعدل نمو شبه مستقر إلى غاية سنة 2008 أين بلغ ذروتها ، حيث إنتقل من 1,76 مليون خط في سنة 2000 إلى 3 ملايين خط في سنة 2008 بشكل تدريجي ، ثم إنخفض بشكل كبير في سنة 2009 أين بلغ 2,57 مليون خط ، و بعدها بدأ في الإرتفاع من جديد لتصل إلى 2,92 مليون خط سنة 2010.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص71.

² شنيني، مرجع سابق، ص68.

³ المرجع نفسه، ص72.

2- التجهيزات و البرامج:

يستعمل الإعلام الآلي على نطاق واسع في الإدارات و المؤسسات الخاصة و العمومية في الجزائر فقد وصل عدد المسوقين للحاسوب في السوق الجزائرية إلى 5000 شركة ، و ظهرت عدة شركات متخصصة في تسويق أجهزة الإعلام الآلي و ملحقاتها و منها التي تقدم خدمات ما بعد البيع ، وهذا مؤشر على الإهتمام الذي توليه الشركات الرائدة في إنتاج الكومبيوتر في العالم بالجزائر ، و دليل علي توجه بعض الفئات إلى إستخدام التكنولوجيا الحديثة ، أما بالنسبة لبرامج الحاسوب فتبقى عملية قرصنة البرامج أهم عائق يقف أمام تطويرها ، كون أن معظم البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية القرصنة¹.

في إطار نشر و تعميم تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع شرعت الجزائر في البرنامج التالي²:

2-1- برنامج أسرتك الأول: يعد من المبادرات الإيجابية لتعميم المعلوماتية في المجتمع حيث يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي و ذلك في آفاق 2010 ، كما يعد هذا البرنامج كوسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية ، بحكم توفر العرض على التوصيل بشبكة الأنترنت بتقنية ADSL.

2-2- برنامج أسرتك الثاني: يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيات الحديثة و تزويد الأساتذة بأجهزة كمبيوتر محمولة و الربط بالأنترنت بالتقسيط.

كما تقوم الجزائر في إطار تعميم إستخدام الحاسوب الشخصي " أسرتك " كومبيوتر لكل أسرة بتحقيق الوصول إلى عدد مشتركين يقدر بـ 700 ألف مستفيد ، و تستورد 50000 كومبيوتر و 250000 آلة نسخ سنويا³.

في هذا السياق يمثل برنامج أسرتك (OSRATIC) الأول والثاني أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر و تعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع ، لكن بالرغم من مرور فترة زمنية على وجود هذا البرنامج إلا أن هناك إشكالات تعيق تحقيقه للأهداف المرجوة ، والتي تتمثل في غياب التمويل

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص72.

² المرجع نفسه، ص74.

³ عشور، مرجع سابق، ص127.

الواضح لهذا البرنامج من قبل البنوك خاصة في ظل نقص الدخل لدى العديد من الأسر الجزائرية ، الأمر الذي يدعو إلى إعادة النظر في البرنامج بشكل يتيح الإستفادة القصوى و الحصول الميسر على الحواسيب¹.

3- الأجهزة و التشريعات:

حاول المشرع الجزائري مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة لتحسين و تطوير الأداء الإداري من خلال إنشاء هيئات و سن العديد من القوانين ، والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية.

3-1- الأجهزة و الهيئات:

إعتمدت الجزائر على عدت آليات في سبيل تحسين و الرفع من قدرة أداء الإدارة العامة و الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها و من بينها مايلي:

أولاً- الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري و الوظيفة العمومية: أنشأت بموجب الرسوم رقم 212/96 المؤرخ في 15 جويلية 1996 المحدد لصلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري و الوظيف العمومي ، ومن ضمن صلاحياتها ترقية المناهج و التقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العامة و عملها من خلال المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة و عصرنتها باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير والتكنولوجيات الجديدة للإعلام و الإتصال².

ثانياً- برنامج الحكومة لسنة 2000: الذي يضع أهداف الإصلاح التي تعمل الحكومة علي تحقيقها والتي من ضمنها عصرنة الإدارة العامة عن طريق تعميم إستعمال الإعلام الآلي و شبكة الأنترنت ، بالإضافة إلى ترشيدها و رد الإعتبار لها من خلال التحكم في تكاليف مهامها و تقليصها مع محاربة كل أشكال السلوكيات الغير الأخلاقية في المرفق العام³.

¹ عشور، مرجع سابق، ص130.

² بن مرسلي، مرجع سابق، ص145.

³ المرجع نفسه، ص146.

ثالثا- المديرية العامة للإصلاح الإداري: أنشأت هذه الأخيرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 192/03 المؤرخ في 28 أبريل 2003 المحدد لمهام المديرية العامة للإصلاح الإداري و تنظيمها ، وهي هيئة خاضعة لسلطة رئيس الحكومة أوكلت لها مهام: التنظيم و العمل الإداريين ، العصرية و التطوير الإداريين ، التقييم و التحليل الإستراتيجي¹.

رابعا- الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد و مكافحته: أنشأت بموجب القانون رقم 01/06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته ، والذي جاء في مادته 17: "تشأ هيئة وطنية مكلفة بالوقاية من الفساد و مكافحته ، قصد تنفيذ الإستراتيجية الوطنية في مجال مكافحة الفساد"² ، كما أكد التعديل الدستوري 2016 تأسيس هذه الهيئة في مادته 202 بقولها: "تؤسس هيئة وطنية للوقاية من الفساد و مكافحته، وهي سلطة إدارية مستقلة توضع لدى رئيس الجمهورية ، تتمتع الهيئة بالإستقلالية الإدارية و المالية، إستقلال هذه الهيئة مضمون على الخصوص من خلال أداء أعضائها و موظفيها اليمين ، ومن خلال الحماية التي تكفل لهم من شتى أشكال الضغوط أو التهريب أو التهديد أو الإهانة ، أو الشتم أو التهجم أيّا كانت طبيعته التي قد يتعرضون لها خلال ممارسة مهامهم³.

أما مهام هذه الهيئة فحددها المادة 203 التي جاء مضمونها: "تتولى الهيئة على الخصوص مهمة إقتراح سياسة شاملة للوقاية من الفساد ، تركز مبادئ دولة الحق و القانون و تعكس النزاهة و الشفافية والمسؤولية في تسيير الممتلكات و الأموال العمومية ، و المساهمة في تطبيقها ، ترفع الهيئة إلى رئيس الجمهورية تقريرا سنويا عن تقييم نشاطاتها المتعلقة بالوقاية من الفساد و مكافحته ، و النقائص التي سجلتها في هذا المجال و التوصيات المقترحة عند الاقتضاء⁴.

¹ بن مرسلي، مرجع سابق، ص 147.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان ، القانون رقم 01/06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 ، المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته ، (الجريدة الرسمية ، العدد 14، الصادرة في 08 صفر 1427 هـ الموافق لـ 08 مارس 2006م) ، ص 07.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان ، القانون رقم 01/16 المؤرخ في 06 مارس 2016، المتضمن التعديل الدستوري ، (الجريدة الرسمية ، العدد 14، الصادرة في 27 جمادى الأول 1437 هـ الموافق لـ 07 مارس 2016م) ، ص 35.

⁴ نفس المرجع والمكان.

خامسا - الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحته:

أنشأت بموجب القانون رقم 04/09 المؤرخ في 5 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها ، و من مهامها كما جاء في نص المادة 14 من نفس القانون¹:

أ - تنشيط و تنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها.

ب - مساعدة السلطات القضائية و مصالح الشرطة القضائية في التحريات التي تجريها بشأن الجرائم ذات الصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، بما في ذلك تجميع المعلومات و إنجاز الخبرات القضائية.

ج - تبادل المعلومات مع نظيراتها في الخارج قصد جمع كل المعطيات المفيدة في التعرف علي مرتكبي الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و تحديد مكان تواجدهم.

سادسا - السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني: أنشأت بموجب القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير

2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين ، و تتولي حسب نص المادة 18 من نفس القانون مهمة إعداد سياسات التصديق الإلكتروني و الموافقة عليها ، إبرام إتفاقيات الإعتراف المتبادل على المستوى الدولي².

3-2- القوانين و التشريعات:

مع التقدم التكنولوجي و إنتشار وسائل الإتصال الحديثة برزت أشكال جديدة للإجرام مما دفع المشرع الجزائري إلى توفير حماية جزائية للأنظمة المعلوماتية و أساليب المعالجة الآلية للمعطيات ، و ذلك لسد الفراغ القانوني في بعض المجالات و من بينها مايلي:

- المرسوم التنفيذي رقم 275/98 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الأنترنت و إستغلالها ، الذي أنهى إحتكار الدولة لقطاع الأنترنت وسمح بظهور مزودين جدد عموميون وخواص³.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان ، القانون رقم 04/09 المؤرخ في 5 أوت 2009 ، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها ، (الجريدة الرسمية ، العدد 47 ، الصادر في 25 شعبان 1430 هـ الموافق لـ 16 أوت 2009م)، ص08.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان ، القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين، (الجريدة الرسمية ، العدد 06 ، الصادرة في 20 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 20 فبراير 2015م)، ص09.

³ حرز الله، مرجع سابق، ص77.

- المرسوم التنفيذي رقم **307/2000** المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المحدد لشروط ومعايير تنظيم الأنترنت والإستفادة منها ، و حقوق و إلتزامات مقدمي الخدمة و الإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة و حالات سحبها ، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الأنترنت¹.

- القانون رقم **2000/03** المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية ، و الذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي و متعامل الإتصال ، وإعادة هيكلة وزارة البريد و المواصلات سمح بميلاد الجزائر للإتصالات و بريد الجزائر ، وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة و حرة و فتحت الأبواب للمستثمرين الخواص ، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الأنترنت و مراكز النداء².

- الأمر رقم **05/03** المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بحقوق المؤلف و الحقوق المجاورة ، والذي أشار في الفقرة الأولى من المادة الرابعة بالفصل الخاص بالخدمات المحمية إلى برامج الحواسيب ضمن نطاق الملكية الفكرية المحمية و التي يعاقب على التعدي عليها من طرف الغير دون رخصة من مالكيها الأصلي³.

- الأمر رقم **156/66** المعدل و المتمم بموجب القانون رقم **15/04** المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المتضمن قانون العقوبات و الذي أفرد القسم السابع مكرر منه تحت عنوان " المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات " تضمن ثمانية مواد من المادة 394 مكرر حتى المادة 394 مكرر 7 ، حيث نصت المادة 394 مكرر 1 : " يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى ثلاثة سنوات و بغرامة مالية من 500.000 دج إلى 4.000.000 دج كل من أدخل بطريق الغش معطيات في نظام المعالجة الآلية أو أزال أو عدل بطريقة الغش المعطيات التي يتضمنها"⁴.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص77.

² المرجع نفسه، ص78.

³ يوسف واقد، النظام القانوني للدفع الإلكتروني.(مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011/05/09)، ص183.

⁴ المرجع نفسه، ص179.

- القانون رقم **04/09** المؤرخ في 5 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها ، و حسب ما جاء في نص المادة الأولى منه فإنه يهدف إلى وضع قواعد خاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها ، و حصرت المادة الثانية منه هذه الجرائم في جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات ، و أي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للإتصالات الإلكترونية¹.

- القانون رقم **04/15** المؤرخ في 01 فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين ، والذي يهدف حسب نص المادة الأولى إلى تحديد قواعد التوقيع و التصديق الإلكترونيين².

إن المشرع الجزائري قد وسع من مجال الحماية حيث مست كافة الجرائم الماسة بأمن الدولة و الجرائم الماسة بالإقتصاد الوطني أو المتعلقة بالأخلاق ، كما يمكن إعتبار الإعتداء على شبكات الإتصال الخاصة بمواقع البنوك و العمليات النقدية الإلكترونية بين المنشآت التجارية و الإقتصادية من قبيل الجرائم الماسة بالإقتصاد الوطني ، و يتماشى هذا القانون مع الطبيعة الدولية للجريمة الإلكترونية التي ترتكب عادة في بلد معين إلا أن آثار الجريمة تكون في بلد مغاير الشيء الذي يستدعي ضرورة التنسيق بين هيئات مكافحة مرتكبيها³.

4- التطوير و التعاون:

سعت الجزائر من أجل تحسين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي تمتلكها إلى مواكبة التطورات و التكيف مع التغييرات الحاصلة عن طريق إنشاء مراكز متخصصة ، و الإستعانة بالخبرات الدولية و كل ما من شأنه أن يساهم في الرفع من قدراتها في هذا المجال.

4-1- جهود البحث و التطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال:

تجلت هذه الجهود في العديد من المشاريع ذات العلاقة بالتطوير و التحسين في هذا المجال ، و التي من

ضمناها مايلي:

¹ القانون رقم 04/09، مرجع سابق، ص05.

² القانون رقم 04/15، مرجع سابق، ص07.

³ واد، مرجع سابق، ص183.

أولاً- مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني Cerist: يعتبر مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني المزود الأول و الرئيسي للشبكة في الجزائر ، و قد أنشئ بموجب المرسوم رقم 56/85 المؤرخ في 16 مارس 1985 ، ثم إلتحق بالإدارة السامية للبحث العلمي بموجب المرسوم رقم 72/86 المؤرخ في 08 أبريل 1986 وهو حاليا تابع لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي ، تحمل مسؤولية ترقية إستعمال المعلومات العلمية في البلاد و تكفل بتطبيق مشاريع مغاربية ، و إستفاد من تجهيزات الربط بالإنترنت و من برامج لتكوين المستخدمين الذين يقومون بعملية الإشتراك عبر المركز ليشمل مختلف المؤسسات في كل القطر ، و قد قام سنة 1995 بفتح 650 حساب إنترنت، و تكفل بربط 130 مؤسسة بالشبكة شملت الجامعات و المعاهد والمستشفيات¹.

ثانيا- برنامج إنعاش البحث العلمي 2001-2004: في إطار هذا المخطط الثلاثي تم إنشاء أربعة لجان: لجنة أنترنت - أنترنت ، لجنة التعليم عن بعد ، لجنة الطب عن بعد ، لجنة إنتاج برامج الكمبيوتر ذات القيمة المضافة ، و قد خصصت لهذا المخطط ميزانية 12.4 مليار دج أي أن أكثر من 50 % من الميزانية العامة هي مخصصة للتكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال².

ثالثا- الوكالة الفضائية و القمر الصناعي الجزائري: يرجع إنشاء هذه الوكالة الفضائية إلى شهر جانفي 2002 ، و تعرف بإسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 إطلاق القمر الصناعي الجزائري " ألسات 1" ، وهو يمثل برنامج وطني هام في دعم حركة التنمية و التكنولوجيا و التطوير³.

رابعا- الوكالة الوطنية لترقية و تطوير الحظائر التكنولوجية: أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91/04 الصادر في 24 مارس 2004 المتعلق بإنشاء الوكالة الوطنية لترقية و تطوير الحظائر التكنولوجية والمحدث لتنظيمها و عملها ، هي هيئة ذات طابع صناعي و ت جاري تحت وصاية وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال يوجد مقرها في الحظيرة التكنولوجية لسيدي عبد الله ، تتكفل بإعداد و إقتراح العناصر

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص 81.

² المرجع نفسه، ص 83.

³ عشور، مرجع سابق، ص 123.

الأساسية للسياسة الوطنية في مجال تطوير و ترقية الحظائر التكنولوجية ، وخلق الإنسجام بين المؤسسات الوطنية للتعليم العالي و البحث و التطور الصناعي ، وكذا ضمان تنفيذ و متابعة و تقييم التزامات الدولة في إطار الإتفاقيات الجهوية و الدولية في مجال نشاطات الحظائر التكنولوجية¹.

خامسا - صندوق دعم إستخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والإتصال FAUDTIC: أسس بموجب القانون رقم 21/08 المؤرخ في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009 ، وضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية في إطار تمويل النشاطات الهادفة لتطبيق البرنامج الإستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " ، وهو صندوق موجه لتقديم الدعم الكامل أو الجزئي للمشاريع التي يعدها كل شخص معنوي عمومي أو خاص ، و يهدف إلى ترقية إستخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام و الإتصال².

سادسا - جهود شركة سونلغاز: قامت الشركة الوطنية سونلغاز بربط مركزها كأحدى التجارب الأولى بولايين (عنابة وهران) عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق الأنترنت ، وذلك بالتحويل نحو الإعتماد على إستخدام تكنولوجيا الأنترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى (POWERLINE COMMUNICATION) حيث تم الإستغناء عن إستخدام الهاتف ضمن هذا التوجه³.

4-2- التعاون الدولي:

تشارك الجزائر في العديد من المشاريع على المستوى الدولي بهدف مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، ومن أشكال التعاون الدولي في هذا الميدان:

¹ بوابة المواطن، الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية، في الموقع:

<http://www.elmouwatin.dz/?%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%83%D8%A7%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86%D9%8A%D8%A9,5137> ، 27/03/2016/21:20.

² بوابة المواطن ، صندوق دعم إستخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام و الإتصال FAUDTIC، في الموقع:

<http://www.elmouwatin.dz/?%D8%B5%D9%86%D8%AF%D9%88%D9%82%D8%AF%D8%B9%D9%85%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85> ، 27/03/2016/21:20.

³ عشور ، مرجع سابق، ص123.

أولاً- مبادرة يوميديس (EUMEDIS): حول تحديث القطاعات الإستراتيجية و تعزيز دعم الآليات والتكنولوجيا التي شرع فيها سنة 2000 من طرف اللجنة الأوربية ، وشاركت فيها الجزائر عن طريق CERIST وقبل 26 مشروع جهوي من طرف اللجنة الأوربية للتمويل ، و توجد 25 مؤسسة جزائرية تشارك في عدة مشاريع منها التعليم عن بعد و الطب عن بعد و شبكات المعلومات الجهوية¹.

ثانيا- التعاون مع كوريا: بمشاركة المركز الكوري للإنترنت و يشمل التعاون في التكوين في ميدان تكنولوجيايات الإتصال الحديثة ، و يقدم فيه هذا النشاط مجموعة من المتطوعين الكوريين لصالح 60 شابا².

ثالثا- تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي (Lucent Technologies):الذي يهدف إلى وضع قاعدة للنفاز إلى الإنترنت موجهة خصيصا للمؤسسات ، ولها طاقة 10000 منفذ متزامن موزع على 48ولاية ، ويملك من القدرة ما يجعله يوفر 100000 إشتراك ، ومنح خدمات (البريد الإلكتروني ، الويب ...) ³.

رابعا- حصيلة الجرد الأورو متوسطي لمجتمع المعلومات: وهو ممول من طرف اللجنة الأوربية حيث قام CERIST بتحقيق دام سنتين 1999-2000 و قدم تقريرا عن مجتمع المعلومات في الجزائر⁴.

خامسا- مشروع ابن سينا الجامعة الافتراضية المتوسطة: وهو مشروع أوروبومتوسطي برعاية منظمة اليونسكو بالتعاون مع الإتحاد الأوربي ، يهدف إلى تطوير و توسيع التعليم عن بعد في منطقة حوض المتوسط بإستخدام شبكة الإنترنت ، و قد إنضمت إليه الجزائر ممثلة في جامعة التكوين المتواصل⁵.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص85.

² المرجع نفسه، ص87.

³ عشور، مرجع سابق، ص129.

⁴ حرز الله، مرجع سابق، ص87.

⁵ نفس المرجع والمكان.

سادسا- إتفاقيات أوراكل مع سونا طراك والبريد: حيث تمت إتفاقيتين مع مجموعة (ORACLE) الأمريكية التي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة ، وقد إرتبطت إتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد و المواصلات بغية تحقيق (ORACLE UNIVERSITY) ، وتتعلق بالعمل على ضبط وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي ، وفي إطار هذه الشراكة إتلتزم أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي و بعض برامج التكوين ، أما الإتفاقية الثانية فقد ربطت الشراكة بين مركز مؤسسة سونا طراك وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا ، حيث منح مركز سونا طراك شهادة مطابقة مما مكنته من الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف (ORACLE) وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات مثل: أدوات مجموعة التصميم ، إنتاج برمجيات التسيير المدمجة ، وقواعد المعطيات وشبكة المعلومات¹.

5- التكوين:

من أجل التحكم في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال أجريت العديد من البرامج التكوينية التي من شأنها أن تساهم في تدريب و تحسين قدرات المواطنين و الموظفين في هذا المجال ومن ضمنها مايلي²:

أ- عقد الشراكة بين وزارة التكوين المهني و وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والإتصال بتاريخ 2009/09/13 ، من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الإلكترونية ، يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، الأنترنت و شبكة الواب العالمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن يحصل المتربص على شهادة كفاءة ، و هذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الإلكترونية للمواطن الجزائري.

ب- برنامج التكوين الذي إنطلق سنة 2009 لفائدة 4600 عامل و الذي يتضمن برنامج تكوين في مجال التكنولوجيات الجديدة ، التكوين التقني المتخصص ، التكوين في مجال التسويق ، تنمية القدرات البشرية في مجال المناجمنت ، تقنيات تسيير المشاريع .

¹ عشور، مرجع سابق، ص124.

² حرز الله، مرجع سابق، ص ص87-88.

ج- من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين و الأساتذة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية ، وقد إنطلقت عملية التكوين سنة 2003 وتتم مرة في كل أسبوع لكل هيئة تدريس في الأطوار الثلاثة بالإضافة إلى الطاقم الإداري.

د- إطلاق برنامج دولي لتطوير الكفاءات التكنولوجية لفائدة 440 طالب عمل بالعاصمة من طرف ميكروسوفت الجزائر، في إطار شراكة مع الوكالة الوطنية للتشغيل و الكونفيدرالية لأرباب العمل الجزائريين.

هـ- مؤتمر حول التصديق الإلكتروني عقد في الجزائر يومي 08-09 ديسمبر 2009 تحت رعاية الإتحاد الأوربي للاتصالات.

و- المؤتمر الدولي حول التعليم الرقمي الواقع و الأفق الذي عقد أيام 05-06-07 ديسمبر 2010 حيث إستعرض الدراسات الحديثة حول التعليم الرقمي و تطبيقاته الممكنة على الصعيد الوطني.

ز- إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية و تحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية ، يشمل هذا البرنامج الذي يدوم ثلاثة سنوات في مرحلة أولى 3600 مكون تابعين لقطاعات التربية و التكوين المهني و العمل و الشباب و الرياضة.

المطلب الثالث: نماذج قطاعية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

يتوقف الإلمام والمعرفة الكاملة بتجربة الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر كأحد إفرزات تطبيق الحكومة الإلكترونية ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ، وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي:

1- قطاع البريد و الاتصالات:

شهد هذا القطاع تعديلات تولد عنها تغير في وظائف و نشاطات وزارة البريد و المواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي و تجاري، و إلى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي¹:

1-1- بريد الجزائر: تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري (EPIC).

¹ عشور، مرجع سابق، ص 137.

2-1- إتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية إقتصادية (EPE) و شركة ذات أسهم (SPA).

3-1- سلطة الضبط: أمام فتح سوق الإستثمار في الإتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام

سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها تعرف بسلطة الضبط.

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الإحتكارية ، وفي ظل الضعف أو الإنعدام الكلي للأطراف المنافسة لها أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، وموازة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل يعزز من الثقة و يكرس أفضل النتائج و الإنجازات ، وبالتالي تكرر التأسيس لنظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر¹ ، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

أولا- السحب الآلي للأموال: بإستعمال بطاقة السحب الإلكترونية (La carte CCP) عن طريق الصراف الآلي و تستعمل في الشبايبك بالمكاتب ، وهي محمية برقم سري و تعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر ، إلا أن سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى 20000 دج أسبوعيا ، و لا يجب أن يتعدى 20000 دج في كل عملية و عمولة كل عملية 30 دج².

كما تمكن الموزعات الآلية من الإطلاع علي الرصيد عن طريق إدخال بطاقة السحب الإلكترونية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل ، يحصل الزبون على كشف رصيده و له إمكانية الإحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد ، بالإضافة إلي إمكانية طلب نماذج من الصكوك البريدية بعد ملاء الإستمارة الإلكترونية التي يتم إستظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية³.

دعما لسرعة الإستجابة و تلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب ، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب إلكتروني لبريد الجزائر ، ويعد إنطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدائيات أولية باشرت مصالح البريد إبتداء من الفاتح

¹ عشور، مرجع سابق، ص138.

² حرز الله، مرجع سابق، ص91.

³ عشور، مرجع سابق، ص141.

جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الإلكتروني و تعميم إستعمالها، حيث أختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق¹.

ثانيا- خدمة 1530: من خلالها يمكن الإطلاع على الرصيد و طلب دفتر الصكوك و ذلك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس².

ثالثا- خدمات عبر شبكة الأنترنت: إذ تشمل هذه الخدمات ما يلي³:

أ- خدمة الإطلاع على الرصيد عبر شبكة الأنترنت شرط أن يمتلك كل متعامل ضمن هذا الشكل من الخدمات رقم سري يقوم بتشكيله إنطلاقا من رقم حسابه البريدي (ccp).

ب- خدمة طلب نماذج من الصكوك البريدية عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شكل إستمارة إلكترونية.

ج- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

رابعا- خدمة رصيدي RACIDI: تمكن من الإطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS من موبيليس ، بإرسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع إلى الرقم 603 لتستلم كشف الرصيد في رسالة قصيرة مقابل إقتطاع 20 دج من طرف موبيليس ، و 10 دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة⁴.

خامسا- تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون Western Union: تقوم هذه الخدمة على مساعدة الأجانب و المهاجرين على تحويل الأموال مزوا إلى داخل الوطن و خارجه⁵.

¹ عشور، مرجع سابق، ص139.

² حرز الله، مرجع سابق، ص91.

³ عشور، مرجع سابق، ص142.

⁴ حرز الله، مرجع سابق، ص92.

⁵ نفس المرجع والمكان.

2- قطاع التعليم العالي و البحث العلمي:

عملت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة و مواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة على محاولة الإرتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي ، حيث تتوفر العديد من المخابر و مراكز البحث و الجامعات على التغطية الكاملة لشبكة الأنترنت ، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني و التكنولوجي ، كما عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية ، و من مشاريع الخدمات الإلكترونية بقطاع التعليم العالي مايلي:

2-1- التسجيلات الجامعية: حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد ، وتمنحهم فرصة للإستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الأنترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل إستمارة إلكترونية¹.

2-2- أرشيف الوثائق الوطني : أدت جهود Cerist إلى هيكلية المعلومات المتخصصة في التعليم العلي و البحث العلمي فتم تجميعها و دخلت في التراث الوطني المعلوماتي ، والذي ساهم في إثراء المخزون العالمي للمعلومات في الأنترنت ، و خزانات المعلومات التي يمكن الوصول إليها عبر الأنترنت هي دليل وطني للدوريات و المذكرات ، المكتبة الوطنية ، قاعدة المشاريع للبحث (المشاريع التي هي في طور الإنجاز) ، مركز الأدب العالمي المتعلق بالجزائر ، بطاقة الأشرطة الوطنية ، هذه الخزانات نبهت المختصين إلى مشكلة كيفية معالجة المعلومات حسب المقاييس الدولية ، فتم إستحداث المراكز الجهوية للتوثيق و تحديث المكتبات بفضل برنامج سنجاب (SYNGEB) ، وهو برنامج كومبيوتر وضع بهدف تقديم أداة ذات مقاييس عالمية للمكتبات الجامعية².

2-3- البوابة الإلكترونية للمكتبات الجزائرية: تم يوم الخميس 25 فيفري 2016 بالجزائر العاصمة تدشين البوابة الإلكترونية للمكتبات الجزائرية بالتنسيق مع الفهرس العربي الموحد التابع لمكتبة الملك عبد العزيز العامة بالمملكة العربية السعودية تحت الرابط <http://www.bibliotat.dz/> ، وتهدف هذه البوابة المجانية

¹ عشور ، مرجع سابق، ص145.

² حرز الله، مرجع سابق، ص97.

التي تم تدشينها بالتعاون مع المكتبة الوطنية الجزائرية و جامعة الجزائر 1 ، و مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني Cerist إلى خدمة الباحثين و المهتمين بالتراث الفكري الجزائري ، بتسهيل الوصول إليه من خلال بوابة واحدة على شبكة الأنترنت ، و اعتبر وزير التعليم العالي والبحث العلمي الطاهر حجار أن هذه البوابة التي تجمع حوالي " 5000 مكتبة " ستكون لها فائدة كبيرة على طلبة الجامعات و الباحثين ، كما ستساعد على محاربة مشكلة السرقات الأدبية ، و تثمين البحوث في العلوم الإجتماعية و تقادي التكرار في مواضيع الأبحاث ¹ (أنظر الملحق رقم 01).

3- قطاع الضمان الإجتماعي:

قامت مؤسسة الضمان الإجتماعي بالتوجه نحو خدمات "بطاقة الشفاء الإلكترونية " للتأمينات الإجتماعية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن إجتماعيا و ذوي الحقوق ، إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحول للخدمة الإلكترونية ، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الإجتماعي أو مقدمي العلاج حيث تحتوى البطاقة على شريحة إلكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى و ذوي الحقوق ، و تتيح للأفراد الحصول على مستحقاتهم في التعويض ، وبذلك يتم إستحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية محل بطاقة التأمينات الإجتماعية السابقة ² .

4- قطاع التربية الوطنية:

في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الأنترنت ، و تخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطور المتوسط و الثانوي ، كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ منها ³ :
أ - التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية.

¹ تدشين البوابة الإلكترونية للمكتبات الجزائرية ، في الموقع:

<http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20160225/69755.html> ، 31/03/2016/13:19.

² العربي و رقاد، مرجع سابق، ص45.

³ حرز الله، مرجع سابق، ص ص98-99.

ب- الإطلاع على نتائج البكالوريا و شهادة التعليم المتوسط على شبكة الانترنت ، أو من خلال شبكة الهاتف النقال موبيليس.

أما على مستوى التعليم عن بعد فتقدم خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة) ، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز تتعلق بإمكانية التسجيل و سحب الإستمارة الإلكترونية ، إضافة إلى التعريف بالمركز و فتح فضاء إلكتروني للإتصال به و الإستعلام ، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي و غيرها من خدمات تعلم الإعلام الآلي و اللغات الأجنبية ، كما يقدم الموقع جملة من الفروض و الإمتحانات للتحميل إلكترونياً¹.

5- قطاع الداخلية و الجماعات المحلية:

أخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية و الجماعات المحلية ، وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على:

5-1- مشروع البلدية الإلكترونية: من مشاريع الحكومة الإلكترونية بالجزائر رقمنة مصلحة الحالة المدنية و إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود و وثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية ، و حفظها ليتم إسترجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية ، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الأنترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها².

دشنت أول بلدية إلكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في 500 سكن بباتنة و أصدرت أول شهادة ميلاد (12 خ) في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني ، وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى المقر الرئيسي

¹ عشور ، مرجع سابق ، ص 153.

² حرز الله ، مرجع سابق ، ص 104.

للحالة المدنية ، و تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة في إنتظار تمديد العملية إلى كافة الوثائق¹.

5-2- مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترية: أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومترية الإلكتروني بداية من 02 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة ، وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية و التي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات و الدوائر، و يهدف هذا المشروع إلى عصرية وثائق الهوية و السفر ، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية ، و فيما يتعلق بجواز السفر البيومترية فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ، و يكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني².

سلمت أولى بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية يوم السبت 30 يناير 2016 بالجزائر العاصمة لمجموعة رمزية من الصحافيين و الأئمة والفنانين ، والمرشحين لإمتحان البكالوريا قبل أن تتوسع العملية إلى بقية المواطنين ، و في كلمة ألقاها وزير الداخلية و الجماعات المحلية نور الدين بدوي أكد أن بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية تعد "مفتاح الإدارة الإلكترونية" ، وهي بمثابة إنفتاح على المستقبل بمتطلباته المتعددة لكونها العنصر المسهل إلى عالم الغد ، و أفاد الوزير أنه سيتم العمل على إصدار كمرحلة أولى بطاقات التعريف البيومترية الخاصة بالتلاميذ المقبلين على إجتيان إمتحان شهادة البكالوريا ، أما بالنسبة لباقي شرائح المجتمع سيتم إستعمال المعطيات الخاصة بالمواطنين التي هي بحوزة المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقاتهم ، وسيتم الإتصال بهم بصفة تدريجية عن طريق الرسائل القصيرة حتى يتسلموها، وأن أكثر من " 33 مليون " بطاقة تعريف وطنية عادية مستعملة سيتم إستبدالها تدريجيا ببطاقات تعريف بيومترية إلكترونية في أقل من خمس سنوات³.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص105.

² نفس المرجع والمكان.

³ بوابة المواطن ، تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية ، في الموقع:

6- بوابة المواطن الإلكتروني:

تم إطلاق بوابة المواطن الإلكتروني في 13 أوت 2011 بالبريد المركزي بالعاصمة، حيث أعطي وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال أناداك موسى بن حمادي الضوء الأخضر لبدئ تشغيلها رسميا بعد إطلاق نسخة تجريبية منها في 9 ديسمبر 2009 في إطار تنفيذ برنامج الجزائر الإلكترونية ، وتهدف هذه الأداة إلى تحسين علاقة الإدارة مع المستعملين من خلال تسهيل النفاذ إلى المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية ونشر المعلومة الإدارية و التوجيه نحو الخدمات العمومية¹.

يمكن للمواطن عوض البحث في العديد من المواقع الإطلاع على موقع بوابة المواطن في الرابط <http://www.elmouwatin.dz> ، حيث سيجد كل المعلومات الضرورية كون أن البوابة تحتوى على العديد من الأقسام و المصالح كالحالة المدنية ، خدمات الأنترنيت ، دليل الإدارة ، خدمات عن بعد ومستجدات، إضافة إلى إمكانية تحميل إستمارات رسمية و التي من شأنها تبسيط الخدمات العمومية لجعلها تستجيب لطلبات المواطنين ، كما خصصت إدارة الموقع حيزا للمواطن لطرح إنشغالاته و إستفساراته عبر قسم أسئلة و أجوبة ، ويمكن لأي شخص أن يتلقى إجابة على كل إستفساراته سواء كانت متعلقة بالعمل، السكن، القانون أو الإدارة². (أنظر الملحق رقم 02).

¹ إطلاق بوابة المواطن الإلكتروني ، في الموقع:

<http://www.djazairress.com/echchaab/14171> ، 31/03/2016/13:22.

² المرجع نفسه.

المبحث الثالث: أفاق نجاح الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

تبنّت الجزائر مشروع الحكومة الإلكترونية لعدة إعتبارات بما فيها أهميته في ترشيد الخدمة العمومية، ولتطبيقه على أرض الواقع قامت بتوفير الوسائل اللازمة له بحسب ما تملكه من إمكانيات ، إلا أن ذلك لم يمنع من حدوث مطبات واجهة تطبيق هذا المشروع و حالت دون تنفيذه في الوقت المحدد و بالمستوى المخطط له ، مما إستلزم البحث عن آليات من شأنها أن تساعد على تفعيله ، و تضمن ديمومته و إستمراره بالقدر الذي يجعل الخدمة العمومية أكثر رشادة و فعالية ، تساير و تواكب المستجدات و التطورات بمرونة و عقلانية.

المطلب الأول: تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

ميز التجربة الجزائرية بعض البوادر الرامية إلى تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية بغية إحراز تطوير نوعي في مستوى تلك الخدمات ، إلا أنها و كغيرها من تجارب الخدمة العمومية قد عرفت العديد من التحديات، كون أن وجود إستراتيجية التحول إلى الحكومة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهد لتطبيق هذه الإستراتيجية لأن العديد من العوائق و العقبات ستواجه الخطة ، ويمكن تحديد مصادر التحدي في النقاط التالية:

1- الإطار القانوني:

يعد إكتمال أطر التشريعات القانونية من العوامل الجوهرية لإكتمال و تعميم الحكومة الإلكترونية ، لذا فإنه في حالة غياب إقرار الوثائق الإلكترونية و عدم إعطاء تداولها الصيغة القانونية فإنه سيؤثر على فعالية الحكومة الإلكترونية ، لذلك فالمطلب ملح لإصدار التشريعات المناسبة و المتخصصة لتنظيم عمل الحكومة الإلكترونية ، غير أن الصدور ينقصه تدريب مجموعة مناسبة من القضاة و المحامين للتعامل مع هذا القطاع و فهم آلية عمله حتى تكون لديهم المعرفة القضائية و الفهم التقني لما ينطوي عليه التعامل الرقمي¹.

كما أن غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات يضع مرحلة التحول الإلكتروني أمام العديد من الإشكالات التي تتعلق بتداول المعلومات ، ونوعية هذه المعلومات المتداولة و محتواها ، و الحفاظ على

¹ شعبان، مرجع سابق، ص16.

عنصري الخصوصية و الهوية و على وجه التحديد تلك المتعلقة بالأشخاص ، مما دفع أن تصبح هذه الإشكالات القانونية حاجزا أمام التحول للإدارة و الخدمة العمومية الإلكترونية ، إذ و إلى حد الآن تفتقر الإدارة العامة في الجزائر إلى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات ، و طريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة¹.

ذكرت المحامية زينة فاطمة وهي خبيرة في ميدان الجريمة الإلكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة و صارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد ، وأشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الإلكتروني و المعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الإلكترونية للشركات و المؤسسات العمومية الإجتماعية و الإقتصادية ، و الإستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من أجل إلحاق الضرر و المساس بسير المصالح العمومية².

على الرغم من أن المشرع الجزائري إجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الإلكترونية ، فيما يتعلق بالتصديق الإلكتروني و التوقيع الإلكتروني و الجريمة الإلكترونية و غيرها ، إلا أنه مازالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية ، ما يعني إنعدام عامل الثقة و يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الإلكترونية و التي تؤسس لمشروع الحكومة الإلكترونية، ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال³.

2- عقبات مالية:

يشكل العامل المادي تحدٍ لضمان وجود غطاء مالي لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية و المتمثل في إيجاد شبكة إتصال قادرة على إستيعاب العمل ، و أجهزة الحاسوب و التأهيل و التدريب للموارد البشرية وغيرها من المتطلبات الضرورية⁴ ، كما أن العقبات المالية تتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل ، فهذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه

¹ عشور، مرجع سابق، ص160.

² حرز الله، مرجع سابق، ص134.

³ نفس المرجع والمكان.

⁴ الغوطي، مرجع سابق، ص82.

التطورات صعبا و أن هذه التقنية متشابكة و متكاملة ، الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة¹.

وترجع أيضا التحديات المالية التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية للأسباب التالية²:

- أ- ارتفاع تكاليف دراسة الجدوى لتلك المشروعات لضخامتها و تشعبها ولأنها تمس كل قطاعات الدولة.
- ب- صعوبة الحصول على الموارد المطلوبة لتمويل تلك المشروعات لضخامة تكلفتها و محدودية الموارد المادية للدول ، مما يدفع بها لتبني تلك المشروعات بأسلوب التجربة و الخطأ.
- ج- ضخامة العمل المطلوب لدراسة تلك المشروعات و النماذج للعمل الإداري.
- د- التكلفة العالية للبرامج التطبيقية و التجريبية في مجال الحكومة الإلكترونية ، و برامج الحماية و أمن المعلومات و التجهيزات.

إن نقص أو قلة الموارد المالية المحلية و تركيز جهود التنمية في المدن الرئيسية بإعتبارها واجهة الدولة دون النزول إلى مستوى المراكز و القرى العميقة التابعة للمحليات من شأنه الإضرار بفعالية الإدارة الإلكترونية، فالإعتمادات المالية المخصصة لمجال البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال لم تتعدى 3.680.186.000 دج في ميزانية سنة 2014، وجاءت في المرتبة ما فوق 22 في ترتيب الوزارات فيما يخص الإعتماد المخصصة لها في مجال التسيير³.

3- عقبات تقنية و تكنولوجية:

تتجلى في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية حيث يطرح تساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر ، وتدهور واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالمقارنة مع جيرانها في المغرب العربي ، وقد حاولت بعض الآراء الإجابة على هذا التساؤل بالقول أن الجزائر كانت أولى الدول الأفريقية في مجال إستخدام تقنيات الحاسب الآلي خلال فترة السبعينيات و بداية الثمانينات ، و أول بلد عربي

¹ ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص73.

² نعمان الشريف، مرجع سابق، ص169.

³ بن أعراب، مرجع سابق.

يستخدم جهاز الكمبيوتر في الإدارة ، إلا أن السنوات الصعبة التي قوضت الإقتصاد بأكمله أدت إلى التأخر في الإستثمار في التكنولوجيا الحديثة و ضعف برامج التنمية¹ ، و ترجع هذه العقبات إلى² :

أ- عجز قطاع البريد و تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.

ب- تأخير في إستكمال البنية التحتية للإتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، و تأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال ، لاسيما و أن الجزائر على مقربة من الإنضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

ج- محدودية إنتشار إستخدامات الأنترنت في الجزائر إذ إن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الإنتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة ، إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14,36 % في حين لا تتعدى 5,33 % فقط في الجزائر.

د- التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات و عدم ثبات التقنيات المستخدمة في هذا المجال و برمجياتها خلق نوع من عدم الإستقرار و عدم الوثوق بتلك القرارات³.

حسب دراسة أجراها إبراهيم بختي حول الأنترنت في الجزائر توصل إلى جملة من الصعوبات (الإنقطاع أثناء الإستخدام، بطئ ظهور الصفحات، صعوبة تصفح المواقع، صعوبة التعامل مع البريد، صعوبة الحصول على المعلومات و صعوبة التعامل مع الويب) التي يتلقاها الأفراد أثناء الإستخدام ، فكانت النسبة الكبرى من الصعوبات تتمثل في بطئ ظهور صور الصفحات بنسبة 42 % ، أما الصعوبة الثانية فعادت إلى إنقطاع الإتصال أثناء إستخدام الشبكة بنسبة 33 % بسبب ضعف بنية الإتصال وعدم التحكم في تقنيات الإتصال بالقدر اللازم ، الصعوبة الثالثة تمثلت في صعوبة الحصول على المعلومات من الشبكة بنسبة 13.48 % ، ويرجع السبب في ذلك كون أن المستخدمين يجهلون قواعد و أساسيات البحث في المحركات وأي منها يستخدم، الصعوبة الرابعة تمثلت في صعوبة إستخدام برامج التصفح و إستخدام برامج البريد الإلكتروني ، وصعوبة التعامل مع الويب بنسبة 11.22% و يعزى ذلك حتما لكون المستخدمين حديثي الإستخدام تنقصهم الخبرة⁴.

¹ عشور، مرجع سابق، ص158.

² بن عيشاوي، مرجع سابق، ص292.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص170.

⁴ بختي، مرجع سابق، ص28.

كما وأثبتت التقرير الصادر عن المنتدى الإقتصادي الدولي (دايفوس) بخصوص إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالأجهزة الإدارية ، و الذي صنف الجزائر في المرتبة 113 عالميا في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من بين 133 دولة في العالم ، أن الجزائر تراجعت خلال سنة واحدة بست (6) مراتب كاملة محتلة بذلك المرتبة 13 على المستوى العربي ، كما أشار التقرير إلى أن الجزائر في تراجع مستمر في ميدان التكنولوجيا الحديثة و إستعمالها ، فمثلا بعد أن كانت تحتل المرتبة الثمانون (80) في 2008/2007 والمرتبة 108 في 2009/2008 ، وصلت في سنة 2010/2009 للمرتبة 113 ، وبحسب التقرير فإن كل ما يتعلّق بتطوير التكنولوجيات الحديثة في الجزائر يبقى متأخرا عن الربط بشبكة الإتصالات و خلق مؤسسات تعمل في القطاع ، حيث أن هناك العديد من العراقيل التي تحول دون تطوير القطاع و تمكين الجزائريين من إستعمال التكنولوجيات الحديثة¹.

بالإضافة إلى أنه رغم شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية و التجارية إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الإقتصاديين ، و كذا المواطنين يتخوفون من إستعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني².

4- عقبات تنظيمية و إدارية:

تتمثل هذه التحديات في غموض المفهوم حيث أن الكثير من القيادات الإدارية تجهل موضوع الحكومة الإلكترونية و بعضهم لا يعرف حتى المصطلح ، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم و توفير الأرضية الفكرية له في المنظمان ، كما أن مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات و إعادة توزيع المهام و الصلاحيات ، مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية و المراكز الوظيفية و التخصصات الجديدة التي يحتاجها و تبعا لذلك تنشأ مقاومة للتغيير³.

¹ بن أعراب، مرجع سابق.

² بن عيشاوي، مرجع سابق، ص293.

³ ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص72.

إن عدم إقتناع القيادات الإدارية بفكر و بفلسفة الإدارة الإلكترونية و عدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليها ، قد يؤدي إلى وجود مقاومة من جانب العاملين للأفكار والممارسات الإدارية الإلكترونية الجديدة فكما يقال: " محاولة تطبيق أفكار جديدة بواسطة رجال يعتقدون أفكارا قديمة هي مضيعة للجهود و الوقت " ، فبعض المسؤولين يعتبرون أن المعلومات أداة فعالة للسلطة ، وبالتالي فأبي تفریط فيها عن طريق إتاحتها عبر تقنيات الإدارة الإلكترونية هو تفریط في أهم أدوات نفوذهم و مكانتهم داخل الهيكل الإداري الذي يشغلون فيه ، فعدم القدرة على مواكبة التطور يولد رغبة في النكوص عنه أو التخفيف من حدته أو حتى إفراغه من محتواه ، فالنفس تميل إلى ما تألفه و أصحاب المصالح يرون في التجديد ما يهدد أوضاعهم، وفاقدو الكفاءات يشعرون بأنهم مهمشون، وكل هذه الحالات تنسف المشاريع الإصلاحية و تصيب ثمار التطوير بالفساد ، كل ذلك يتطلب إعداد برنامج تنقيفي و تأهيلي لكافة الإداريين لدمجهم في هذا المشروع عن وعي و قناعة و نشر فكر و ثقافة العمل الإلكتروني في أوساطهم¹ ، و يمكن إرجاع مقاومة الموظفين للتغيير إلى العوامل التالية²:

- أ- الخوف من أن الوسائل التكنولوجية قد تفقددهم وظائفهم.
- ب- التخوف من فقدان التأثير و الأهمية التي يتمتعون بها في النظام التقليدي.
- ج- ضعف الدراية بالوسائل الإلكترونية الحديثة التي يعتمد عليها النظام الجديد.
- د- عدم وجود فائدة واضحة للموظفين في تبني الوسائل الحديثة أو في ترك الوسائل القديمة.
- هـ- فقدانهم فرص الرشاوى في النظم الإلكترونية المقننة التي لا تتأثر بإجتهادات الموظف.

كما أن البرنامج المتبع حتى الآن في مجال إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالإدارة الجزائرية يتميز بالأساس بعدم التنسيق بين الإدارات في شتى مكونات المعلومات من معدات و برمجيات و دراسات ، واتباع كل وزارة أو إدارة منهجية و خطة عمل حرة غير مرتبطة بالأهداف و التوجهات العامة للحكومة³.

تحدث المجلس الوطني الإقتصادي و الإجتماعي عن ما أسماه " عراقيل نفسية " تعيق الإنتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة و ملحقاتها إلى المنط الرقمي ، وذلك بناء على معاينة ميدانية

¹ بن أعراب، مرجع سابق.

² الغوطي، مرجع سابق، ص85.

³ بن أعراب، مرجع سابق.

تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري ، هذه العراقيل النفسية تتعلق بقلة الوعي بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية لدى القيادات الإدارية و الموظفين ، الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير والذي يعتبر من المعوقات التي تواجه برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة ، مما يتطلب زيادة الوعي و التغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال¹.

5- الموارد البشرية:

يرى الباحث Long (1987) أن فشل مشاريع نظم المعلومات يعود في الحقيقة إلى 10% أسباب فنية و 90% منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية ، ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية حيث إحتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة².

عدم العناية الكافية بتخطيط و تطوير عملية تنمية الموارد البشرية أفقدها فعاليتها و جعل تنحصر في عملية التدريب التقليدية ، وعدم الإستفادة من تقنيات التدريب الحديثة بإستخدام الحاسوب و الوسائل المتعددة ، فإهمال نظم التدريب أثناء العمل و تركها لمشرفين يمارسونها دون منهجية معتمدة ، أو دليل عمل أو إعداد وتهيئة لقدراتهم في هذا المجال حال دون تحسين أداء القدرات البشرية اللازمة لتقنيات الإنتاج الحديثة ، كما أن عملية الإستقطاب و الإختيار لا تلقي العناية الكافية حيث تتبلور أساليب الإستقطاب في إعلانات الصحف أو مكاتب الإستخدام ، وتتم عملية الإختيار أساسا عن طريق المقابلات الشخصية المتعجلة و غير المصممة ، بالإضافة إلى ضعف مخصصات التدريب و التحديد الدقيق للإحتياجات التدريبية مازال غائبا ، وكذلك تقييم عائد التدريب و النظرة غير المنصفة للبحوث و التطوير³.

¹ حرز الله، مرجع سابق، ص126.

² المرجع نفسه، ص131.

³ الغوطي، مرجع سابق، ص82.

6- عقبات أمنية:

إن هدف جميع مستخدمي الإنترنت هو الحصول علي المعلومات و نقلها بشكل أمن ، وهناك مجموعة من التحديات التي يجب أخذها في الحسبان لضمان نقل أمن للمعلومات بين الأطراف المتصلة ، و تنحصر هذه التحديات في ثلاثة محاور هي: الخصوصية ، سلامة المعلومات ، و التحقق من هوية الأطراف الأخرى¹.

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية ، حيث هناك مجموعة من الأساليب لإختراق المنظومة المعلوماتية و ما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين و سريتهم ، فمن مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها و ضمان بقائها و عدم حذفها أو تدميرها ، وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهها الجزائر هي مشكلة التوثيق القائم في الحياة الواقعية ، إذ ليس ثمة نظام توثيق فعال يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب ، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه من الخطورة الإتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني².

ترتبط تحديات الأمن المعلوماتي ببعدين هما البعد المكاني و البعد الزمني و تتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه منها التطور التقني المتسارع و ظهور ثغرات أمنية عديدة ، و تنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الإستخدام أو إختراع تقنيات جديدة ، ومن هذه التهديدات: التهديدات المالية كالسطو و التزوير ، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات و جرائم غسيل الأموال ، الإختراق ، المواقع المعادية ، القرصنة والتجسس ، و الذوبان الزمني و المكاني حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز باللامكانية و اللازمانية فقد إختزقت الحدود و المسافات الجغرافية ، و إختزقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة تنشط على مدار الساعة ، و إزداد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة بما فيها قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل أثارها العكسية واسعة النطاق³.

¹ الهوش، مرجع سابق، ص372.

² ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص ص73-74.

³ شعبان، مرجع سابق، ص17.

كما وتتميز جرائم المعلوماتية بطابع خاص يميزها عن نظيرتها من الجرائم التقليدية لصعوبة كشف واثباتها وذلك للأسباب التالية¹:

- أ- إمكانية ارتكاب هذه الجرائم عن بعد.
- ب- هذا النوع من الإجرام يعتمد على الفكر لا العنف.
- ج- ترتكب في الخفاء في الغالب ولا يوجد لها أثر كتابي.
- د- عدم ترك هذه الجرائم لأي أثر خارجي بصورة مرئية.
- هـ- يتم إكتشاف معظمها إن لم يكن جميعها بالصدفة البحتة.
- و- قدرة الجاني على تدمير ما قد يعتبر دليلا يمكن أن يستخدم لإدانته.
- ز- إحجام المجني عليهم عن الإبلاغ عن هذه الجرائم في حال إكتشافها لما يؤدي إليه هذا الإبلاغ من عواقب وخيمة في مجتمع الأعمال الذي ينتمون إليه ، وحتى لا تهتز ثقة جمهور المتعاملين معهم.

7- عقبات إجتماعية و إقتصادية و ثقافية:

تتصل العقبات الإجتماعية و الثقافية بالقيم و العادات السائدة في المجتمع ، فالتكوين الثقافي يمثل مجموعة القيم و الإتجاهات السائدة في المجتمع ، و لا يمكن إنكار أن الثقافة السائدة في الجزائر ليست منفتحة على تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بالقدر الذي يساير تنفيذ مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" بفعالية و سرعة ولعل نسبة 5.5% دليل على درجة التخلف التكنولوجي الذي يعانيه المواطن الجزائري ، و هنا يتبادر سؤال يطرح للمسؤولين عن المشروع: هل تم تهيئة قاعدة ثقافية بين أوساط المواطنين قبل إطلاق المشروع بإعتبارها الضامن الوحيد لنجاح المشروع²?

تعاني الجزائر من الأمية التعليمية و بشكل أكبر الأمية التكنولوجية ، ويرجع ذلك إلى إعتبرات عديدة منها إنخفاض معدل الدخل ، ضعف البرامج التعليمية في أطوار تعليمية مختلفة ، وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الإلكتروني و يساهم في ثقافة التغيير داخل مؤسسات الخدمة ، إذ أن الجزائر وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية ، إلا أنها لا تزال تعاني من

¹ أمال قارة، الجريمة المعلوماتية. (رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة بن عكنون الجزائر ، 2001-2002)، ص25.

² بن مرسلي، مرجع سابق، ص165.

مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع ، هذا و بالإضافة إلى الوضعية الإقتصادية التي تلعب دورا كبيرا في تحديد إنتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال ، لذلك فإن الوضعية الحالية لهذا القطاع في الجزائر لا تزال تعاني تأخرا بسبب نسبة الفقر من جهة ، و الأمية و نقص المستوى التعليمي من جهة أخرى ، حيث لا يتجاوز مثلا عدد المؤهلين لإستخدام الأنترنت 13 مليون شخص من بين الذين لديهم مستوى تعليمي مقبول والبالغ عددهم حوالي 17.5 مليون¹.

كما تلعب الحواجز الجغرافية السكانية عائقاً كبيراً في وجه مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" ، ويتعلق الإشكال بالتركيبة الجغرافية التي تعيق توزيع البنية التحتية التكنولوجية بين القري و الأرياف ، وما يترتب عن ذلك من جهود مضاعفة و أعباء إضافية ، بالإضافة إلى عنصر التوزيع السكاني الغير المتوازن بين المناطق من الشرق إلى الغرب و من الشمال إلى الجنوب خاصة ، كما لا ننسى اللغة إذ تشكل تحديا خاصا بالنسبة للجزائر من حيث المحتوى المعلوماتي ، فلازالت اللغة الإنجليزية هي سيدة الموقف على مستوى الشبكة العنكبوتية ، و تطرح إشكالية تتعلق بعدم قدرة الهيئات المختصة في الجزائر على تطوير محتوى معلوماتي عربي طالما أن التكنولوجيا ليست محلية الصنع على مستوى الجزائر ، وذلك ما يخلق مشكلة تتعلق بالتكيف مع هذه التكنولوجيا التي لا تتوافق مع اللغة العربية خاصة البرامج².

المطلب الثاني: آليات تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

على الرغم من المجهودات الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع إلا أنه واجهته جملة من العراقيل التي حالت دون تحقيقه للأهداف المرجوة منه بالقدر المخطط له ، ومن أجل تجاوز هذه التحديات قدم بعض الباحثين آليات لتفعيل هذا المشروع و تحسين فاعليته.

يري عشور عبد الكريم أنه لتخطي عقبات التحول للوصول إلى تطبيقات ناجحة للإدارة الإلكترونية في الجزائر يجب التركيز بالأساس على عاملين هما³:

¹ عشور ، مرجع سابق ، ص 159.

² بن مرسل ، مرجع سابق ، ص 166.

³ عشور ، مرجع سابق ، ص 160.

1- الحاجة إلى الدعم من طرف القيادة السياسية: عامل الإرادة السياسية الداعمة لهذا التوجه

والرعاية لحسن إختيار برامج قطاعية تحمل في مضامينها أسس التحول الناجح و مقوماته ، من شأنها إضفاء طابع الترشيح على الخدمات العمومية كنتيجة للتحول نحو نموذج الخدمة العامة الإلكترونية ، إذ يرى الأستاذ الدكتور محمد محمود الطعماني و الدكتور سمير محمد عبد الوهاب أن دعم أو مساندة القيادة (الإدارة العليا) هي حجر الأساس لنجاح تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) ، حيث أن تلك القيادة هي المسؤولة عن إطلاق المبادرة و وضع الأولويات ، وقيادة الجمهور للوصول إلى مرحلة الإكتمال و البناء الحقيقي للتحول الإلكتروني في الإدارة المحلية.

2- إشراك القطاع الخاص في مبادرة الإدارة الإلكترونية: يتطلب دعم و تطوير برامج الإدارة

الإلكترونية الحكومية إتاحة الفرصة أمام القطاع الخاص ، لدعم الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال و طرح مجال واسع و نسبة كبرى من المشروعات أمامه ، وترمي هذه التوجهات إلى محاولة تنظيم دور القطاع الخاص و تأهيله لممارسة دور أكبر في مسيرة التطوير التنظيمي ، و إزالة العقبات الإدارية والتنظيمية التي تحد من دوره المحوري في هذا المجال ، وبالتالي ندعو جهات إلى وجوب خلق شراكة بين القطاعين العام و الخاص لتنفيذ برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 ، بحكم أن الدولة أو القطاع العام يفتقد القدرة على تنفيذ هذه الإستراتيجية منفردا.

قدم عبده نعمان الشريف مجموعة من الإستراتيجيات للحد من مقاومة التغيير و التوجه نحو تنفيذ الحكومة الإلكترونية تمثلت في¹:

1- إستراتيجية المشاركة: المقصود هنا المشاركة على مستوى كل القطاعات داخل الدولة، بحيث

تلعب كل القطاعات دوراً أساسياً في تصميم و تنفيذ و إدارة برامج الحكومة الإلكترونية ، لخلق أرضية و بيئة مناسبة تستغل التغيير و تؤيده ، و ترسيخ نوعاً من الثقافة و التوعية في مختلف مجالات التطبيق.

2- إستراتيجية الوكالة للتغيرات: هذه الإستراتيجية من أكثر الطرق التي تتبناها كثير من الدول في

تجسيد مشروعات حكوماتها الإلكترونية على أرض الواقع ، بحيث يتم إعلان مناقصات دولية لتنفيذ و تشغيل برامج مشروع الحكومة الإلكترونية كأسلوب من أساليب الوكالة ، تقوم بموجبه تلك الشركات و المنظمات بتنفيذ كافة أعمال التغيير ، و بتنفيذ المشروع وفق المناقصة و العقد المبرم.

¹ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص ص 259-260.

3- إستراتيجية التثقيف و التوعية الموجهة: تتبنى هذه الإستراتيجية فكرة أن الحاجز الرئيس أمام

التغيير ليس نقص المعلومات أو عدم توافرها ، بل عدم إقتناع الأشخاص و المنظمات بضرورة التغيير، وعدم رغبتهم فيه و خوفهم منه ، و ينظرون إليه كتهديد لمصالحهم ، و يتم في هذه الإستراتيجية تبني أسلوب التثقيف والتوعية و التدريب و إزالة المخاوف .

4- إستراتيجية القوة القسرية: هو فرص التغيير بالقوة و يتم التغلب على المقاومة بإستخدام العقوبات

والجزاءات ، وهذه الإستراتيجية قد تصدر بقانون ملزم التطبيق ، و يحدد الجزاءات و العقوبات و أساليب التوعية والتدريب ، وهو بمشاركة الإدارة العليا و الجهات المخول لها السلطة في الدولة.

5- إستراتيجية التحليل الميداني: تهدف إلى معرفة أسباب مقاومة التغيير من خلال دراسة الميدان

بهدف معرفة القوى التي تعمل على خلق التوازن ، و القوى التي تدفع إلى التغيير و العمل على الوصول إلى نقطة التوازن بين القوى الراضية و القوى الداخلة للتغيير حتى يصبح التحرك نحو التغيير أكثر سهولة.

وفيما يتصل بقدرات و مهارات عمال المعرفة في إطار الحكومة الإلكترونية قدم سحر قدوري الرفاعي خمس مهارات ضرورية ، لازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية و تمكينها من تقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفعالية ، حيث تمثل هذه المهارات متطلبات مسبقة يجب أن يتسم بها كل العاملين ، كما أنها أيضا مهارات متداخلة تستدعي العمل بروح الفريق ، و هذه المهارات هي كالتالي¹:

1- المهارات التحليلية: تمثل هذه المجموعة مهارات التفسير و التحليل وهي مهارات أساسية ينبغي

توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية ، و تبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات و وصف أعراضها و الكشف عن السياسات و العمليات و الممارسات المسببة لهذه الأعراض ، و تحليل حاجات و متطلبات المستخدمين و سبل تدفق المعلومات و الأعمال ، و يتطلب ذلك إجراء بحوث و دراسات إستطلاعية أو تشخيصية و متعمقة أيضا .

2- مهارات إدارة المعلومات و المعرفة: تبين هذه المجموعة من المهارات أسس التعامل مع المعارف

والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية و مضافة ، و تحتاج هذه المجموعة من المهارات إلى التأكد من سلامة محتوى و جودة البيانات و المعلومات ، و تصميم نظم الأمن التي تضمن سلامة و سرية المعلومات المتاحة ، و بناء قواعد و مستودعات البيانات ، بالإضافة إلى تطوير و تنفيذ آليات المشاركة في المعلومات .

¹ الرفاعي، مرجع سابق، ص ص314-315.

3- المهارات الفنية: يمكن القيام بهذه المهارات من خلال تصميم و تنفيذ نظم معلومات متوافقة مع البنية الأساسية القائمة ، و تطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين بحيث تكون سهلة الإستخدام ومقبولة منهم ، و تحويل البيانات من نظام أو شكل ما إلى شكل آخر في إطار نظام معلومات متكامل و إتاحة بياناته و تقاريره للإستخدام بأساليب عديدة ، و تكوين قواعد و مستودعات بيانات قادرة على توحيد المعلومات و إستقطابها من مصادر مختلفة لأغراض الإسترجاع و توسيع نطاق الإستخدام.

4- مهارات الإتصال و التقديم: توظف هذه المجموعة من المهارات في تسويق مشروع الحكومة الإلكترونية و إستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به.

5- مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية: تهدف هذه المجموعة من المهارات إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات المستخدمة على بنية العمل ، و مدى تأثيرها على الخدمات المقدمة للمواطنين ، و التخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية و طرق بناء هيكل المشروع ، و طرق مراقبة جودة المشروع ، و طرق قياس أداء الحكومة الإلكترونية.

كما و قدمت وسيلة واعر برامج عمل من شأنها تفعيل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يندرج ضمن المبادرات ، و التشريعات التنموية التي تبنتها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، هذه البرامج تتجلى في¹:

1- برنامج تطوير التشريعات: يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية و تطوير التشريعات القائمة.

2- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

3- برنامج التطوير الإداري و التنفيذي: يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات الإدارية المقرر إستخدامها للمعاملات الإلكترونية.

4- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على إستخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع ، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي

¹ وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية -الجزائر، مداخلة ملقاءة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة ، ص15.

تتضمن إستخدام أحدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات ، و تحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

5- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم

مع مفهوم الحكومة الإلكترونية ، و إعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب إختصاصه.

6- برنامج الإعلام و التوعية: يتم من خلاله إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع

الرقمي ، و كيفية الإستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

يرجع ريتشارد هيكس فشل الحكومات الإلكترونية إلى الفجوة الكبيرة بين النظرية و التطبيق ، والمتمثلة في إختلاف سمات النموذج المقترح الذي يطرحه المديرون الحكوميون عن الحكومة الإلكترونية و متطلبات الواقع الذي يعملون فيه ، وهذا للأسباب التالية¹:

- عندما يعتقد فريق المديرين المسؤولين عن تصميم مشروع الحكومة الإلكترونية أن بإمكانهم إختصار مراحل التحول الإلكتروني في مرحلة واحدة.
- عندما يخططون لنموذج يحتاج لكفاءات إدارية رفيعة بينما يفتقر الواقع الحكومي لمثل هذه الكفاءات.

و للتعامل مع هذه الفجوة يقترح ريتشارد منهجين هما:

1- تعديل النظرية و النموذج المقترح ليصبح أكثر توافقاً مع الواقع و ذلك بالتركيز على الخدمات

الإلكترونية في المناطق ذات البنية الأساسية المناسبة ، أو التركيز على عدد أقل من الخدمات العامة الضرورية بدلاً من تشتيت الجهود في زخم من الخدمات التي لا يمكن التعامل معها طبقةً للإمكانيات المتاحة في الواقع.

2- تغيير الواقع ليصبح أكثر توافقاً مع النظرية و النموذج المقترح و لكن قبل تطبيق النموذج ، يحدث

ذلك بحل مشكلة نقص التمويل من خلال إدخال قطاع حكومي آخر أكثر قدرة مالية و تمويلية.

¹ هيكس ريتشارد ، الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكتوقراطية" ، مجلة خلاصات كتب المدير و رجل الأعمال. العدد259، أكتوبر2003، ص07.

إضافة لهذين المنهجين يقدم ريتشارد هيكس مقترحات للتعامل مع بعض الفجوات الممكنة هي كالاتي¹:

1- الفجوة المالية: يمكن حلها من خلال:

- أ- تبسيط المشروع المقترح بحيث يلئم الميزانية المتاحة.
- ب- إشراك قطاعات حكومية أخرى في مشروع إنشاء الواقع الإلكتروني.
- ج- كسب تأييد المستويات الإدارية الأعلى بتقديم مخطط متكامل للمشروع و طلب الدعم المادي.
- د- إقتراح مخطط مناسب لتحصيل رسوم حكومية من المواطنين المستفيدين من المشروع لسد نفقات تشغيله.

2- الفجوة الفنية أو المهارية: يمكن التعامل معها من خلال:

- أ- تعيين عناصر جديدة بناء على إختبارات مهارية متقدمة.
- ب- تقدير الإحتياجات التدريبية و تدريب عناصره لدى جهات أخرى.
- ج- توظيف عناصر ماهرة و الإستعانة بإستشاريين من خارج الحكومة.
- د- تطوير مهارات العاملين بتوفير مصادر المعلومات و نشر الثقافة الإلكترونية المبسطة و المتقدمة بالتوازي.

3- الفجوة الإنتاجية: يمكن التعامل معها من خلال:

- أ- تطوير المشروع أولاً بأول.
- ب- إشراك العاملين و المديرين في تخطيط و تصميم المشروع.
- ج- عقد الإجتماعات و اللقاءات مع العامل لتحفيزهم و توعيتهم.
- د- إطلاع العاملين على إنجازات الحكومة الإلكترونية في الدول الأخرى.
- هـ- تحديد مكافآت و حوافز مجزية للعاملين في مشروع الحكومة الإلكترونية.

يصل ريتشارد إلى خلاصة مفادها أن مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج لدعم مادي و معنوي ، وهذا الدعم لن يتأتي إلا من خلال توعية الإدارات الحكومية و العملاء (المواطنين) بفوائد و عوائد الحكومة الإلكترونية².

¹ ريتشارد، مرجع سابق، ص08.

² نفس المرجع والمكان.

المطلب الثالث : إعادة تأهيل الخدمة العمومية عن طريق الحكومة الإلكترونية.

إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث وفق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ساهم في زيادة مردودية الخدمة العمومية ، و حسن أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة و المهام الخدمية ، فإستخدام التكنولوجيا الحديثة في منظمات الخدمة العمومية حقق درجة عالية من الراحة و الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام و أداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها و السهر على إشباع رغبة المواطن ، كما أدت إلى محدودية و قلة نسبة الأخطاء في أداء و تسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية ، مع توفير و إختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري و المرض البيروقراطي ، حيث أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب و إرجاع نتائجه للعميل، ومن تم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل و جهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية ، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشر¹.

تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ساهم في ترشيد الخدمة العمومية ، حيث أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات رفع من كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي على النحو التالي²:

- 1- حسنت الأداء الوظيفي من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية و ما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة و كفاءة و دقة متناهية و تكلفة قليلة.
- 2- قللت الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم إستغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي و رسم السياسات العامة للمنظمة ، و أسهم في رفع كفاءة و فعالية الإدارة العليا.
- 3- أثرت على الجانب المعنوي لدى العاملين بإتجاه زيادة ولائهم و إنتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- 4- دفعت المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية من خلال زيادة إهتمامها بالبحث و التطوير و التدريب الذي يسهم في بناء و تنمية القدرات الفردية.

¹ عشور، مرجع سابق، ص65.

² العربي عطية ، " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) " ، مجلة الباحث. العدد العاشر، 2012، ص324.

5- إستخدام تكنولوجيا المعلومات إنعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل و أدى إلى تفعل و تطور العملية الإدارية برمتها.

6- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الإستمرار، وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم و نقل المعرفة و إستخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية ، و تحسين فعالية عملية إتخاذ القرارات و زيادة فعالية عملية الإتصالات الإدارية داخل المنظمة و خارجها ، و تحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

7- رفعت من كفاءة المنظمة في إستغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال أتمتة عملياتها و أنشطتها إعتقادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات و تقليل التباين و التفاوت في مستوى أداء هذه السلع و الخدمات.

8- زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية و الخارجية و تفعيل عملية توليد و تطبيق الأفكار الجديدة ألالزمة لتطوير السلع و الخدمات¹.

على الرغم من تأخر تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر مقارنة مع التجارب الغربية و نظيراتها في الدول العربية ، إلا أن الخدمات الإلكترونية على قلتها بدأت أثارها تنعكس على المواطنين و قطاع الأعمال و مؤسسات الدولة ، ففي دراسة أجراها عمر إبراهيمي داخل مركز الصكوك البريدية CCP التابع لقطاع البريد و المواصلات (بريد الجزائر) وضح التطور الذي وصل إليه هذا القطاع بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و نتائج الدراسة ملخصة في الجدول رقم 03.

¹ عطية، مرجع سابق، ص325.

الجدول رقم 03: مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على مركز الصكوك البريدية قبل و بعد إدخال التكنولوجيا¹.

العناصر	السنوات	1974	1977	1995	1998	2003	2008
عدد العمليات C1 (مليون)		24.4	33.6	97	110	130	315
الأموال المعالجة C2 (مليار دج)		109.5	120.8	135	200	15000	24530
عدد الحسابات لغاية C312/31 (آلاف)		452.0	709.1	2900	3600	7000	11032
عدد العمال لغاية 12/31		856.0	680	-	-	-	27986
عدد الشكاوى		15000	2000	-	-	-	1800
مدة إنتظار السند في المركز قبل المعالجة		15 يوم	يومان	-	-	-	1 يوم
مدة معالجة عملية الدفع الفوري		3-6 سا	2 دقيقة	-	-	-	1 دقيقة
حظيرة الحسابات الإلكترونية المصغرة		-	-	850	1500	2734	3142

بناء على المعطيات الواردة في الجدول رقم 03 تم نتناول 4 فترات للمقارنة سنة 1974 (سنة قبل إستخدام تكنولوجيا المعلومات) وسنة 1977 (سنتين بعد إستخدام التكنولوجيا الحديثة) سنة 2003 (28 سنة إستخدام للمعلوماتية)، وسنة 2008 (33 سنة بعد إستخدام التكنولوجيا)، يظهر جليا الزيادة المسجلة في العمليات المعالجة سنويا مما يدل على تحسن في الخدمات المقدمة ، حيث أنه من المعلوم أن أغلبية الحسابات تعود إلى موظفين من المصالح العمومية و غير العمومية ، و زيادة عدد العملاء يجعل من غير المعقول تحمل الإنتظار الطويل من أجل إجراء عملية التحويل أو سحب على حساباتهم ، فإنخفاض عدد الشكاوي من 62 % بالنسبة لـ 1000 عملية في سنة 1974 إلى 06 % بالنسبة لـ 1000 عملية في سنة 1977 ، إلى 01 % بالنسبة لـ 1000 عملية في سنة 2008 ، يشهد على التحكم في النشاط و العمل ، و بالإعتماد على عدد العمليات التي يعالجها كل موظف يظهر أن الإنتاجية إنتقلت من 100 سنة 1974 إلى 174 سنة 1977، مع الإشارة إلى أن إنخفاض عدد العمال في هذا القطاع ساهم في زيادة الإنتاجية ، حيث حسب الإحصائيات المتوفرة فعدد العمال إنخفض من 856 عامل سنة 1974 (سنة قبل إدخال تكنولوجيا المعلوماتية) إلى 680 في سنة 1977 (سنتين بعد) ، أي أن حوالي 176 موظف غادروا المركز البريدي بعد تكوينهم ليشغلوا في قطاعات أخرى ،

¹ عمر إبراهيمي، " التأثير الإقتصادي والإجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال داخل المؤسسات الإقتصادية" ، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا. العدد السابع ، السداسي الثاني 2009 ، ص 184.

هذا ما يبين بالتأكيد أن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تؤثر بشكل ملموس على نظام التشغيل في المؤسسات التي تستخدمه بكثرة ، و يلاحظ في المدى البعيد إرتفاع عدد العمال إلى 28000 موظف في سنة 2008 (33 سنة بعد إستخدام التكنولوجيا)، وهو راجع إلى زيادة عدد مكاتب البريد في التراب الوطني (3310 مكتب)¹.

كما أن إستعمال تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال ساهم في تحسين تبادل المعلومات بين الهيئات، حيث أن مركز الصكوك البريدية يتعامل مع قطاعات أخرى في إطار دفع الأجور ، كونه يحتوي على عدد لا بأس به من مراكز دفع مقارنة مع المؤسسات البنكية ، وهو ما يجعل التحويل من مصالح القطاعات إلى مراكز الدفع يتم بصورة آلية و فورية ، فبعدها كانت تتم في بضعة أيام أصبحت تتم في خلال ساعات فقط بتكثيف عملية التحويل على عدة نهائيات².

حسب عبده نعمان الشريف فإن الحكومة الإلكترونية أحدثت تغيرا إستراتيجيا في وظائف المؤسسات وذلك في المجالات التالية:

1- التغيير الإستراتيجي في النشاط الإداري: إستخدام الوسائل الإلكترونية و إدارة الوظائف داخل

المؤسسات إلكترونيا خلق بيئة عمل إلكترونية بكل تجهيزاتها و معداتها و أساليبها ، وهذا ما تجلي في³:

1-1- المؤسسات الحكومية (المرفق العام): الحكومة الإلكترونية أتاحت إمكانية كثيرة يمكن إستخدامها

في إدارة المرافق العامة مثل:

- أ- ظهور المؤسسات الافتراضية (الإلكترونية).
- ب- العمل عن بعد بإستخدام أجهزة الحاسب و الأجهزة النقالة.
- ج- ظهور هياكل جديدة للمؤسسات تخدم تطبيق أنظمة المعلومات و الشبكات.
- د- تعزيز مبادئ سير المرفق العام و إضافة مبادئ جديدة كالشفافية و إتاحة الوصول للبيانات.

¹ إبراهيمي، مرجع سابق، ص185.

² المرجع نفسه، ص186.

³ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص287.

1-2- إجراءات العمل و اللوائح التنظيمية: فرضت تقنيات المعلومات أساليب سهلة جداً لأداء الأعمال

مما فرض ضرورة إعادة النظر في الإجراءات التقليدية لأداء الوظائف بواسطة إعادة هندسة الإدارة و إنجاز المهام واللوائح التنظيمية الخاصة بسير المعاملات من حيث:

أ- تخفيض الإجراءات و النماذج و تحديدها تحديداً دقيقاً.

ب- إستكمال المعاملات إلكترونياً عبر النماذج الإلكترونية.

ج- برمجة المعاملات تزامنياً بدقة و إرسالها عبر البريد الإلكتروني.

د- إتاحة كل الخدمات عبر نماذج سهلة في البوابة الإلكترونية مع دليل لتلك الخدمات.

1-3- التغيير في لوائح المؤسسات: تعبر اللوائح عن القوانين و التشريعات التي تنظم سير المرافق

العامة في الدولة ، وتحدد السلطات و المسئوليات و الإجراءات داخل المؤسسات ، و الحكومة الإلكترونية تفرض الشروط التالية:

أ- الشفافية في اللوائح و القوانين المنظمة للمؤسسات الحكومية.

ب- مشاركة العاملين في وضع اللوائح و القوانين المنظمة للعمل.

ج- إعادة النظر فيها للتناسب مع المعاملات الإلكترونية و الوظائف الإلكترونية (عدم جمودها).

د- إستقرار الأنظمة و اللوائح و شمولها لكل الجوانب.

2- تغيير السلوكيات داخل إدارة المؤسسات: من خلال خلق الأساليب الجديدة والشفافية والديمقراطية

في الإدارة الحكومية مثل¹:

أ- صياغة كافة الآراء و المقترحات و الرؤى المستقبلية للكل في رؤية مشتركة تمنع التصادم و تمثل خطة المشروع ، و يتم تنفيذها وفق نظام عالي الشفافية بمشاركة الجميع.

ب- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب من خلال المشاركة في تحديد مواصفات الأشخاص الذين يجب أن يشملهم التوظيف ، و إنتخابهم بطرق أكثر ديمقراطية ، و المشاركة في تحديد ساعات العمل والمهام و الصلاحيات و إختبارات التعيين ، و طرق التقييم للأداء.

ج- حرية إبداء الرأي و نقل الإبداع و الخبرات و تحسين العمل ، و مشاركة الأفراد في التوجيه كنظام حماية من الفساد.

¹ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص 288.

د- إحترام شخصية المدير و قدرته على المشاركة مع الطاقم في إتخاذ القرارات و التحفيز و خلق الدوافع لدى العاملين في المنظمة ، و تفعيل نظام المشورة و الأخذ بأراء المرؤوسين و العمل على تحسين نظم ولوائح العمل.

3- التغيير في الأدوار (المركزية و اللامركزية) للدولة في الإدارة الرئيسية: كالتخطيط و التنظيم

الشامل و القومي و تفويض باقي الصلاحيات ، و أن تترك الأدوار الفرعية للقطاع الخاص و منظمات المجتمع المدني وفق معايير محددة تخدم مصالح المواطنين¹.

4- خلق هياكل خدمية معلوماتية (مؤسسات وهيئات): هي مؤسسات أو قنوات داخل الدولة تتولى

تقديم الخدمات عن طريق شبكات الواب (البوابة الإلكترونية)، وفقا لإعادة توزيع الصلاحيات بين المركزية واللامركزية ، و تقليص الهياكل التنظيمية و المؤسسات و الوزارات من خلال خلق المؤسسات الافتراضية والعمل عن بعد².

إن الإرتقاء بمستوى الخدمة المقدمة العمومية يأخذ معاني و أبعاد جديدة تبعا للتطورات العالمية والمحلية، وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الإلكترونية التي طرحتها الحكومة الإلكترونية كآلية أثبتت الدراسات العلمية نجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية ، يدعم عناصر النزاهة ، الشفافية ، العدالة ، سرعة الإستجابة لحاجيات الأفراد ، و الإهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية ، و تفعيل مبدأ التوجه بالعمل داخل مراكز و مؤسسات الخدمة العمومية³.

¹ نعمان الشريف، مرجع سابق، ص 289.

² نفس المرجع والمكان.

³ عشور، مرجع سابق، ص 67.

خلاصة الفصل:

سعي الحكومة الجزائرية إلى تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسات و الإدارات العمومية دفعها إلى الإستعانة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، حيث قامت بتبني مشروع الحكومة الإلكترونية و الذي لم يكن تطبيقه بالأمر السهل بحكم أنه برنامج غريب عن البيئة الجزائرية و أن جل مستلزماته كانت غريبة مستوردة ، إلا أن هذا ليس بالحجة التي تبرر التأخر في تطبيق هذا المشروع و نقص مردوديته ، و التجربة الإماراتية الرائدة في هذا المجال خير دليل على ذلك ، وعليفتفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية يستوجب تهيأت الفرد الجزائري نفسيا و فنيا ليتكيف و يتفاعل مع هذه التكنولوجيا و تسهيل الحصول عليها ، وكذا تكوين الموظفين من خلال الإستعانة بالخبرات الأجنبية و تحفيزهم و ترغيبهم بهذا المشروع ، بالإضافة إلى فتح المجال للقطاع الخاص المتمكن للإستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال خصوصا في مجال الأنترنت التي هي حكرا على القطاع العام و ما تشهده من رداءة بسبب بطئ التدفق و الإنقطاعات المتكررة.

الفصل الثالث

عصرنة قطاع العدالة

مجلس قضاء سعيدة

نموذج

في إطار توجه الجزائر نحو عصر المعلومات و مواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية و منظمات الخدمة العمومية ، تبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ضمن أنشطتها الخدمية ، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية ، ومن تم الخدمات العامة الإلكترونية بحثا عن سبيل لترشيد الخدمة العمومية.

هذه الحركية داخل القطاعات العمومية حول تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية إستدعت تسليط الضوء عليها و إحاطتها بدراسة في قطاع العدالة بالجزائر بشكل عام ، و في مجلس قضاء سعيدة بشكل تطبيقي خاص ، وذلك من خلال التطرق للمديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة و الإنجازات المحققة في إطار عملية التحول نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بهذا القطاع ، ثم تسليط الضوء على ما وصل إليه مجلس قضاء سعيدة من إنجازات في ظل هذا التحول نحو الخدمة الإلكترونية ، و إنعكاساتها على جودة الخدمات التي يقدمها.

المبحث الأول: عصنة قطاع العدالة.

يعتبر قطاع العدالة من بين القطاعات التي شهدت تقدما ملموسا بفضل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، و يدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة الرامية إلى جعل العدالة في متناول المواطن بأكبر سرعة و أكثر فعالية ، و منح القاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أحسن وجه ، هذا التوجه الذي خاضه قطاع العدالة بإدخال التكنولوجيا في وظائفه تمخض عنه العديد من الإنجازات ساهمة في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها .

المطلب الأول: التنظيم القضائي في الجزائر.

مرَّ التنظيم القضائي الجزائري بعدة محطات أساسية أهمها مرحلة الإصلاح القضائي لسنة 1965 والذي كرس وحدة القضاء ، و استمر مدة معتبرة إلى غاية صدور دستور 1996 الذي تبنى نظام الإزدواجية القضائية (القضاء العادي و القضاء الإداري)¹ ، وقد نص القانون العضوي رقم 11/05 المتعلق بالتنظيم القضائي الجزائري في المادة الثانية على أنه: " يشمل التنظيم القضائي النظام القضائي العادي و النظام القضائي الإداري ومحكمة التنازع"² (أنظر الشكل رقم 03) .

1- نظام القضاء العادي:

يشمل نظام القضاء العادي حسب ما جاء في فحوى المادة الثالثة من القانون العضوي رقم 11/05 كل من: المحكمة العليا ، المجالس القضائية ، المحاكم.

1-1- المحكمة العليا: تم إنشاء المحكمة العليا سنة 1963 (القانون رقم 218/63 المؤرخ في 18 جوان 1963 المؤسس للمحكمة العليا) ، وهي أعلى مؤسسة قضائية تمارس تقييم أعمال المجالس و المحاكم وتضمن توحيد الاجتهاد القضائي للنظام القضائي على كامل التراب الوطني و تسهر على إحترام القانون ، تختص في

¹ وزارة العدل، التنظيم القضائي في الجزائر، في الموقع:

https://arabic.mjjustice.dz/?p=organ_judic_ar ، 11/04/2016/22:10.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون العضوي رقم 11/05 المؤرخ في 17 جويلية 2005، المتعلق بالتنظيم القضائي، (الجريدة الرسمية ، العدد51، الصادرة في 13 جمادى الثانية 1426 هـ الموافق لـ 20 جويلية 2005م)، ص06.

الفصل في الطعون بالنقض المرفوعة ضد القرارات و الأحكام النهائية الصادرة عن المجالس و المحاكم بإستثناء الجهات القضائية التابعة للنظام الإداري¹ ، أي أنها تكتفي بمراقبة الأحكام القضائية الصادرة عن الجهات القضائية الدنيا (المجالس و المحاكم) من الناحية القانونية دون الوقائع بحيث تفصل في الأحكام لا القضايا².

1-2- المجالس القضائية: نصت المادة الخامسة من القانون العضوي رقم 11/05 على: "يعد المجلس القضائي جهة إستئناف للأحكام الصادرة من المحاكم و كذا في الحالات الأخرى المنصوص عليها في القانون"، وكقاعدة عامة يعد المجلس القضائي الجهة القضائية ذات الدرجة الثانية التي تختص بالفصل في الطعون بالإستئناف المقدمة ضد المحاكم³ ، و بموجب الأمر المؤرخ سنة 1997 و المتعلق بالتقسيم القضائي تمت برمجة 48 مجلس موزع حسب التقسيم الإداري ، و يحدد التقسيم القضائي الإختصاص الإقليمي للمجالس الذي يبقى مختلفا عن الإختصاص الإداري بالمعنى الضيق يعتبر المجلس هيئة قضائية للإستئناف و يفصل بشكل جماعي ، كما يضم رئيسا و رؤساء غرف و مستشارين و نيابة عامة و مصلحة كتابة الضبط ، و ينقسم كل مجلس إلى عدة غرف قد تنفرع إلى أقسام عند الاقتضاء⁴.

1-3- المحاكم: تعد المحكمة قاعدة الهرم القضائي لأنها أول جهة قضائية تعرض عليها أغلب المنازعات وهي موجودة في دائرة إختصاص كل مجلس قضائي جزائري تشكل بالنسبة له الجهة القضائية الابتدائية⁵، وتتص المادة 32 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية على أن: "المحكمة هي الجهة القضائية ذات الإختصاص العام و تتشكل من أقسام ، يمكن أيضا أن تتشكل من أقطاب متخصصة ، تفصل المحكمة في جميع القضايا لاسيما المدنية و التجارية و البحرية و الإجتماعية ، و العقارية و قضايا شؤون الأسرة و تختص بها إقليميا"⁶.

¹ وزارة العدل، التنظيم القضائي في الجزائر، مرجع سابق.

² بوبشير محند أمقران ، النظام القضائي الجزائري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ، 2003، ص225.

³ المرجع نفسه، ص216.

⁴ وزارة العدل، التنظيم القضائي في الجزائر، مرجع سابق.

⁵ محند أمقران، مرجع سابق، ص210.

⁶ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 09/08 المؤرخ في 25 فبراير 2008، المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، (الجريدة الرسمية ، العدد21، الصادرة في 17 ربيع الثاني 1429هـ الموافق لـ 23 أبريل 2008م)، ص06.

2- نظام القضاء الإداري:

تنص المادة الرابعة من القانون العضوي رقم 11/05 المتعلق بالتنظيم القضائي على أنه: "يشمل النظام القضائي الإداري مجلس الدولة و المحاكم الإدارية"¹.

2-1- مجلس الدولة: مجلس الدولة الجزائري مؤسسة حديثة النشأة (1998) و هو الجهاز المنظم لنشاط المحاكم الإدارية²، وقد جاء في فحوي المادة الثانية من القانون العضوي رقم 01/98 المتعلق بإختصاصات مجلس الدولة و تنظيمه و عمله أن مجلس الدولة هيئة مقومة لأعمال الجهات القضائية الإدارية وهو تابع للسلطة القضائية ، يضمن توحيد الإجتماع القضائي الإداري في البلاد و يسهر على إحترام القانون ، يتمتع مجلس الدولة حين ممارسة إختصاصاته القضائية بالإستقلالية³ ، كما نصت المواد 9-10-11 من نفس القانون أن مجلس الدولة يفصل إبتدائيا و نهائيا في⁴:

- الطعون بالإلغاء المرفوعة ضد القرارات التنظيمية أو الفردية الصادرة عن السلطات الإدارية المركزية والهيئات العمومية الوطنية والمنظمات المهنية الوطنية .
- الطعون الخاصة بالتفسير و مدى شرعية نزاعاتها من إختصاص مجلس الدولة.
- إستئناف القرارات الصادرة إبتدائيا من قبل المحاكم الإدارية في جميع الحالات ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.
- كما يفصل في الطعون بالنقض في قرارات جهات القضائية الإدارية الصادرة نهائيا و كذا الطعون بالنقض في قرارات مجلس المحاسبة.

2-2- المحاكم الإدارية: أنشأت المحاكم الإدارية بمقتضى قانون رقم 02/98 المؤرخ في 30 ماي 1998 المتعلق بالمحاكم الإدارية لتحل محل الغرف الإدارية التي كانت تابعة للمجالس القضائية ، حيث جاء في المادة الأولى منه : " تنشأ محاكم إدارية كجهات قضائية للقانون العام في المادة الإدارية"⁵ ، و نصت المادة 09 من

¹ القانون العضوي رقم 11/05، مرجع سابق، ص06.

² وزارة العدل، التنظيم القضائي في الجزائر، مرجع سابق.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون العضوي رقم 01/98 المؤرخ في 30 ماي 1998، المتعلق بإختصاصات مجلس الدولة و تنظيمه وعمله، (الجريدة الرسمية ، العدد37، الصادرة في 06 صفر 1419هـ الموافق لـ 01 جوان 1988م)، ص03.

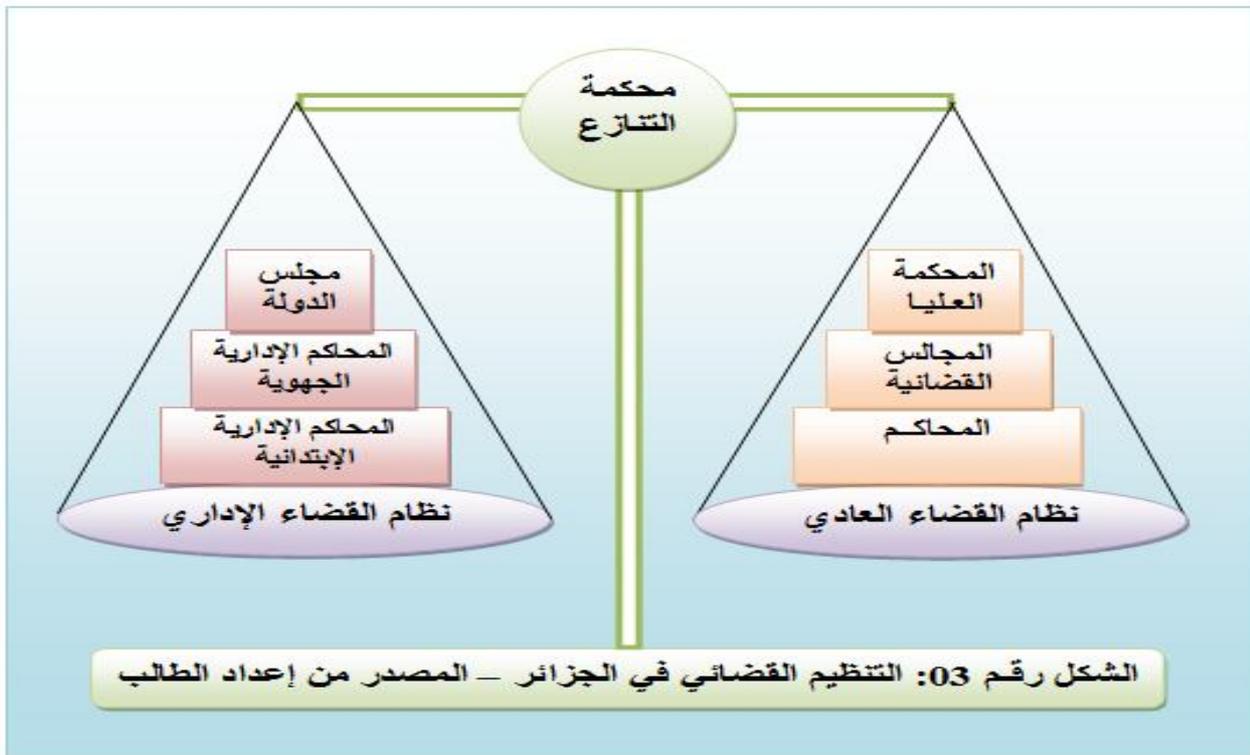
⁴ المرجع نفسه، ص04.

⁵ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 02/98 المؤرخ في 30 ماي 1998، المتعلق بالمحاكم الإدارية، (الجريدة الرسمية ، العدد37، الصادرة في 06 صفر 1419هـ الموافق لـ 01 جوان 1988م)، ص08.

نفس القانون على أنه: " تحال جميع القضايا المسجلة أو المعروضة على الغرف الإدارية للمجالس القضائية وكذا الغرف الإدارية الجهوية إلى المحاكم الإدارية بمجرد تنصيبها"¹ ، تختص بالفصل ابتدائيا بحكم قابل للإستئناف أمام مجلس الدولة في جميع القضايا أيا كانت طبيعتها ، التي تكون الدولة أو الولاية أو البلدية أو إحدى المؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية طرفا فيها.

3- محكمة التنازع:

أنشأت محكمة التنازع في الجزائر بموجب دستور 1996 و القانون العضوي رقم 03/98 المؤرخ في 03 جوان 1998 المتعلق بإختصاصات محكمة التنازع و تنظيمها و عملها ، و حسب نص المادة الثالثة من نفس القانون فهي تختص بالفصل في منازعات الإختصاص بين الجهات القضائية الخاضعة للنظام القضائي العادي والجهات القضائية الخاضعة للنظام القضائي الإداري حسب الشروط المحددة في هذا القانون ، ولا يمكن لمحكمة التنازع التدخل في منازعات الإختصاص بين الجهات القضائية الخاضعة لنفس النظام.²



¹ المرجع نفسه، ص09.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون العضوي رقم 03/98 المؤرخ في 03 جوان 1998 المتعلق بإختصاصات محكمة التنازع وتنظيمها وعملها، (الجريدة الرسمية ، العدد39، الصادرة في 12 صفر1419هـ الموافق لـ 07 جويلية 1998م)، ص03.

المطلب الثاني: المديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة.

يعتبر إصلاح العدالة أحد المحاور الكبرى للإصلاح الوطني الذي التزم به رئيس الجمهورية ، نظرا لأن العدالة هي الشرط اللازم و الضروري لأي تقدم أو تطور حضاري من أجل إقامة مجتمع قوي قادر على مواجهة تحدي العصر ، و لتحقيق هذا الإصلاح قام رئيس الجمهورية بتاريخ 20 أكتوبر 1999 بتنصيب اللجنة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة ، هدفها الأساسي هو الوقوف على واقع العدالة و تشخيص النقائص التي حالت دون الأداء الأمثل لهذا القطاع ، و بعد ثمانية أشهر من العمل قدمت هذه اللجنة بتاريخ 11 جوان 2000 تقريرا إلى السيد رئيس الجمهورية إقترحت فيه ضرورة القيام بإصلاح فعليا للعدالة الجزائرية ، قصد مسايرتها لديناميكية التغيرات السياسية و الإقتصادية التي عرفها العالم عامة و الجزائر خاصة و تكيفها مع متطلبات العصر ، و يمكن تلخيص هذه الإقترحات في¹:

- مراجعة المنظومة التشريعية.
- تنمية الموارد البشرية.
- إصلاح السجون.
- عصرنة العدالة.

من بين النقاط التي خلصت إليها اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة ضرورة إحداث مديرية عامة جديدة مكلفة بعصرنة قطاع العدالة في إطار إعادة تنظيم الإدارة المركزية ، نظرا لما تتوفر عليه العصرنة في شتى الميادين من سرعة و دقة و فعالية و مردودية ، فضلا على أنها عامل من العوامل المباشرة في تطوير مناهج العمل التقليدية.

¹ محاضرة عصرنة قطاع العدالة ، في الموقع:

تتولى المديرية العامة لعصنة العدالة مهمة القيام بعصنة النظام القضائي من حيث تنظيمه و سيره الداخلي ، و علاقاته مع المحيط الوطني و الدولي و تكلف بهذه الصفة بما يأتي¹:

- ضمان ترقية إستعمال أدوات الإعلام الآلي و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال.
- إقتراح الأعمال و الوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة و عصنتها و متابعة إنجاز ذلك.
- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات و الوثائق و المستندات المستعملة في الجهات القضائية و في الإدارة.

تضم المديرية العامة لعصنة العدالة مديريتين (2) هما:

1- مديرية الإستشراق و التنظيم:

تتولى إنجاز كل دراسة تتعلق بقطاع العدالة و بتصور تنظيم النظام القضائي ، و كذا مناهج العمل قصد السير الحسن لجهاز العدالة ، و تضم مديريتين فرعيتين هما²:

1-1- المديرية الفرعية للإستشراق: تتكفل بما يلي:

- إقتراح كل التدابير الكفيلة بترشيد إجراءات العمل و تبسيطها و تخفيض كلفتها ، و بالرفع من مردودية المستخدمين.
- ضبط مقاييس الإجراءات و المستندات و الوثائق المستعملة في الهياكل القضائية و الإدارية و ضمان تنسيقها.
- تحديد المعايير في مجال الموارد البشرية و الوسائل المادية و المالية المخصصة لمختلف الهياكل.
- المشاركة في تصور البطاقات التقنية للإنجازات الجديدة في إطار عصنة قطاع العدالة و السجون .

1-2- المديرية الفرعية للتنظيم: تكلف بما يأتي:

- مساعدة الهيئة المكلفة بتنشيط و متابعة إصلاح العدالة في مهمتها.
- القيام بالتدقيق و الدراسات حول تنظيم مصالح إدارة العدالة و هياكلها.
- القيام بكل دراسة مقارنة تسمح بتقدير نجاعة النظام القضائي بالنسبة للمقاييس الدولية.

¹ وزارة العدالة ، المديرية العامة لعصنة العدالة ، في الموقع:

<https://arabic.mjustice.dz/?p=organisation#dgmj> ، 11/04/2016/22:10.

² المرجع نفسه.

2- مديرية الإعلام الآلي و تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال:

تتولى مهمة ترقية تنظيم قطاع العدالة و عصرنته بإدخال الإعلام الآلي و تعميمه بالرجوع إلى المقاييس الدولية، وكذا وضع شبكات عصرية لتبادل المعلومات بين مختلف هياكل القطاع، وتضم مديريتين فرعيتين هما¹:

2-1- المديرية الفرعية لأنظمة الإعلام الآلي: تتولي مهمة:

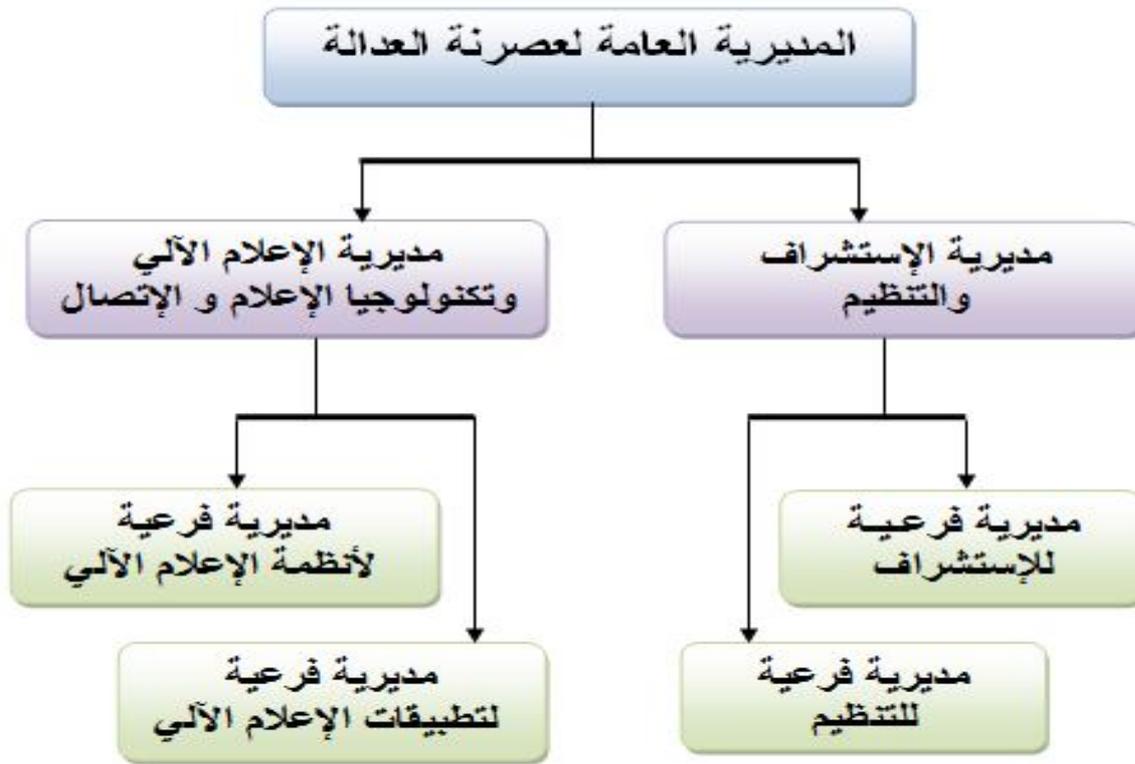
- السهر على إقامة تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال.
- إعداد المخطط الرئيسي لإدخال الإعلام الآلي إلى قطاع العدالة.
- إجراء تقييم للقدرة الوظيفية لأنظمة الإعلام الآلي مع أهداف القطاع.
- وضع الآليات الكفيلة بضمان الصيانة الفعالة لتجهيزات الإعلام الآلي.
- تقييم تكلفة عملية إدخال الإعلام الآلي إلى القطاع و الوسائل المرافقة.
- تحضير دفاتر الشروط المتعلقة بالدراسات و الإنجازات الواجب تحقيقها.

2-2- المديرية الفرعية لتطبيقات الإعلام الآلي: تكلف بـ:

- ضمان متابعة برامج و تطبيقات الإعلام الآلي و تنفيذها.
- المساهمة في تأسيس بنك معطيات معلوماتي لصالح القطاع.
- إقتناء و إعداد برامج إدخال الإعلام الآلي على المهام المرجعية.
- تنظيم شبكات جمع المعلومات و نقلها و إستغلالها و تخزينها و توزيعها.
- توفير شروط الوصول إلى بنوك المعطيات القانونية الداخلية و الخارجية.
- ترقية إدخال المعلوماتية بصفة تدريجية فيما يخص إعداد الوثائق القضائية و غير القضائية.

¹وزارة العدالة ، المديرية العامة لعصرنة العدالة ، مرجع سابق.

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي لـ المديرية العامة لعصرنة العدالة¹:



المطلب الثالث: الإنجازات المحققة في إطار عملية تحديث وسائل عمل القطاع.

توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع ، و التي تهدف من خلالها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية ، ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل يمكن رصد أهم الإنجازات و التي تتمثل في الآتي:

¹ وزارة العدل، دليل المتعامل مع العدالة ، في الموقع:

1- إنجاز أرضية للأنترنيت (ISP):

منذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الأنترنيت ذو نوعية رفيعة خاصة بالقطاع من أجل تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معنية ، و تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لإتصالاته الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة¹.

2- إنجاز موقع الكتروني لوزارة العدل:

تم إنشاؤه في أواخر نوفمبر 2003 يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس ، أما عن المحتوى الحالي لهذا الموقع فإنه يتضمن معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع و مهامه و برامجه و نشاطاته ، وكذا الخدمات التي يقدمها لعامة الناس ، كما يحتوي على معلومات قانونية عامة و بالأخص من خلال الموقع www.majustice.dz ، بالإضافة إلى تطوير الأنترنيت (intranet) في قطاع العدالة ، و الموجه بالخصوص إلى الإتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح ، هذه الوسيلة بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن تعمم إلى كل الجهات القضائية في 2005². (أنظر الملحق رقم 03)

وبين سنتي 2005 و 2009 تم إنجاز مواقع واب (Web) للمجالس القضائية الـ36 المطلع عليها عبر الأنترنيت ، تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى ، كما تم الإنتهاء من وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006 التي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة و المجالس القضائية³.

كما تم إنجاز مواقع واب للمؤسسات و الهيئات القضائية التالية: المحكمة العليا ، مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات و إيمانها، مركز البحوث القانونية و القضائية ، أما على مستوى موقع الواب (Web) الخاص بوزارة العدل www.majustice.dz تم فتح بريد إلكتروني contact@majustice.dz للإجابة في وقت قياسي على أسئلة المواطنين ، و أهم ما يميز هذا البريد الإلكتروني هو تسهيل الإرساليات

¹ إيمان العباسي ، عصرنة قطاع العدالة، في الموقع:

<http://research1514.blogspot.com/2015/02/blog-post.html>، 09/04/2016/18:22.

² نفس المرجع والمكان.

³ بن مرسلتي، مرجع سابق، ص152.

والإطلاع عليها ، خاصة تلك التي تتعلق بالإحصائيات و المحاضرات التي تتطلب كمية كبيرة من الورق ويعجز الفاكس في الكثير من الأحيان على نقلها ، و لقد إستفادت جميع المجالس القضائية و المحاكم التابعة لها و جميع مديريات الإدارة المركزية بعناوين إلكترونية للإستفادة من خدمات البريد الإلكتروني و عناوين هذه العلب أخذت الشكل التالي: @majjustice.dz اسم الجهة القضائية¹.

وفي سنتي 2010 و 2011 كانت هناك إستحداثات جديدة في المجال حيث في سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض الإطلاع على مآل قضيته من خلال اسم المستخدم و كلمة المرور الصادرين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته ، أما في سنة 2011 تم إنجاز موقع واب (Web) مجلس قضاء الوادي (المجلس القضائي الـ 37) ، الذي تم فتحه سنة 2011 من بين الـ 48 مجلس قضائي المنصوص عليهم قانونا وبهذا الموقع أصبح عدد المواقع الواب (Web) المطلع عليها عبر الأنترنت 37 ، وستواصل عملية إنجاز مواقع واب (Web) مماثلة إلى غاية الإنتهاء من تنصيب كافة المجالس القضائية المبرمجة².

3- إنشاء بوابة القانون:

تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 توضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الإجتهد القضائي و الإتفاقيات و المعاهدات الدولية ، و يعمل هذا الموقع على تنمية المجموعة التشريعية و التنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ سنة 1962 إلى يومنا هذا ، وهو مزود بمحرك حسب الموضوع و إمكانية النسخ على قرص مضغوط ، و قد إنطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006³ تحت الرابط www.droit.mjjustice.dz . (أنظر الملحق رقم 04)

4- إنجاز الجدول التحليلي:

يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع و التي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية⁴ ، تم الشروع في إعداده في ديسمبر 2003 و إستلمت الطبعة الأولى منه

¹ العباسي، مرجع سابق.

² نفس المرجع والمكان.

³ بن مرسل، مرجع سابق، ص152.

⁴ عشور، مرجع سابق، ص149.

في فيفري 2004 ، و يعتبر بالنسبة للمسيرين وسيلة لتنظيم القطاع حيث يوفر في أن واحد قراءة حقيقة شاملة (الخريطة القضائية الحالية ، توزيع الهيئات القضائية ، الموارد البشرية و المادية ، حجم النشاط) ، ومؤشرات تحليلية للتطور في نفس الوقت¹.

5- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية:

يعتبر من أهم الإنجازات التي تستحق الذكر تم إستلامه في 06 فيفري 2004 ، و هو مشروع يمثل مرجعية حقيقة لتطوير و عصنة الإدارة ، هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة و إعداد و منح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة و الفعالية، كما يسعى إلى تحقيق عدة أهداف هي²:

5-1- أهداف إتجاه المواطن: يسهل عليه عملية الطلب و يمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي نقطة من الوطن.

5-2- أهداف إتجاه الجهات المتعاونة: خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

5-3- أهداف إتجاه الجهات القضائية نفسها: يساعد على المعالجة السريعة و الفعالة لملفات المساجين من طرف أي قاضي التحقيق ، أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة في حالة إتخاذ قرارات الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر.

المطلب الرابع: سلسلة ثانية من المشاريع ذات بعد جوهري.

تهدف هذه السلسلة من المشاريع أساسا إلى تجذير وديمومة المناهج و التكنولوجيات الحديثة للتنظيم والعمل و الإتصال ، كما تخص مباشرة الأعمال الأساسية للعدالة المرتبطة بالمواطن ، و تضم مايلي:

1- الشبكة القطاعية لوزارة العدل:

تعد هذه الشبكة بمثابة إتحاد و تواصل شبكات محلية على مستوى كل جهة قضائية بمعدل 37 مجلس قضائي و 192 محكمة ، 21 ملحق و 127 مؤسسة عقابية ، بالإضافة إلى الإدارة المركزية و المحكمة العليا

¹ العباسي، مرجع سابق.

² بن مرسل، مرجع سابق، ص153.

ومجلس الدولة و المدرسة العليا للقضاء و إدارة السجون ، و تهدف الشبكة إلى خلق ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي ينجز من إنشائها الشباك الافتراضي الموحد الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن و كسر طوابير الإنتظار في مجالسنا القضائية و محاكمها ، كما تمثل هذه الشبكة أداة عصرية لفك العزلة و القضاء عليها ببعض الجهات القضائية و المؤسسات العقابية النائية بواسطة المحاضرات الإجتماعات وسماع المحبوسين عن بعد¹.

شرع في وضع شبكات محلية على مستوى موقعين رئيسيين هما الجهات القضائية للجزائر و وهران ، وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004 ، لتوسعت بعد ذلك إلى المواقع المتبقية من جهات قضائية و مؤسسات عقابية خلال الفصل الأول من سنة 2005 ، تلاها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية (محاكم المجالس القضائية، المحكمة العليا ومجلس الدولة) بالإدارة المركزية منذ بداية 2007 وإِنجاز شبكات إتصالات و تثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية و المؤسسات العقابية سنة 2009².

2- تنظيم الخريطة القضائية الجديدة:

تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب و البعيد من قضاة و أمناء الضبط، ومختلف الموظفين إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية³ ، فهو مشروع يهتم بإنجاز إدارة تساعد على إتخاذ قرار إعداد خريطة قضائية جديدة و تسيير تطوراتها ، و يطمح إلى إضفاء عقلانية أكثر على سياسات إنشاء جهات قضائية جديدة ، و تكوين و تعيين القضاء و ذلك إعتقادا على التشخيص المقدم من طرف الجدول التحليلي و عند الحاجة إلى المنظومة الإستشارية الدائمة ، كما يوفر معايير موضوعية لإتخاذ القرارات بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة SIG (الأنظمة الإعلامية الجغرافية) ، و قد إنطلق البرنامج في جويلية 2004⁴.

¹ العباسي، مرجع سابق.

² بن مرسل، مرجع سابق، ص153.

³ عشور، مرجع سابق، ص149.

⁴ بن مرسل، مرجع سابق، ص154.

3- رقمنة الأرشيف القضائي:

يرمي هذا المشروع إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي و تسييره من خلال الإستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر ضد التلف و ضياع الوثائق ، و كذا السرعة في عمليات البحث و الإسترجاع ، وعلاوة على هذا الطرح الغالب اليوم المتمثل في مسايرة الإلتزامات القانونية في مجال المحافظة على الأرشيف ستمكن مصلحة الأرشيف القضائي من أداء خدماتها العمومية على أحسن وجه، وبالدرجة الأولى إتجاه المواطن الذي يساعده في الحصول على وثيقة أو إستكمال ملف قضائي له أهمية بالغة، تم الإنتهاء من إنجاز دفتر الشروط لهذا المشروع و هو مبرمج من سنة 2011 إلى 2013¹ .

4- نظام تسيير و متابعة المساجين:

يحدد هذا النظام مسار كل سجين بداية من أسباب و ظروف حبسه مروراً بسلوكه أثناء فترة الحبس إلى غاية إطلاق سراحه ، ولقد تم إنجاز و تعميم نظام تسيير و متابعة شريحة المحبوسين سنة 2006 ، و تزامنت العملية مع إجراء تكوين لفائدة 800 عون حول كيفية إستعمال هذا النظام الذي هو في تطور مستمر تلبيةً للإحتياجات الجديدة² ، فهو نظام يتكفل ب³:

- أ- تسيير نشاط و ملف السجين منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروج.
- ب- الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.
- ج- معالجة سريعة و فعالة لإجراءات العفو.
- د- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الإعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط ، أو إتخاذ أي إجراء من طرق قاضي تنفيذ العقوبات.

5- نظام تسيير أوامر القبض:

تم إنجاز هذا النظام سنة 2005 يسمح لكافة الجهات القضائية و كذا الضبطية القضائية بالإطلاع عن بعد على قاعدة البيانات الوطنية للأوامر بالقبض ، كما يرمي هذا المشروع الذي يتم بالإشتراك مع الشرطة القضائية إلى⁴:

¹ بن مرسل، مرجع سابق، ص155.

² العباسي، مرجع سابق.

³ عشور، مرجع سابق، ص148.

⁴ العباسي، مرجع سابق.

- أ- إنشاء قاعدة بيانات وطنية للأوامر بالقبض.
- ب- تقديم إحصائيات موثوقة حول طبيعة الجرائم موضوع الأوامر بالقبض.
- ج- تسهيل تسيير أوامر القبض (من إصدارها إلى تنفيذها) على مستوى الجهات القضائية.

6- نظام تسيير و متابعة الملفات القضائية:

من سنة 2005 إلى سنة 2009 تم إنجاز نظام تسيير و متابعة الملف القضائي و تعميمه على مستوى 36 مجلس قضائي و 194 محكمة و المحكمة العليا و مجلس الدولة في سنة 2006 ، ولقد توج هذا النظام الذي هو في تطور مستمر بوضع شباك موحد يسمح للمواطن بالحصول على المعلومات حول مسار القضايا المطروحة على الجهات القضائية ، تسجيل الدعاوي و تسجيل الطعون بالنقص عن بعد و الإطلاع عن بعد على الملفات المسجلة بالمحكمة العليا ، أما من سنة 2009 إلى سنة 2012 فقد تم توسيع نظام تسيير الملف القضائي على مستوى المحاكم الإدارية الـ 37 ، التي تم تنصيبها في 2010 و 2011 ومجلس قضاء الوادي الجديد و كذا سلسلة الهياكل الجديدة¹.

كما يسمح نظام تسيير الملف القضائي ب²:

- أ- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.
- ب- إضفاء الشفافية على العمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضين.
- ج- تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوي إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية و صدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
- د- يمكن المواطن من الإطلاع على القضية التي تهمة من خلال الشباك الإلكتروني و الحصول على المعلومة الخاصة به في الحين دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

¹ العباسي، مرجع سابق.

² عشور، مرجع سابق، ص148.

المبحث الثاني: الإصلاحات التي مست مجلس قضاء سعيدة.

بهدف الوقوف على الإنجازات التي شهدتها مجلس قضاء سعيدة في إطار عصرنة قطاع العدالة تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى المجلس، و بالأخص مصلحة الإعلام الآلي كونها الخلية الموكل لها مهمة تنفيذ عملية العصرنة ، حيث تضمنت هذه الدراسة الميدانية التعريف بالمجلس و خلية الإعلام الآلي ، ثم التطرق للهياكل المستحدثة و الخدمات التي يقدمها هذا المرفق و طرق تنفيذها ، و إلى ما ألت إليه بفضل إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة.

من أجل الوقوف على واقع العصرنة الذي مس قطاع العدالة في إطار إستراتيجية التحول نحو الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، ومدى إنعكاس إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على جودة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع للمواطنين ، تم إجراء دراسة ميدانية بمجلس قضاء سعيدة و بالضبط على مستوى خلية الإعلام الآلي التي أوكلت لها مهمة العصرنة.

1- التعريف بـ مجلس قضاء سعيدة:

بموجب الأمر المؤرخ سنة 1997 والمتعلق بالتقسيم القضائي تمت برمجة 48 مجلس قضائي موزعة حسب التقسيم الإداري بما فيها ولاية سعيدة¹.

1-1- النشأة: أنشأ مجلس قضاء سعيدة في 03 جانفي 1972 و قبل هذا التاريخ كانت توجد فقط محكمة علي مستوي ولاية سعيدة تابعة قضائيا لمجلس قضاء ولاية معسكر².

1-2- الموقع و المساحة: يقع مجلس قضاء سعيدة في وسط المدينة يحده من الشمال مديرية إتصالات الجزائر ومركز الجمارك و الغرفة التجارية ، من الجهة الغربية (الجهة الخلفية للمؤسسة) عمارتين سكنيتين

¹ وزارة العدل، التنظيم القضائي في الجزائر، مرجع سابق.

² مقابلة مع السيد عبد الكريم سويلم ، رئيس مصلحة الإعلام الآلي، مجلس قضاء سعيدة، يوم 19 أفريل 2016.

شعبية ، ومن الجهة الجنوبية مركز الشرطة أما الجهة الشرقية (الواجهة الرئيسية للمؤسسة) ثكنة عسكرية ، تقدر المساحة الإجمالية للمجلس بـ 1951 م² و المساحة المستغلة هي 1200 م¹². (أنظر الصورة رقم 01).

الصورة رقم 01: موقع مجلس قضاء سعيدة - المصدر : Google earth.



1-3- المحاكم التابعة للمجلس: يضم مجلس قضاء سعيدة محكمة واحدة تابعة له هي محكمة سعيدة دائرة إختصاصها بلديات: سعيدة، أولاد خالد، دوي ثابت، عين الحجر، مولاي العربي، يوب، هونت، سيدي أعر، سيدي بويكر، سيدي أحمد، الحساسنة، معمورة، عين السخونة، أولاد براهيم، تيرسين، عين السلطان.

1-4- الهيكل التنظيمي: يوجد على قمة هرم مجلس قضاء سعيدة النائب العام و رئيس المجلس ، يتولى النائب العام تحريك الدعوى العمومية و يمارسها ، يحضر الجلسات و يبيدي الإستئنافات و الطعون في الأحكام

¹ مجلس قضاء سعيدة، في الموقع:

والقرارات ، كما يتولى الإشراف على تسيير و إنضباط الأطر البشرية من قضاة و موظفين الذين يعملون بالمجلس ومحاكمه ، توقيع و تسليم صحائف السوابق القضائية ، تسليم رخص الإتصال بالمحبوسين ، طلبات العفو ، طلبات رد الإعتبار، تشكيل ملفات الخبراء في حالة طلب الإعتماد و حالة التأديب ، أما رئيس المجلس فيتولى ترأس غرف المجلس ، توقيع الأحكام في حالة الوفاة ، توقيع الأحكام القضائية في الحالات الإستثنائية، كما يشرف على محاضر أداء اليمين لبعض الوظائف و المهن و يترأس لجنة إعتماد الخبراء¹، بالإضافة إلى أنه يوجد على مستوى المجلس أمانة الرئاسة و مكاتب القضاة ، أمانة الضبط وتضم البريد العام و البريد الوزاري، أمانة الضبط و تضم خمسة غرف ، المصالح الإدارية (أنظر الشكل رقم 04).

¹ مجلس قضاء سعيدة، مرجع سابق.

2- التعريف بـ خلية الإعلام الآلي لمجلس قضاء سعيدة:

خلية الإعلام الآلي مصلحة إستحدثت في إطار برنامج عصرنه قطاع العدالة تتكفل بتطوير أساليب العمل القضائي ، بالإننتقال من العمل اليدوي إلي العمل الإلكتروني عن طريق الإستعانة بتكنولوجيا الإعلام والإنتصال ، وهذا بهدف تقريب العدالة من المواطن وتمكينه من تسلم وثائقه القضائية و الإدارية دون الذهاب للجهات القضائية المختصة ، وكذا توفير للمتقاضى جميع التسهيلات في تعاملاته القضائية و الإدارية مع القضاء .

لجعل المصلحة تقوم بالمهام المنوطة بها علي أكمل وجه قامت الهيئة المعنية بتوفير الوسائل المادية والبشرية لضمان السير الحسن لمشروع عصرنه قطاع العدالة ، حيث تضم هته المصلحة الموارد التالية¹:

2-1- الموارد البشرية: توجد بخلية الإعلام الآلي لمجلس قضاء سعيدة موارد بشرية متخصصة في مجال

تكنولوجيا الإعلام و الإنتصال حيث يعمل بها ستة (6) أفراد هم كالتالي:

- ثلاثة (3) مهندسين في الإعلام الآلي.

- إثنان (2) تقني سامي في الإعلام الآلي.

- واحد (1) مهندس في الصيانة.

2-2- الموارد المادية: بهدف مواكبة تكنولوجيا الإعلام و الإنتصال و تسهيل المهام رصد لهته الخلية

مكتبان يحتوي كل واحد منهما جملة من المعدات التكنولوجية حيث نجد:

أولاً- مكتب المعدات التقنية يحتوي علي:

أ- خزانة الربط و يوجد بداخلها:

- أربع (4) أجهزة مودام modem.

- إثنان (2) أجهزة swich .

- أربع (4) أجهزة بطارية طاقة onduleur.

- إثنان (2) أجهزة Routeur.

¹ سويلم، مرجع سابق.

ب- الموزعات server :

- موزع خاص بتطبيقه تسيير الملفات القضائية System de Gestion des Dossiers Judiciaire

- موزع خاص بالسوابق القضائية.

- موزع خاص بمضاد للفيروسات Antivirus.

ثانيا - مكتب المهندسين يحتوي علي:

- خمسة (5) أجهزة كمبيوتر .

- إثنان (2) هاتف أحدهما داخلي و الآخر خارجي .

- إثنان (2) قرص صلب يحتوي كل واحد منهما قدرة تخزين 1 tera .

- جهاز فاكس .

- ماسح ضوئي .

- طابعة .

أما المهام الموكلة لخلية الإعلام الآلي فهي¹:

1- متابعة تطبيقه تسيير الملف القضائي (SGDJ) يشرف عليها مهندسين و تقني سامي.

2- متابعة تطبيقه السوابق القضائية و الأوامر بالقبض يشرف عليها مهندس و تقني سامي.

المطلب الثاني: إنشاء الشباك الموحد و مصلحة الإعلام والتوجيه.

تم إنشاء الشباك الموحد بمجلس قضاء سعيدة في إطار تقريب العدالة من المواطن حيث يربط بين جميع المصالح على مستوي المجلس ، مما يتيح للمواطن التوجه مباشرة لهذا الشباك و الحصول على ما يريد بدل التنقل بين المصالح ، فبمقدور موظف الشباك الموحد الدخول إلى جميع المصالح عن طريق التطبيقه والبحث و الإضطلاع على القضايا أو سحب نسخ من القرارات أو نسخ تنفيذية ، ويمكن هذا الشباك المتقاضي

¹ سويلم، مرجع سابق.

الإطلاع علي مآل قضيته سواءا كانت على مستوى المحكمة أو المجلس أو المحكمة العليا ، مع إمكانية الإضطلاع عليها عن بعد عبر الأنترنت دون عناء التنقل بواسطة اسم مستخدم و كلمة مرور تسلم له، بالإضافة لتقديم خدمات قضائية لفائدة المواطنين عن بعد كإستخراج صحيفة السوابق القضائية أو شهادة الجنسية عبر الأنترنت ، حيث يسلم لهم اسم المستخدم و كلمة المرور على مرحلتين: الأولى يأخذ في حينه مطبوعا على مستوى الشباك الموحد و الثانية يبعث للمواطن عبر رسالة هاتفية مرسلة من وزارة العدل.

كما تم أيضا إستحداث شبك خاص بالمحامين أين يمكنهم سحب نسخ من قرارات المحكمة العليا وهذا بالتوجه إلى المجلس محل الطعن ، و بمقدورهم كذلك سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات القضائية عبر الأنترنت دون التنقل إلى الجهة القضائية المعنية ، وذلك بعدما يتقدم هذا الأخير أمام الشباك الموحد ليفتح له حساب خاص يتضمن اسم المستخدم و كلمة المرور .

وفي إطار إستكمال تنفيذ برنامج إصلاح العدالة في جميع جوانبه و منه تقريب إدارة العدالة من المواطن و أنسنة ظروف إستقباله و توجيهه في مرافقها ، إرتأت وزارة العدل إلى إحداث مصلحة خاص تتكفل بتحسين الإتصال و التواصل بينها و بين مستعملي مرفق العدالة من متقاضين بالخصوص و المواطنين بصفة عامة ، تتمثل في مصلحة الإعلام و التوجيه على مستوى كافة الجهات القضائية بما فيها مجلس قضاء سعيدة ، يكون على رأس هذه المصلحة موظف يتولى تأطيرها و تسييرها ، يعين وفق مواصفات خاصة يكون ذا مستوى وخبرة مهنية معتبرة زائد قدرته على الإتصال من حيث الإستماع و المخاطبة و ذو مصداقية كبيرة و موضوع ثقة العموم ، تتكفل هذه المصلحة بمجموعة من الخدمات هي¹:

1- الإستقبال: إن أول حق للمواطن هو الحق في الإستقبال في أحسن الظروف ومن أجل ذلك يتم

توجيه المواطن مباشرة بحسب الغرض من الإرتياد إلى:

أ- قاعات الجلسات أو غرف التحقيق إذا كان طرفا في قضية.

ب- الشباك الموحد من أجل الحصول على الخدمات المنوه إليها.

¹ مجلس قضاء سعيدة، مصلحة الإعلام و التوجيه، في الموقع:

ج- مصالح أخرى إذا كان الغرض يتمثل في مسعى خاص على سبيل المثال طلب مقابلة وكيل الجمهورية أو رئيس المحكمة أو رئيس أمانة الضبط.

2- الإعلام و التوجيه: إذا كان إنشغال المواطن هو الحصول على معلومات عامة بخصوص مسألة

معينة يستقبل من طرف موظف المؤهل ليدله على مختصر الأحكام القانونية الخاصة بموضوع الإنشغال والإجراءات المقررة للحصول على الغرض المطلوب ، يمكن أن ينصب موضوع الإرشاد مثلاً على:

أ- التنظيم القضائي و قواعد الإختصاص النوعي و المحلي .

ب- الشروط الشكلية لقبول الطلب القضائي كالمواعيد .

ج- المصاريف القضائية.

3-الإستعلام وتسليم الوثائق وتقديم الخدمات المرفقة: يقصد بالإستعلام الإستجابة إلى إستفسارات

المرتفقين بشأن قضاياهم المسجلة سلفا ، كما أن خدمات المرفق القضائي تتجلى في شكلها النهائي وفي أغلبية الحالات في وثائق مختلفة تسلم بعد مسار إجرائي بدايته غالبا ما تكون شكوى أو دعوى مرفوعة.

4- الإعلام و الإستعلام عن بعد: إن مهام الإعلام و الإستعلام عن بعد من الممكن توفيرها بواسطة

بوابات الأنترنت للجهات القضائية و بإعتماد البريد الإلكتروني أو الهاتف فيما يتعلق ببعض الإجراءات وهذا ما نجده علي مستوي مجلس قضاء سعيدة من خلال :

أ- رقم الهاتف 048.51.17.78.

ب- البريد الإلكتروني ci_saida@mjustice.dz .

ج- إستحدث كذلك مركز للنداء الخاص بالجهات القضائية عبر الرقم الأخضر 1078 تستقبل فيه طلبات وشكاوى المواطنين .

كما تم إنشاء موقع واب خاص بمجلس قضاء سعيدة متصل بموقع وزارة العدل و موقع بوابة القانون الجزائري تحت الرابط www.courdesaida.mjustice.dz يتضمن معلومات حول: نشاطات المجلس، رؤساء المجلس، المحاكم التابعة له، المؤسسات العقابية، النشاط القضائي، مساعدو العدالة (موتقون، خبراء، محضرون قضائيون، مترجمون، وكلاء متصرفون، محافظو البيع بالمزاد، الوسطاء القضائيون) ، خدمات

المرفق العام (صحيفة السوابق القضائية ، شهادة الجنسية ، رد الإعتبار) ، مصلحة الإعلام و التوجيه . (أنظر الملحق رقم 05)

المطلب الثالث: صحيفة السوابق القضائية.

إدخال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال علي مصلحة السوابق القضائية أتاح لجميع المواطنين سهولة الحصول على صحيفة السوابق العدلية من أي جهة قضائية على المستوى الوطني ، وبذلك تم القضاء على جميع المشاكل التي حالت دون الأداء الأمثل لهذه المصلحة القضائية في نظر المواطن.

1- تعريف صحيفة السوابق القضائية: تضم صحيفة السوابق القضائية ثلاثة أصناف هي كالتالي:

1-1- الصحيفة رقم 01: هي قسيمة داخلية تعدها المحاكم و المجالس تحفظ على مستوى مصلحة السوابق القضائية و تدون بها أحكام الإدانة ، وهذا حسب ما جاء في نص المادة 624 من قانون الإجراءات الجزائية : "يكون كل حكم صادر بالإدانة وكل قرار منصوص عنه في المادة 618 موضوعا لقسيمة رقم 01 مستقل يحررها كاتب الجهة القضائية التي فصلت في الدعوى ، ويوقع على القسيمة كاتب و يؤشر عليها من النائب العام أو وكيل الجمهورية ، وتتשא هذه القسيمة¹ :

- بمجرد أن يصير الحكم نهائياً إذا كان قد صدر حضورياً.

- بعد مرور خمسة عشرة يوماً من يوم تبليغ الحكم إذا كان قد صدر غيابياً.

- بمجرد صدور الحكم بالإدانة بالنسبة للأحكام الغيابية من محكمة الجنايات".

ترتب هذه الأخيرة حسب الأحرف الهجائية للأشخاص الذين يعينهم الأمر و حسب ترتيب تاريخ الإدانة أو القرار، و يدون فيها كل حكم صادر بالإدانة و كل قرار منصوص عنه في المادة 618 من قانون الإجراءات الجزائية.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئيس الجمهورية، الأمر رقم 155/66 المؤرخ في 08 جوان 1966 ، المتضمن قانون الإجراءات الجزائية ، (الجريدة الرسمية ، العدد48 ، الصادرة في 20 صفر 1386 هـ الموافق لـ 10 جوان 1966م)، ص686.

1-2- الصحيفة رقم 02: هي بيان كامل بكل القسائم الحاملة لرقم 01 والخاصة بالشخص نفسه ، تعدها وتصدرها المجالس القضائية و المحاكم لكان ميلاد المعني بالأمر ، ولا يمكن أن يطلبها و يحصل عليها إلا¹:

- وزير العدل، حافظ الأختام.

- وزير الداخلية.

- القضاة التابعون للنظام القضائي.

- السلطات العسكرية.

- رؤساء مؤسسات السجون.

- الإدارات العمومية.

توقع من طرف الكاتب الذي حررها و يؤشر عليها من طرف وكيل الجمهورية على مستوى المحكمة والنائب العام على مستوى المجلس القضائي ، أو من طرف القاضي المكلف بمصلحة صحيفة السوابق القضائية.

1-3- الصحيفة رقم 03: هي بيان الأحكام القاضية بعقوبات مقيدة للحرية صادرة من إحدى الجهات القضائية بالجمهورية في جنابة أو جنحة ، وتوضيح هذه القسيمة صراحة أن هذا هو موضوعها :

- لا تثبت فيها إلا الأحكام المشار إليها فيما تقديم والتي لم يحمها رد الإعتبار، والتي لم تكن مشمولة بوقف النفاذ ، اللهم إلا إذا صدر حكم جديد يجرّد صاحب الشأن من ميزة وقف النفاذ.

- توقع من طرف كاتب الضبط الذي حررها و يؤشر عليها وكيل الجمهورية على مستوى المحاكم، والنائب العام على مستوى المجالس القضائية.

- تسلم هذه القسيمة للشخص الذي تخصه و بطلب منه ، ولا تعطى له إلا بعد التثبت من هويته.

أ- لا تسلم إلى الغير في أية حالة من الحالات. (أنظر الملحق رقم 06).

¹ مجلس قضاء سعيدة، صحيفة السوابق القضائية، في الموقع:

2- طلب و إستخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03: إن عملية طلب و إستخراج صحيفة

السوابق القضائية رقم 03 تتم عبر إجراءات تختلف باختلاف المراحل التي مرة بها الإدارة العمومة بالجزائر، والتي أخذت تطور و تحسن من خدماتها شيئا فشيئا بدءاً من الإستخراج اليدوي تم التحول نحو التحصيل الإلكتروني وصولاً إلي السحب عبر الأنترنت للصحيفة ، ويمكن توضيح ذلك من خلال المراحل التالية:

2-1- مرحلة الإدارة التقليدية: كان لابد علي المواطن الراغب في الحصول علي شهادة السوابق القضائية

رقم 03 الإنتقال إلي مجلس مكان ميلاده أو المحاكم التابعة له ، مما ينجر عنه تضييع الوقت و المال خاصة إذا كان مكان إقامته بعيد عن مقر المجلس ، و لتقديم طلب الإستخراج يجب عليه في كل مرة أن يكون مرفوقاً بالوثائق التالية¹:

- شهادة ميلاد المعني بالأمر لا تتجاوز السنة .

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية .

- طابع جبائي 30 دج .

كان أمين الضبط المكلف بالمصلحة يستغرق مدة تتجاوز ثلاثة (03) أيام في البحث و التحري يدويا داخل أرشيف المصلحة عن طريق إستخراج جميع البطاقات المتعلقة بالشخص المعني ، الأمر الذي يؤدي في كثير من الأحيان إلي تضييع وقت كبير و فقدان للمعلومات ، رغم أن البطاقات يتم ترتيبها عن طريق الترتيب الأبجدي ومن تم تسليمها لطالبيها².

2-2- مرحلة الإدارة الإلكترونية (التحول للإستخراج الإلكتروني) شهدت عملية طلب و إستخراج صحيفة

السوابق القضائية رقم 03 تطورا ملحوظا حيث تم الإعتماد علي تكنولوجيا المعلومات كبديل للأسلوب التقليدي (الإدارة الورقية) في العمليات الإدارية ، وهذا تم من عبر الخطوات التالية³:

أولا - إنشاء قاعدة معطيات محلية لصحيفة السوابق القضائية لكل مجل قضائي.

¹ مجلس قضاء بشار، في الموقع :

http://www.courdebechar.mjustice.dz/?p=services_casier ، 05/04/2016/00:02.

² سويلم ، مرجع سابق.

³ المرجع نفسه.

ثانيا - تحصيل جميع البطاقات رقم 01 في قاعدة المعطيات المحلية لكل مجلس، و أصبح بإمكان المواطن طلب وإستخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03 من مجلس مكان ميلاده أو المحاكم التابعة له في نفس اليوم.

ثالثا - ربط المجالس القضائية بالقاعدة الوطنية لصحيفة السوابق العدلية مما سهل علي المواطن طلب وإستخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03 من أي مجلس قضائي، أو محكمة عبر التراب الوطني و تسلم له في حينها .

2-3- مرحلة الإستخراج عن طريق الأنترنت: حاليا تم إستحداث خدمة جديدة موجهة للمواطن والمتمثلة في إمكانية طلب و إستخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الأنترنت ، حيث أعلن مصطفى مجاج مدير عصرنة العدالة بوزارة العدل أن قانون المالية 2015 أقر إلغاء ضريبة الدمغة الخاصة بشهادتي الجنسية و صحيفة السوابق العدلية، مؤكدا أنه بإمكان جميع الجزائريين تحميل الشهادتين دون التقرب من الشبايبك المتواجدة على مستوى محاكم القطر و دون تخليص الطابع الجبائي الخاص بكل شهادة¹ ، وذلك بعد قيامه مرة واحدة فقط بالآتي²:

أولا - التقدم بخصيصاً أمام شبك أقرب جهة قضائية (مجلس أو محكمة) مرفقا بـ:

- بطاقة هويته رسمية تخصه .
- شهادة الميلاد رقم 12 .
- رقم هاتفه المحمول.

ثانيا - إستلام المعني من أمين الضبط مستندا ورقيا بالمعلومات الآتية:

- لقب و اسم المعني .
- الحساب (اسم المستخدم و كلمة المرور)المخصص له.
- الوثائق التي يمكن للمعني طلبها و الحصول عليها عن طريق الأنترنت.

¹ عبد الرحمان طنشر ، تحميل شهادة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية من الانترنت ، في الموقع:

<http://www.djazairss.com/alseyassi/34948> ، 04/04/2016/23:02.

² وزارة العدل ، طلب و إستخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الانترنت ، في الموقع :

https://arabic.mjjustice.dz/?p=casier_en_ligne ، 05/04/2016/16:21.

ثالثا - يتم تفعيل اسم المستخدم و كلمة المرور المذكورين أعلاه خلال ثمان و أربعين (48) ساعة من تلقي المعني عبر هاتفه المحمول رسالة نصية قصيرة (SMS) بها" اسم مستخدم و كلمة مرور جديدين خاصين به" لولوج إلى خدمة طلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الأنترنت عبر موقع" واب" وزارة العدل.

رابعا - لطلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الأنترنت يتبع المواطن الخطوات الآتية:

ب- الدخول إلى العنوان : <https://portail.mjjustice.dz> .

ج- بعد الولوج إلى العنوان تظهر" نافذة أولى "مطلوب فيها: إدخال اسم المستخدم و كلمة المرور المرسلين عبر رسالة"SMS" ، ثم النقر على الزر "دخول".

د - بالضغط على الزر"دخول" تظهر" نافذة ثانية " مطلوب فيها الضغط على الوثيقة المطلوب الحصول عليها.

هـ - مباشرة بعد إختيار الوثيقة تفتح"نافذة أخيرة"مطلوب إدخال اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصين به والمسجلين بالوثيقة المسلمة له من أمين الضبط بالجهة القضائية.

و- يتلقى المعني عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل صحيفة السوابق القضائية رقم 03 الخاصة به في شكل "PDF" موقعة إلكترونيا تحمل" كود بار (Code à Barres) " وقابلة للطباعة.

المطلب الرابع: شهادة الجنسية.

تماشيا مع مشروع عصرنة العدالة والذي بفضل تكنولوجيات الإعلام و الإتصال أصبح المواطن قريبا من جهاز العدالة و يتمتع بأكثر مرونة في التعامل معها ، حيث أضحى حاليا بإمكانه طلب و إستخراج شهادة الجنسية عن طريق الأنترنت دون تكبد مشقت التنقل إلى المحكمة ، والتعسف الذي يواجهه في الحصول عليها جراء الإجراءات البيروقراطية السلبية ، ولتوضيح التقدم والتحسين الذي شهده القطاع في تقديم هته الخدمة تم التطرق لها وفق مرحلتين هما كالآتي:

1- مرحلة الإدارة التقليدية: كان علي المواطن الراغب في الحصول علي شهادة الجنسية الجزائرية

التوجه إلي المكتب علي مستوي المحكمة التابعة لمكان ميلاده لتقديم طلب الإستخراج مرفوقا بالوثائق التالية¹:

1-1- حالة الشخص المولود من أب جزائري:

- شهادة ميلاد المعني بالأمر (أصلية).
- شهادة ميلاد الأب (أصلية).
- شهادة ميلاد الجد أو شهادة وفاته (أصلية).
- طابع جبائي 20.00 دج.

1-2- حالة الشخص المولود في الجزائر من أم جزائرية:

- شهادة ميلاد المعني بالأمر (أصلية).
- شهادة ميلاد الأم (أصلية).
- شهادة ميلاد الجد من الأم أو شهادة الجنسية للأم (أصلية).
- طابع جبائي 20.00 دج.

1-3- عديم الجنسية:

- شهادة ميلاد المعني بالأمر (أصلية).
- شهادة ميلاد الجد من الأم (أصلية).
- طابع جبائي 20.00 دج.

1-4- الجنسية المكتسبة:

- نسخة من مرسوم التجنس.
- طابع جبائي 20.00 دج.

كان أمين الضبط المكلف بالمصلحة يستغرق مدة تتجاوز ثلاثة (03) أيام من أجل تسليمها لطالبيها، كما

أن المواطن ملزم بإحضار الوثائق السالفة الذكر في كل عملية إستخراج لشهادة الجنسية².

¹ طلبات الحصول على شهادة الجنسية الجزائرية ، في الموقع :

<http://bou-r.talk4her.com/t5725-topic#ixzz3zE5IMPrH> ، 05/04/2016/15:59.

² سويلم ، مرجع سابق.

2- مرحلة الإستخراج عن طريق الأنترنت: بعد إلغاء ضريبة الدمغة الخاصة بشهادة الجنسية أصبح

بإمكان جميع الجزائريين تحميل الشهادة دون التقرب من الشبايك المتواجدة على مستوى محاكم القطر ودون تخليص الطابع الجبائي الخاص بها¹ ، وذلك بطلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل ، وذلك بعد قيامه مرة واحدة فقط بالآتي²:

أولاً- التقدم شخصيا أمام شبك أقرب محكمة مرفق بـ:

أ- بطاقة هويته رسمية تخصه .

ب- رقم هاتفه المحمول.

ج- وثائق الحالة المدنية أو المستندات المطلوبة لإستصدار شهادة الجنسية الجزائرية وهي:

إما:- عقد ميلاد المعني .

- عقد ميلاد أو عقد وفاة الأب .

- عقد ميلاد أو عقد وفاة الجد .

أو:- عقد ميلاد المعني .

- عقد ميلاد أو عقد وفاة الأم .

- عقد ميلاد أو عقد وفاة الجد للأم .

أو:- عقد ميلاد المعني .

- مستخرج مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية (النسخة الأصلية).

أو:- عقد ميلاد المعني .

- الحكم القضائي لإثبات التمتع بالجنسية الجزائرية .

ثانيا- إستلام المعني من أمين الضبط مستندا ورقيا بالمعلومات الآتية:

أ- لقب و اسم المعني .

ب- الحساب (اسم المستخدم و كلمة المرور)المخصص له.

ج- الوثائق التي يمكن للمعني طلبها و الحصول عليها عن طريق الأنترنت.

¹ طنشر، مرجع سابق.

² وزارة العدل، طلب و إستخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت، في الموقع:

ثالثا- يتم تفعيل اسم المستخدم و كلمة المرور المذكورين أعلاه خلال ثمان و أربعين(48) ساعة من تلقي المعني عبر هاتفه المحمول رسالة نصية قصيرة (SMS) بها" اسم مستخدم و كلمة مرور جديدين خاصين به" للولوج إلى خدمة طلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت عبر موقع " واب " وزارة العدل.

رابعا- لطلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت يتبع المواطن الخطوات الآتية:

أ- الدخول إلى العنوان: <https://portail.mjustice.dz>

ب- بعد الولوج إلى العنوان تظهر " نافذة أولى"، مطلوب فيها: إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر رسالة "SMS"، ثم النقر على الزر "دخول".

ج- بالضغط على الزر " دخول "تظهر" نافذة ثانية "مطلوب فيها الضغط على الوثيقة المطلوب الحصول عليها.

د - مباشرة بعد إختيار الوثيقة تفتح" نافذة أخيرة "مطلوب إدخال اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصين به و المسجلين بالوثيقة المسلمة له من أمين الضبط بالجهة القضائية.

هـ- يتلقى المعني عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به في شكل "PDF" موقعة إلكترونيا تحمل" كود بار (Code à Barres) " و قابلة للطباعة.

المطلب الخامس: تسيير الملف القضائي.

إن الهدف الأساسي لهذا البرنامج هو الوصول به إلى نفس النتائج التي تم تحقيقها على مستوى برنامج صحيفة السوابق العدلية و بالتالي الوصول إلى عدالة قريبة من المواطن ، كما أنه يعتبر من أكبر المشاريع التي تسعى وزارة العدل لتحقيقه لأنه يمس روح العمل القضائي ، فهو برنامج يتكفل بجانب خاص و معقد من إجراءات و وثائق ونشاط قضائي ، حيث يهتم بالمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع الملف إلى غاية النطق النهائي بالحكم.

تسيير الملف القضائي في بادئ الأمر كان يتم يدويا عبر سجلات حيث تدون القضية في ملف ورقي بإستعمال الآلة الراقنة على مستوي أمانة الضبط ، و في سنة 1999 تم الإستعانة بالحاسوب وكانت الكتابة بإستعمال برنامج Microsoft Office Word ، ثم في سنة 2006 أنشأت المديرية العامة لعصرنة العدالة

برنامج ينظم سير الملف القضائي مند تكوينه إلى غاية صدور الحكم النهائي يسمى هذا البرنامج بتطبيقه تسيير الملف القضائي (SGDJ) ، يحتوى على سجلات إلكترونية مع إمكانية تحرير و طباعة الأحكام إلكترونياً¹.

من خلال البنية التحتية أو ما يسمى بالشبكة التابعة لوزارة العدل تم ربط كل المحاكم و المجالس القضائية و المؤسسات العقابية عن طريق الإعلام الآلي ، وتم تسهيل العمل و إختزال الوقت و الجهد و أصبح بإمكان المواطن أن يتابع قضيته من بدايتها إلى نهايتها ، أي منذ أن تكون مجرد محضر لدى مصالح الشرطة مثلا وصولاً إلى المحكمة ، إلى حين الفصل فيها و الحكم سواء على مستوى المحكمة أو المجلس أو المحكمة العليا و ذلك عن طريق الشبكة الداخلية ، كما تسمح الشبكة للمواطن بالتدخل من أي ولاية و متابعة ملف قضيته المطروحة دون التنقل ، وكذا إمكانية الطعن بالنقض على مستوى المحكمة العليا عبر هذه التطبيقية دون التنقل للجزائر العاصمة ، حيث كان سابقا محامي دفاع المتقاضين يودعون الطعن لدى المحكمة العليا ، أما اليوم بالإمكان إيداعه لدى أقرب مجلس قضائي من المنطقة التي يقطن بها².

كما تم إستحداث تقنية الإمضاء الإلكتروني والذي تعرفه المادة الثانية من قانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين على أنه: "بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق"³ ، أي أنه يستعمل لتوثيق هوية الموقع و إثبات قبوله مضمون الكتابة في شكل إلكتروني فهو مشابه للتوقيع المكتوب سواء كان لشخص طبيعي أو معنوي ، ولصحته يجب حسب المادة 07 توفر الشروط التالية⁴:

- أن ينشأ على أساس شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.
- أن يرتبط بالموقع دون سواه.
- أن يمكن من تحديد هوية الموقع.
- أن يكون مصمماً بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الإلكتروني.

¹ سويلم ، مرجع سابق.

² نوال مسيخ ، بإمكان المواطن متابعة ملفه القضائي عبر شبكة إلكترونية ، في الموقع :

<http://www.djazairess.com/eloumma/2400> ، 14/04/2016/19:43.

³ القانون رقم 04/15 ، مرجع سابق ، ص 07.

⁴ المرجع نفسه ، ص 08.

- أن يكون منشأ بواسطة وسائل تكون تحت التحكم الحصري للموقع.
 - أن يكون مرتبط بالبيانات الخاصة به بحيث يمكن الكشف عن التغييرات اللاحقة بهذه البيانات.
- فضلا عن هذا أضحى حاليا إمكانية تبليغ و إرسال الوثائق و المحررات القضائية و المستندات بالطريقة الإلكترونية ، إلا أنه حسب ما جاء في المادة 10 من قانون عصرنة العدالة يشترط أن تتضمن الوسائل والتقنية المستعملة في إرسال العقود و الوثائق بالطريقة الإلكترونية ما يلي¹:
- التعرف الموثوق على أطراف التراسل الإلكتروني.
 - سلامة الوثائق المرسلة.
 - أمن و سرية التراسل.
 - حفظ المعطيات بما يسمح بتحديد تاريخ الإرسال و الإستلام من طرف المرسل إليه بصفة أكيدة.
- تتمتع الوثيقة المرسلة بالطريقة الإلكترونية بصحة و فعالية الوثيقة الأصلية إذا أعدت وفق ما تقتضيه الإجراءات و توفرت الشروط المنصوص عليها في السابقة.

وعليه أصبح بإمكان المحامين طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات والمحررات القضائية الممضاة إلكترونيا عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل في إطار تكريس الخدمات القضائية عن بعد ، وذلك عبر الخطوات التالية²: (أنظر الملحق رقم 07 - 08)

1- تقديم الطلب لأول مرة:

أولا- يتعين على المحامي التقرب من الجهة القضائية للمرة الأولى فقط مرفوقا بـ:

- وثيقة تثبت صفته كمحامي.
- رقم هاتفه المحمول.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 03/15 لمؤرخ في 01 فبراير 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، (الجريدة الرسمية ، العدد06، الصادرة في 20 ربيع الثاني1436هـ الموافق لـ 10 فبراير 2015)، ص05.

² وزارة العدل، خدمة طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين، في الموقع:

ثانيا- يقوم أمين الضبط بإدخال اسم و لقب المحامي المعني للبحث عنه في التطبيقة التي تسمح بإنشاء حساب جديد (اسم مستخدم و كلمة مرور) خاص به ، لتمكينه من طلب و سحب النسخ العادية للأحكام والقرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا عن طريق الأنترنت ، حيث أنه:
أ- في حالة توفر كل المعلومات الخاصة بهذا المحامي يقوم أمين الضبط بتسجيل رقم هاتفه المحمول و يُسَلِّم له مستندا ورقيا يحتوي على المعلومات الآتية:

- لقب و اسم المحامي المعني.

- الحساب (اسم المستخدم و كلمة المرور) المخصص له.

ب- في حالة نقص أو عدم توفر المعلومات الخاصة بهذا المحامي يتم إعلامه من طرف أمين الضبط بإمكانية تسجيله للاستفادة من هذه الخدمة ، شريطة أن يقوم بتقديم المعلومات الخاصة به وفقا للإستمارة المعدة لهذا الغرض و المتوفرة بالجهة القضائية ، كما يحدد له موعدا للتقدم مرة ثانية أمام هذه الجهة القضائية لإستلام مستند ورقي يحتوي على المعلومات المذكورة أعلاه.

ثالثا- يتم تفعيل اسم المستخدم و كلمة المرور المذكورين أعلاه خلال مدة ثمان وأربعين (48) ساعة بعد تلقي المحامي المعني رسالة نصية قصيرة (SMS) تحتوي على " اسم مستخدم و كلمة مرور " جديدين خاصين به.

2- طلب وسحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا

عبر الأنترنت: تتم عملية الطلب و السحب عبر الخطوات التالية:

أولا- الدخول إلى العنوان: <https://portail.mjjustice.dz>

ثانيا- عند ظهور النافذة الأولى ينبغي إدخال اسم المستخدم و كلمة المرور المرسلين عن طريق رسالة نصية قصيرة "SMS" ، والنقر على الزر "دخول".

ثالثا- تظهر النافذة الثانية يتم الضغط على خدمة "سحب النسخ العادية للأحكام والقرارات و المحررات القضائية من طرف المحامين".

رابعا- تظهر النافذة الثالثة يتم إدخال اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصين به والمسجلين بالوثيقة المسلمة له من أمين الضبط بالجهة القضائية، ثم النقر على الزر "دخول".

خامسا- تظهر إستمارة " طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة

إلكترونيا من طرف المحامين " ، يتم فيها:

- إختيار الجهة القضائية.

- إدخال رقم القضية.

- إختيار نوع الوثيقة.

- إختيار طبيعة القضية.

- إختيار الغرفة/المحكمة ، ثم النقر على الزر " تحميل".

سادسا- يتلقى المحامي عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الوثيقة المراد سحبها في شكل "PDF" موقعة

إلكترونيا تحمل "كود بار (Code à Barres) "، و قابلة للطباعة.

المطلب السادس: الأوامر بالقبض والمحادثات المرئية عن بعد.

شهدت مجلس قضاء سعيدة تطورا ملحوظا بفضل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في عملية البحث عن المطلوبين لذي العدالة و كذا محاكمة المتهمين و إلقاء المحاضرات ، إذ أصبحت تتم بسلاسة و سهولة دون مشقة أو عناء.

1- الأوامر بالقبض:

تعرف المادة 119 من قانون الإجراءات الجزائية الأمر بالقبض علي أنه : " ذلك الأمر الذي يصدر إلي القوة العمومية بالبحث عن المتهم و سوجه إلي المؤسسة العقابية المنوه عنها في الأمر حيث يجري تسليمه وحبسه"¹. (أنظر الملحق رقم 09 - 10).

صرح مدير عام ملف عصرنة العدالة التابع لوزارة العدل الدكتور عبد الرزاق هني خلال حوار خصّ به "الأمة العربية" أن الأمر بالإيداع كان يسبب مشاكل كثيرة قبل عصرنة قطاع العدالة ، فمثلا كان يلقي القبض على مواطن بتبسة ويتم تحويله إلى غليزان ، مع تعطيل مصالحه و عندما يمثل أمام وكيل الجمهورية يتضح أن

¹ الأمر رقم 155/66، مرجع سابق، ص634.

الأمر بالإيداع الذي كان قد صدر في حقه قد سقط و بالتالي يفرج عنه ، لكن بعد أن تسبب له ذلك في مشاكل وتعطيل مصالح ، أما اليوم و بفضل عصرنة العدالة بإمكان وكيل الجمهورية أن يعرف من خلال الشبكة الإعلامية إذا ما كان مواطن ما لا يزال متابعا و الأمر بالإيداع ساريا ضده ، وبالتالي يتأكد إن كان لا يزال محل بحث أم لا قبل أن يباشر رجال الأمن عملية البحث عنه و إلقاء القبض عليه¹.

عملية التحول نحو تسيير الأمر بالقبض إلكترونيا تمت عبر عدة مراحل كانت علي النحو التالي²:

1-1- مرحلة الإدارة التقليدية: عند صدور أمر بالقبض ضد شخص ما كان الأمر يسلم يدويا لمصلحة الأوامر بالقبض ، والتي تقوم بتسجيله يدويا في السجل الورقي تم يرسل إلي الضبطية القضائية علي مستوي محل إقامة الشخص المعني بالأمر عن طريق الفاكس أو البريد العادي ، وهذا كان يستغرق مدة طويلة في التنفيذ.

1-2- مرحلة الإدارة الإلكترونية (التحصيل الإلكتروني للأوامر بالقبض): خلال هذه المرحلة تم إنشاء قاعدة معطيات محلية للأوامر بالقبض وتم تحصيل الأوامر بالقبض إلكترونيا ، حيث أنه عند صدور أمر بالقبض كان الأمر بالضبط المكلف علي مستوي المصلحة يقوم بتحصيله في قاعدة المعطيات المحلية للأوامر بالقبض ثم يقوم بإرسال نسخة للضبطية القضائية يدويا و نسخة إلكترونية علي قاعدة المعطيات الوطنية.

1-3- المرحلة الإلكترونية (تسيير الأوامر بالقبض إلكترونيا): في هذه المرحلة تم ربط المجالس القضائية بالقاعدة الوطنية للأوامر بالقبض ، وأصبح تحصيل الأمر بالقبض يتم أليا و يرسل إلكترونيا لكل الجهات المختصة ، كما أضحى بمقدور الضبطية القضائية الإطلاع علي قاعدة المعطيات الوطنية من خلال ربطها بالشبكة الإعلامية ، وكذا التنسيق بينها و بين المصالح القضائية مما سهل معرفة إن كان الشخص لم يعد محل متابعة و سقط الأمر بالإيداع الذي صدر سابقا في حقه فيتم إطلاق سراحه دون تأخير لأن التأكد من أمره عبر الشبكة لا يأخذ الكثير من الوقت.

¹ مسيخ، مرجع سابق.

² سويلم ، مرجع سابق.

2- المحادثة المرئية عن بعد:

جاءت تقنية المحادثة المرئية عن بعد بنقلة نوعية حول إلقاء المحاضرات و الأيام الدراسية التي أصبحت تلقي على مجالس الوطن في نفس الوقت ، كما تستعمل هذه التقنية في إجراء المحاكمات المرئية عن بعد، حيث تهدف وزارة العدالة من خلالها إلى تقليص أجال الإيداع على المتهمين و تخفيف الضغط على المحاكم والأسلاك الأمنية و إدارة السجون المكلفة بنقل المتهمين ، و تقليص المسافات على الشهود المتواجدين في أماكن بعيدة عن مجريات المحاكمة ، و تندرج العملية في إطار مواصلة العدالة الجزائرية لعصرنة القطاع من خلال سن قانون العصرنة 2015 ، الذي يسمح بإستعمال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في القطاع على أمل تحقيق "العدالة الإلكترونية" ، و إنطلاق أول محاكمة مرئية عن بعد تم بمحكمة القليعة التابعة لمجلس قضاء تيارزة في خطوة تعد سابقة في تاريخ العدالة الجزائرية¹.

بعد نجاح هذه التجربة شهدت إنتشار على مستوي باقي مجالس الوطن بما فيها مجلس قضاء سعيدة حيث تم إجراء أول محاكمة مرئية عن بعد لسجين بولاية سعيدة و محكمة بولاية معسكر ، وقد تم إجراء المحاكمة بحضور هيئة الدفاع بإحدى قاعات الجلسات فيما خصصت قاعة مجهزة بالوسائل السمعية البصرية بمجلس قضاء سعيدة وتعمل بالألياف البصرية وفق نظام الشبكة الداخلية لوزارة العدل ، وبعد تحديد هوية المتهم من خلال جهاز يسمح لرئيس المحكمة من التحقق و التعرف على البصمات ، على هيئة المحكمة يتم الإستماع لأقوال المتهم وكذا الشهود و مرافعة الدفاع قبل أن يتم رفع الجلسة على المداولة و النطق بالحكم في أطوار يتابعها الجميع عن طريق أجهزة تلفاز عملاقة² ، و كإجراء إلزامي حسب المادة 14 من قانون عصرنة العدالة يشترط في المحاكمات المرئية أن تضمن الوسيلة المستعملة سرية الإرسال و أمانته ، كما أنه يمكن إستجواب وسماع الأطراف عن طريق المحادث المرئية عن بعد إذا إستدعى بعد المسافة أو تطلب ذلك حسن سير العدالة، وذلك مع مراعاة إحترام الحقوق و القواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية³.

¹ أول محاكمة عن بعد بالقليعة ، في الموقع:

<http://www.djazairess.com/echchaab/53191> ، 09/04/2016/18:22.

² سويلم، مرجع سابق.

³ القانون 03/15، مرجع سابق، ص05.

خلاصة الفصل:

عملية التقدم و التحول نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي شهدها قطاع العدالة كان لها صدى مسموع و إستجابة فعلية بمجلس قضاء سعيدة ، حيث شهد هذا الأخير عدة تغيرات طرأت على هيكلته وطريقة أداء وظائفه ، مما إنعكس إيجابا على جودة الخدمات التي يقدمها و أضحت تتسم بالسرعة و الفعالية، كما خففت العبء على المواطنين الراغبين في الحصول على خدمات هذا المرفق ، بالإضافة إلى تسهيل إجراءات التقاضي و متابعتها ، غير أنه رغم التحول نحو الخدمة الإلكترونية و المزايا التي يقدمها مزالة إستجابة المواطنين و تفاعلهم مع هذا النوع من الخدمات ضعيفة وذلك لقلة خبرتهم في إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، بالإضافة إلى صعوبة مواكبة الموظفين للتطور والتحديث الذي تشهده هذه التكنولوجيا بإستمرار مما يحول دون أداء وظائفهم على أكمل وجه.

مما سبق ذكره نستنتج أن نظام الخدمة الإلكترونية يصلح لأن يكون إستراتيجية تعمل على إعادة صياغة دور مؤسسات الدولة و علاقتها بالمواطنين، كما يساعد على تحسين و ترشيد الخدمات العمومية.

الخطاتمة

في ظل التغيرات العالمية المتلاحقة أصبحت الحاجة ملحة إلى ضرورة تطوير مؤسسات الدولة بشكل ينعكس إيجاباً على عمل أجهزتها الحكومية ، وعلى جودة الخدمات التي تقدمها و رضا المواطنين عليها ، فكانت الحكومة الإلكترونية أحد الدعائم الأساسية و الضرورية لتحقيق ذلك ، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الحكومية ، بما يسمح من تحسين أداء وظائفها بصورة أكثر فاعلية و تقدم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين ، وبذلك مثلت الحكومة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية و تنتهج برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي ، و الإنفتاح على المجتمعات العالمية و التفاعل الإنساني ، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمنظمات الخدمة العمومية الرامي الى تحقيق الجودة و السرعة في إنجاز المعاملات ، و كسر الحواجز البيروقراطية و الروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية ، و بلتجابةً لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة و سريعة و ذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه .

شكلت الحكومة الإلكترونية خطوة حاسمة للتحويل نحو الخدمة العامة الإلكترونية و الإنتقال من الإتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الحكومية ، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة ، و تتطلق من الإستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة و المعدات ، و برامج تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لتقدم حلولاً للتعقيدات و المشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي ، و لترقية أنشطة و مهام مؤسسات الخدمة العمومية ، كما تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين ، و ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات ، بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها و التي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية .

تطبيق الحكومة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمات العمومية كان الخيار الأفضل لحكومات العديد من الدول الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة ، و الجزائر مثلها مثل سائر الدول الأخرى سارت نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية و الخدمات العامة الإلكترونية ، وذلك بتبنيها مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"، و إدخال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تأدية وظائف العديد من قطاعاتها الحكومية ، بما فيها قطاع العدالة الذي شهد قفزة نوعية في جودة الخدمات التي يقدمها مقارنة لما كانت عليه في الإدارة التقليدية بعد تطبيقه نظام الخدمات العامة الإلكترونية .

إن التغييرات الواضحة و التطورات المتلاحقة في البرنامج الإصلاحية و التطويرية لسير العمل في الوزارات و الدوائر الحكومية لدافع قوي و دليل على السير نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، غير أن الطريق نحو تطبيق هذا المشروع مكلف ماديا و وقتيا ، فبالرغم من إنطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" سنة 2008 إلا أن عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية لا زالت تسير بطريقة بطيئة مقارنة مع ما كان مبرمجا له ، فضعف الجاهزية الإلكترونية في الجزائر عرقل وأخر تفعيل نظام الخدمات العامة الإلكترونية.

إن ما سبق التعرض له من أفكار ليعكس بوضوح أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ، وهذه أهم **النتائج** التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة:

- أن المفهوم العام للحكومة الإلكترونية يمثل نظرة واقعية ممكنة التطبيق.
- تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يتم وفق مراحل تسلسلية و يتطلب توفير وسائل ضرورية لإنجاحه.
- تؤثر الحكومة الإلكترونية على شكل الخدمات العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت، ومختلف المعدات و الوسائل التقنية و التكنولوجية.
- الحكومة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة المواطن بالمؤسسات الحكومية ، ويساهم في تحسين سرعة إستجابة المنظمات العمومية ، و يزيد من مستوى فعاليتها أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الحكومة الإلكترونية والتحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية ، وتتجلى معاييرها في القيم التالية : التواصل الآني ، الكفاءة والفاعلية، الشفافية ، الديمومة والإستمرارية ، السرعة في الإستجابة وريح الوقت ، الدقة في تحديد المهام.
- تتطلب الحكومة الإلكترونية العمل على التخفيف من حدة مقاومة التغيير خاصة أثناء تنفيذ مشاريع الخدمة العامة الإلكترونية.
- تبنت الجزائر العديد من الإستراتيجيات لإصلاح و تطوير قطاعاتها الحكومية والخدمات التي تقدمها والحكومة الإلكترونية تمثل أحدث هذه الإستراتيجيات.
- يمثل مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" أول وثيقة رسمية محددة الملامح للتحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وهو مشروع خماسي يمتد من سنة 2008 إلى غاية 2013، يشمل 13 محور رئيسي تمثل العناصر الرئيسية لعملية التحول نحو الخدمة العمومية.
- يعتبر نظام الخدمة الإلكترونية وسيلة لترشيد الخدمة العمومية و آلية لدعم الأداء الإداري في القطاعات الحكومية ، وهو ما إستوعبه قطاع العدالة الذي كان سابقاً لتبني الخدمة الإلكترونية من خلال برنامج عصرنة

قطاع العدالة لسنة 2003 ، الذي تجسد في إجراءات ميدانية شملت إستحداث عدة آليات مدعمة لتطبيق نموذج الخدمة الإلكترونية ، كما تم تعزيز هذه الآليات بإجراءات تكميلية وبصفة دورية منذ سنة 2003 إلى يومنا هذا .
- إلي غاية 2016 لا زالت سيرورة عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية تسير ببطء مقارنة مع ما كان مبرمجا له .

- ضعف الجاهزية الإلكترونية في الجزائر أخر تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وعرقل عملية التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية ، فالجزائر تفتقر لبيئة إلكترونية مناسبة لتفعيل مشروع الجزائر الإلكترونية ، خاصة أمام الإفتقار إلى نظام وطني يضع الخطط و يتولى مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع كل الجهات المعنية ، وكذا مشكلة الأمية الإلكترونية التي تكاد تمس أغلب فئات المجتمع ، إضافة إلى تدني حجم الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، وضعف درجة الوصول الى شبكة المعلومات العالمية في ظل غياب عوامل تشجيعية أمام المواطنين ، هي كلها عوامل لا تشجع على نجاح ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر .

أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتكمن في كون الحكومة الإلكترونية تمثل آلية محورية هامة لبناء وترقية نظام متكامل من الخدمات الإلكترونية التي تساهم في تحسن و ترشيد الخدمات العمومية ، بما يحقق تلبية ، المحاسبة ، المساواة ، الشفافية ، الرقابة ، سرعة الإستجابة في تقديم الخدمات العمومية المقدمة خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل إفتراضي وفق مقولة "إتصل ولا تنتقل" .

بما أن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر مازال في بداياته و يخطو خطواته الأولى ونحن لا نعرف بعد التأثيرات السلبية أو الإيجابية التي قد تؤثر على نموه أو إنتشاره ، ولأن العديد من التحديات مازالت في الواجهة ، فهذه بعض **التوصيات** التي من شأنها أن تساعد علي تفعيل هذا المشروع:

- إطلاق حملات توعية حول الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها عن طريق الإستعانة بالصحافة والإعلام المحلي في نشر الجوانب الإيجابية الحكومة الإلكترونية و فوائد إستخدام، وتشجيع المواطنين على التفاعل معها .
- إنشاء إدارة للتغيير في الحكومة الإلكترونية تتولي مهام النشر و التوعية بالحكومة الإلكترونية، التهيئة لتقبل المشروع والعمل على خلق كل ما من شأنه أن يساعد في القضاء على مقاومة التغيير، و وضع خطة متكاملة لتطبيق المشروع و تحديد الإستراتيجيات .

-إجراء برامج تدريبية متكاملة تستهدف تكوين و ترغيب الموظفين و العاملين في الإدارات الحكومية على إستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، وآليات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية .

- محاربة مشكلة الأمية الإلكترونية المتفشية في المجتمع الجزائري من خلال إستحداث برامج تعليمية حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و طرق إستغلالها.
- تسهيل الطرق المادية و الإجرائية في إقتناء الوسائل التكنولوجية التي تخدم المشروع بما يساعد على توفيرها لذا كافة شرائح المجتمع ، عن طريق تخفيض أسعار أجهزة الحاسوب و الأنترنت و تسهيل إجراءات الحصول عليها.
- بناء إطار للتشريعات و القوانين التي تنظم المعاملات الإلكترونية و تفعيل أنظمة الحماية حتى تتعزز الثقة لذي أفراد المجتمع في الخدمات الإلكترونية ، وتدفعهم للإقبال على إستخدامها دون خوف أو تردد خاصة في المعاملات المالية و الخدمات المتعلقة بالوثائق الرسمية.
- معالجة مشكلة الرداءة في جودة خدمات الأنترنت - الإجراءات البيروقراطية في الحصول عليها و طول المدة تدني سرعة التدفق ، الإنقطاعات المتكررة- التي هي حكر على القطاع العام ، و ذلك إما بإعادة النظر في طبيعة هذه الخدمات و تحسين جودتها من خلال تسهيل إجراءات الحصول عليها و تقليص مدة توفيرها ، الرفع من سرعة التدفق ، إصلاح مشكلة الإنقطاعات المتكررة بصورة كلية و ليس وفق إجراءات ترقيعية، أو بفتح المجال أمام القطاع الخاص المتمكن للإستثمار في هذا المجال.
- تأهيل القيادات و المهارات المتخصصة للتعامل مع التحديات التي تواجه تنفيذ المشروع ، و الإستعانة بالخبرات الأجنبية خصوصا الدول الرائدة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- العمل على ترسيخ مفهوم التطوير و تفعيله ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا على مدى تكيف و إستجابة مختلف الأطراف الفاعلة له.

قائمة الملاحق



الرئيسية | المكتبة الوطنية | خدمات المكتبة | نشاطات المكتبة | منشورات المكتبة | المجموعات والأرصدة | كتب ومكتبات | نوافذ

جديد منشورات تطاهرة
تلمسان عاصمة للثقافة الإسلامية:

جديد منشورات تطاهرة
تلمسان عاصمة للثقافة الإسلامية:

فهر التزمث: التراث الثقافي
والمجتمع الأمازيغي

قائمة بأخر منشورات تطاهرة تلمسان عاصمة للثقافة الإسلامية

مرحبا بكم في بيتنا...

تلمسان عاصمة الثقافة الإسلامية

أبحاث في علم المكتبات

لكبريات ومسابقات جامعية حول المكتبة الوطنية الجزائرية ومعالجتها

لم السيد نعمان عبد الحميد، مكتبي وثائقي بالمكتبة الوطنية الجزائرية

في القادح... المحدث... والفرق... متطوع معي عبر نافذة من نوافذ الأثيريات وعلى موقع المكتبة الوطنية الجزائرية على أهم المكتبات المتمثلة في الرسائل الجماعية الخاصة بشهادات ليسانس وناجستير وعلى الشهادات الجامعية الثانية المتخصصة التي اهتم أصحابها بدراسات ميدانية حول وضع المكتبة الوطنية الجزائرية، وتدور التي تجاوب المكتبة وبمعالجتها إحدى الأبحاث في علوم حفظ التراث المكتبي الوطني

اقرأ المزيد...

أبحاث في علم المكتبات

جربة المكتبة المتنقلة بالمكتبة الوطنية الجزائرية

عجوة الكتاب... ودققرطة القراءة

لم السيد إبراهيم غاشي / مسؤول قضاء قنابل الإبراهيمي بالمكتبة الوطنية الجزائرية

بد لغات المكتبة للثقافة - منذ نشأتها في أواخر القرن التاسع عشر برطانيا في شكل عربة تجرها جبول تحمل المواد المكتبية - ولا تزال تروا بارزا في إيصال مصادر المعرفة إلى التجمعات سكانية خصوصا تلك الواقعة في المناطق النائية والتي لا تتوفر على مكتبات عمارة سواء أكانت عامة أم متخصصة، وهنا تكمن المبررات الاجتماعية غير القادرة على التنقل إلى مقر المكتبة سيما من ذوي الإحتياجات الخاصة،

اقرأ المزيد...

أبحاث في علم المكتبات

للعرض المبدئي للكتاب

المكتبات المدرسية في الجزائر: آفاق وتطوير

صالحون الدولي للمكتبات في طمعة السادسة عشر

المكتبة الوطنية في الصحافة

• الموقع الإلكتروني: www.biblionat.dz
• إطلاع الموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية الجزائرية

المساهمة في الموقع

معنى المكتبة الوطنية الجزائرية كمثل تتعمق في علم المكتبات علمنا وأكاديميين ومختصين في إدارة مواقعها الإلكترونية

اقرأ المزيد...

سير آراء

هل الجزائري يقرأ :

- نعم
- لا
- أحيانا

تصويت



الرئيسية خدمات المواطن خدمات عن بعد وإستمارات الدليل أسئلة وأجوبة مستجدات التدابير الأخيرة ملفات

الوزارة الرسمية لتسييلية استقلال الجزائر

التدبير القانوني

2 / 09 / 2015
قائمة التدبيرات التشريعية والتنظيمية المعدة من قبل قطاع التكوين والتعليم المهنيين والصادرة في الجريدة الرسمية (نمبر 2003- جلفج 2015)

18 / 03 / 2015
القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني

12 / 11 / 2014
تصفيات الحصول على المساعدة المباشرة المسفوحة من الدولة لفضاء سكن ريفي

جميع التدبيرات

ميدان سيز الحداثة ابتداء من الاسبوع 7 فبراير

أشراك شهري موسد لعدة انواع من وسائل النقل الحضري في الجزائر العاصمة حسبما علم لدى المدير العام للسلطة المنظمة للنقل الحضري للجزائر

اشراك موحد لمختلف وسائل النقل الحضري في الجزائر العاصمة

تسليم أول بطاقات تعريف الوطنية لبيز فورية إلكترونية

سج 2016 : انطلاق التسجيلات للمشاركة في القرعة يوم الخميس 28 يناير 2016

على الأخير

خدمات عن بعد

- موقع التسجيلات الجامعية الأولية
- برنامج السكن للبيع بالأجر لوكالة "تعدل"
- الجريدة الرسمية

جميع الخدمات

أسئلة وأجوبة

- التصريح المتأخر بالمواليد الجدد
- تمويل المؤسسات الصغيرة
- المدة القانونية لعقد الإدماج
- التوصل بشبكة توزيع الكهرباء
- تجديد بطاقة التعريف الوطنية

جميع الأسئلة

أرقام هاتفية مفيدة

17 / 1548

شرطة

على الأرقام

الطلاق **محل الحصول** **المصالح**

الأمرأة

- الميلاد
- الزواج
- الإقامة
- الصحة
- الوفاة

على المرأة

المواطنة

- الميادة الوطنية
- الحقوق والواجبات
- الحالة المدنية للمقيمين بالجزائر
- الحالة المدنية للمقيمين بالخارج
- التضامن

على المواطنة

دليل الإدارة

- السفارات
- المطارات
- البنوك والتأمينات
- المراكز الإستشفائية الجامعية
- الولايات
- المؤسسات والوزارات

مراقبت الصلاة

الحياة العملية

- التكوين والتعليم
- التعليم العالي

وسائل التنمية

- السكن
- الموارد المائية



وزارة العدل

الوزير

- السيرة الذاتية
- الصلاحيات

وزارة العدل

- تقديم الوزارة
- المهام
- الهيكل التنظيمي
- تنظيم العدالة
- الأصلاحيات

الخدمات

- المسابقات / التوظيف
- الجنسية
- صحيفة السوابق القضائية على الخط
- شهادة الجنسية الجزائرية على الخط
- خدمة طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لعائدة المحامين
- شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية على الخط
- الكتابة
- تفسير اللقب العائلي
- المساعدة القضائية
- دفتر العلاقات

النشاطات

- البيانات
- الخطب
- المطبوعات
- التظاهرات العلمية
- التعاون الدولي

البيانات

الأحد 10 أفريل 2016
مطالي وزير العدل، حافظ الأختام، السيد الطيب لوح، يستقبل وزير العدل، حافظ الأختام الفرنسي، السيد جان جاك أورفوايس

الخميس 31 مارس 2016
مطالي وزير العدل، حافظ الأختام، السيد الطيب لوح، يستقبل نائب وزير العدل لجمهورية فيتنام، السيد فان شوي هيو PHAN CHI HIEU

الأحد 27 مارس 2016
دورات تكوينية من 27 مارس إلى 01 أفريل 2016

معلومات في خدمة المواطن

خدمة المصادقة على الوثائق الإلكترونية، المستخرجة عبر الأنترنت

الإطلاع على مآل قضيتك

الخطبة الدائمة المكلفة بمناخه مدى تنفيذ إنعاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد

البريد الإلكتروني لوزارة العدل

بوابة القانون الجزائري

مواقع واب إلكترونية قضائية

- مجلس قضاء أدرار
- مجلس قضاء الشلف
- مجلس قضاء الأغواط
- مجلس قضاء البويرة
- مجلس قضاء المدية
- مجلس قضاء سطيف
- مجلس قضاء تيارت
- مجلس قضاء وهران

أدب

- مذكرة بخصوص الأمر رقم 02-15 المؤرخ في 23 جويلية 2015 المعدل و المنعم للأمر رقم 66-155 المؤرخ في 8 جوان 1966 المنصم قانون الإجراءات الجزائية
- توضيحات حول سريان قانون صندوق النفقة
- الإجراءات الجديدة التشريعية و

توضيحات حول سريان قانون صندوق النفقة.

خدمة طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لعائدة المحامين.

يمكنكم حاليا:

- تحميل نموذج طلب الاستفادة من المستحضرات المالية لصندوق النفقة.
- الولوج إلى خدمة المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الأنترنت.
- تلقي صحيفة السوابق القضائية رقم 03، الخاصة بكم عن طريق الأنترنت.
- تلقي شهادة الجنسية الجزائرية، الخاصة بكم عن طريق الأنترنت.
- الإطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة بكم عبر نافذة: "مآل الملف القضائي".
- طلب شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية على الخط.

العدد الإجمالي لرواير هذا الموقع: 5287658

جديد

الملحق رقم 04: بوابة القانون الجزائري في الموقع

<http://www.droit.mjustice.dz/portailarabe/index.htm>



Français

قواعد المعطيات



التشريع

الاجتهاد القضائي

خدمات



أحداث قانونية مختلفة

العلاقات الدولية

مكتبات قانونية

هيئات و منظمات

قائمة الروابط والعلاقات الدولية

المصادر الرسمية



دستور

مجموعة قضائية

نصوص قانونية و تنظيمية

اتفاقيات دولية

جهات قضائية

وثائق



مجلات قضائية



<< موقع وزارة العدل >>

بعض الملفات المنشورة، موجودة في شكل PDF. عليكم إذن التزود بالنظام Acrobat Reader للتمكن من الإطلاع عليها. وإذا تعذر عليكم ذلك، ينبغي تحميل البرمجيات بالضغط على النافذة المقابلة وتنصيبه.



الملحق رقم 05: مجلس قضاء سعيدة في الموقع

<http://www.courdesaida.mjustice.dz>



مجلس قضاء سعيدة

روابط

الصفحة الرئيسية

الاتصال بالوزارة

الصفحة الرئيسية

مساعدو العدالة

- الموتقون
- الخبراء
- المحضرين القضائيين
- المحامون
- المرجمون
- الوكلاء المصروفون
- محاظرو البيع بالمزاد
- الوسطاء القضائيين



بسم الله الرحمن الرحيم
{...وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل...} النساء 58
صلوات الله عليهم

المجلس

- المجلس

رؤساء المجلس

- النائب العام
- رئيس المجلس

المحاكم

- محكمة سعيدة

عصبة العدالة

محكمة الجنحيات

المؤسسات العليا

- مؤسسة إعادة التربية و التأهيل عين الحجر
- مؤسسة إعادة التربية سعيدة
- المركز المنخصص لإعادة التربية بسعيدة

النشاط القضائي

المستحقات المالية لصندوق النفقة.

• قرار وزاري مشترك مؤرخ في أول رمضان عام 1436 الموافق 18 يونيو سنة 2015، يحدد الوثائق التي يتشكل منها ملف طلب الاستفادة من المستحقات المالية لصندوق النفقة.

العنوان	فصل العدالة. سعيدة
	048 51 75 14

موقع بوابة القانون الجزائري

البريد الإلكتروني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

كشف الأحكام بعقوبات سالبة للحرية الصادرة من الجهات
القضائية

للجمهورية الجزائرية عن جنائية أو جنحة

وزارة العدل
مجلس قضاء سعيدة
أمانة الضبط

صالحة لمدة 3 أشهر

بطاقة رقم 3

0000 / 00 /

كشف للأحكام السابقة و الحالة المدنية للآتي ذكره حسب البطاقات
لقسيمة السوابق القضائية بكتابة مجلس قضاء سعيدة

الخاصة بالمدعو (ة):

و:

ابن (ة):

ب:

المولود(ة) في:

الموطن:

الجنسية: جزائرية

المهنة:

رقم عقد الميلاد:

الحالة العائلية:

ملاحظات	تاريخ أمر الإيداع	طبيعة الجنايات أو الجنح	تاريخ المخالفة	طبيعة ومدة العقوبات			تاريخ الأحكام	مجلس القضاء أو المحكمة التي أصدرت الحكم
				غرامة	يوم	سنة شهر		
/								

اطلع عليه بالنيابة
وكيل الجمهورية / النائب العام
الخاتم

في:
رئيس أمناء الضبط

مطابق للأصل
رسم الإرسال
دمغة
بحث وتحرير
الرسم القضائي
طابع البريد

حيث ان المتهم الحدث احيل على محكمة الأحداث بموجب أمر الاحالة الصادر عن السيد قاضي الأحداث بتاريخ

.....

حيث ان وقائع القضاية تتلخص في انه بتاريخ على الساعة تلقت مصالح الأمن مكالمة هاتفية قبولها بمصلحة الاستجالات الطبية احمد مدغري القاصر (13) سنة بطعنة بواسطة سلاح ابيض على مستوى الصدر بالجهة اليسرى ، هذه الطعنة تلقاها من قبل جاره و هذا بينما كان بصدد رمي القمامة فوجد الحدث واقفا هناك و دون سابق انذار تلفظ بتجاهه بكلام قبيح ثم وجه له ضربة قوية على مستوى الصدر ، ليتبين فيما بعد انها طعنة بسلاح ابيض و منحت له شهادة طبية لمدة 30 يوم.

حيث ان المتهم الحدث حضر الجلسة رفقة مسؤوله المدني و اعترف بطعنه للضحية.

حيث ان الضحية حضر الجلسة و أكد انه تعرض فعلا للاعتداء من طرف المتهم الحدث.

حيث ان الطرف المدني حضر الجلسة و طالب بالتعويض قدره 40 مليون سنتيم.

حيث ان ممثل النيابة اتهم ستة أشهر حبس و 50 الف دج غرامة نافذة.

حيث ان دفاع المتهم الحدث صرح بأنه كان هناك استفزاز من طرف الضحية و بالتالي يطالب بالإخفاء من العقوبة و احتياطيا افادة موكله بأقصى ظروف التخفيف.

حيث ان الكلمة الأخيرة اعطيت للمتهم الحدث و طالب العفو.

حيث ان القضاية ادخلت للمداولة للفصل فيها بتاريخ 2016/03/22.

** وعليه فإن المحكمة **

في الدعوى العمومية :

— حيث تبين للمحكمة من خلال ملف القضاية و من خلال المرافعات التي دارت بالجلسة ان التهمة ثابتة في حق المتهم الحدث ، وهو ما اعترف به المتهم الحدث مما يعين التصريح بادانته و معاقبته طبقا للقانون.

— حيث ان المتهم الحدث غير مسبوق قضائيا مما يعين افادته بأقصى ظروف التخفيف طبقا للمادتين 53 من قانون العقوبات و 592 من قانون الاجراءات الجزائية.

في الدعوى المدنية:

— حيث أن الضرر الذي لحق الضحية ثابت الا ان المحكمة ترى بأن المبلغ المطالب به هو 40 مليون سنتيم مبالغ فيه مما يعين تخفيفه للحد المعقول.

— حيث ان المصاريف القضاية يتحملها المسؤول المدني للمتهم.

** لهذه الأسباب **

حكمة المحكمة حال فصلها في قضايا الأحداث في جلسة علنية ابتدائيا حضوريا

في الدعوى العمومية : ادانة المتهم لارتكابه جنحة الضرب و الجرح العمدي بالسلاح الأبيض وعقابه له الحكم عليه بشهرين حبس موقوفة النفاذ و عشرون الف دج غرامة نافذة.

في الدعوى المدنية : التزام المسؤول المدني للمتهم الحدث ان يمكن الضحية مبلغ تعويض قدره 50 الف دج مع تحميل المسؤول المدني المصاريف القضاية.

أمين الضبط

الرئيس (ة)

الملحق رقم 08: قرار قضائي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

باسم الشعب الجزائري

وزارة العدل

مجلس قضاء: سعيدة

غرفة الأحداث

قرار جزائي

باجلسة العلنية المنعقدة بمقر مجلس قضاء: سعيدة بتاريخ السابع والعشرون من شهر مارس سنة ألفين و ستة عشر

رقم

رقم الفهرس:

التي نظرت في قضايا الأحداث

تاريخ القرار:

برئاسة السيد (ع):

وبعضوية السيد (ع):

وبعضوية السيد (ع):

وبمحضر السيد (ع):

وبمساعدة السيد (ع):

النيابة ضد /

صدر القرار الجزائي الأتني يبيانه

.....

السيد النائب العام - مدعيًا باسم الحق العلم

من جهة

و/

طبيعة الجرم /

1) : ضحية غير مستأنف

جنحة السرقة باستعمال

من ب: سعيدة

ابن و عازب ، طالبة

السكان

من جهة ثانية

ضد /

1) : متهم مستأنف غير موقوف معتبر حاضر

من ب: سعيدة

ابن و عازب

السكان

بواسطة الأستاذ في اطار المساعدة القضائية

المسؤول المدني

من جهة أخرى

المسؤول المدني /

1) : مسؤول مدني مستأنف

من ب: عين الحجر - سعيدة

ابن و متزوج ، عامل

السكان:

الشاهد /

1) : معتبر حاضر

السكان

** بيان وقائع الدعوى **

- يستخلص من محضر الضبطية القضائية المعد من طرف مصالح الأمن الحضري الرابع التابعة لأمن ولاية سعيدة

المحرر بتاريخ 24-01-2015 تحت رقم ، أنه بتاريخ 20-01-2016

في حدود الساعة الرابعة مساءً تقدمت إليهم المسماة و هذا من أجل تقديم

صفحة 1 من 3

شكوى ضد مجهول قام بسرقة جهاز هاتفها النقال من نوع نوكيا 2700 رمادي اللون به شريحة سيم للمعامل دجيزي و كذا حافظه نفوذها سوداء اللون كان بها مبلغ مالي قدره 200 دج وهذا باستعمال التهديد بواسطة سلاح أبيض ثم لاذا بالفرار ، و بعد التحريات المباشرة من طرف مصالح الأمن المعنية تم إيقاف الفاعل و الذي تعرفت عليه الضحية و هو المدعو، هذا الأخير و عند سماعه من طرفهم أكد اقتراه لعملية سرقة استهدفت الضحية المذكورة أعلاه .

- و بناء على متابعة أجريت ضد الحدث من طرف وكيل الجمهورية لدى محكمة سعيدة من أجل جنحة السرقة باستعمال التهديد طبقا للمادتين 350 مكرر من القانون العقوبات ، أصدر قسم الأحداث بمحكمة سعيدة بتاريخ تحت رقم فهرس قضى غيابيا بإدانة المتهم الحدث عن الجرم المنسوبة إليه و اتخاذ تدبير ضده بوضعه مركز المتخصص لإعادة تربية الأحداث بولاية الجلفة لمدة سنة ، و أنه على اثر طعن بالمعارضة في هذا الحكم القضائي من طرف المتهم الحدث بتاريخ صدر بتاريخ حكما تحت رقم باعتبار المعارضة كأن لم تكن.
- و هو الحكم الذي استأنفه المتهم الحدث بتاريخ و كذا وكيل الجمهورية بتاريخ
- أثناء جلسة المحاكمة حضر المتهم الحدث المستأنف رفقة مسؤوله المدني و بعد التأكد من هويته صرح يعترف بالفعل الملاحق به موضحا أنه لم يكن يعي بما كان يفعل .
- إن دفاع المتهم الحدث المحامية في إطار المساعدة القضائية اعتبرت أن المتهم هو ضحية المجتمع بدخوله عالم الإجرام و هو في عمره 10 سنوات و التمسث له ظروف التخفيف.
- إن النيابة العامة التمسث تأييد الحكم المستأنف فيه .
- إن المتهم الحدث كان أخر من تكلم .
- و بذلك ، وضعت القضية في المداولة لجلسة 2016/03/27 للنطق بها طبقا للقانون .

** وعليه فإن الجالس **

- بعد الاطلاع على ملف القضية .
- بعد الاستماع الي السيد المقرر في تلاوة تقريره .
- بعد الاستماع الي السيد النائب العام في التماساته .
- بعد الاطلاع على أحكام قانون الإجراءات الجزائية .
- بعد المداولة قانونا .
- من حيث الشكل :
- حيث أن استئناف المتهم الحدث و كذا النيابة وردا داخل الآجل القانوني ، كما أن طعنهما استوفيا الأوضاع الشكلية المقررة قانونا ، لذا يعين قبولهما شكلا .
- من حيث الموضوع
- حيث أن المجلس و من خلال اطلاعه على أوراق ملف القضية ، و ما دار بالجلسة من مناقشات و مرافعات، يرى أن الطعن في حقيقة الأمر منصب على الحكم الغيابي القاضي بوضع المتهم الحدث مركز الأحداث المشار إليه أعلاه ، و الذي استرجع أثاره بصدور الحكم القضائي القاضي باعتبار المعارضة كأن لم تكن و المستأنف فيه، ينبغي التذكير، من طرف المتهم الحدث و النيابة و الغير ثابت من ملف الحال تبليغه .

- حيث الثابت للمجلس ، أن التهمة المنسوبة للمتهم الحدث المتمثلة في السرقة باستعمال التهديد طبقا للمادتين 350 - 350 مكرر من قانون العقوبات ثابتة في حقه وهذا باعتراؤه التصريح أمام مصالح الأمن عند سماعه و كذا أمام قاضي الأحداث و أيضا أثناء محاكمته .اليوم أمام المجلس .
- حيث و عليه و متى كان الأمر كذلك ، يعين معه الحال التصريح بتأييد قضاء الدرجة الأولى فيما ذهب إليه بوضع المتهم الحدث مركز الأحداث بالخلقة لمدة سنة .
- حيث أن المصاريف القضائية تبقى على عاتق المسؤول المدني عن المتهم المدان .

** هـذه الأسـباب **

قضت غرفة الإحداث قرارا حضوريا غير وجاهي بتاريخ **2016/03/27**

في الشكل : قبول الاستئناف

في الموضوع :تأييد الحكم المستأنف فيه

تحميل المسؤول المدني عن المتهم المصاريف القضائية

أميين الضبط

الرئيس (ق)

مجلس قضاء: سعيدة

محكمة سعيدة

قاضي الأحداث

رقم النيابة: .../2016

رقم التحقيق: .../2016

أمر إيداع

باسم الشعب الجزائري

نحن السيد: قاضي الأحداث بمحكمة: سعيدة

- بعد الاطلاع على المواد 444، 455 من قانون الإجراءات الجزائية

- تأمر و تكلف جميع رجال القوة العامة باقتياد إلى السجن وقتنا للقانون

المدعو:

المولود في: بـ: سعيدة

اسم الأب:

اسم الأم:

المهنة:

الجنسية: جزائرية الحالة العائلية: عازب (ة)

الموطن:

المتهم بـ: // جنحة السرقة بالتعدد // جنحة تخطيم ملك الغير

وقنا للمواد: المادة 350 ف1، المادة 407 من قانون العقوبات

و تأمر المشرف رئيس السجن المذكور بأن يتسلمه و يودعه السجن إلى صدور أمر مخالف

و يتطلب من كل رجال القوة العامة الذين سيعرض عليهم هذا الأمر بأن يقدموا مساعدتهم لتنفيذه

عند الاقتضاء.

و إثباتا لذلك، قد وقعنا هذا الأمر و مهرناه بخاتمتنا.

حرر بمكتبنا بـ: سعيدة في:

قاضي الأحداث

الملحق رقم 10: أمر بإلغاء القبض

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

أمر بالأرجاء للمتابعة

مجلس قضاء: سعيدة

محكمة سعيدة

قاضي الأحداث

نحن السيد: قاضي الأحداث بمحكمة: سعيدة
بعد الاطلاع على إجراءات التحقيق المتبعة ضد المدعو: (غير موقوف)

المولود في: بسعيدة

ابن و

المتهم بـ: // جرحه محاولة السرقة

وفقا للمواد: 350 من قانون العقوبات

بعد الاطلاع على الأمر بالإبلاغ قصد انشاء وجه الدعوى المؤرخ في: 2016/03/10.

و بعد الاطلاع على التماسات النيابة المؤرخة في: الرامية الى:

و حيث انه تمت متابعة المتهم الحدث من طرف النيابة بجرح السرقة المنصوص

والمعاقب عليه بالمادة 350 من قانون العقوبات وذلك بموجب العريضة الافتتاحية المؤرخة في

2016/02/16.

حيث تتلخص الوقائع انه بتاريخ 2016/01/10 تقدم المسمى الى مصالح الأمن

الحضري الرابع لرفع شكوى ضد القاصر و عند سماعه صرح انه أوقف سيارته

نوع هيونداي أكست بجانب المسجد بحي و بما هاتفه النقال، و عند خوله للمسجد شاهد

خمسة شبان يقومون حول السيارة و شاهد أحدهم يفتح باب السيارة و دخل وعندما رآه هرب و

هو المشتكى منه

عند سماع المشتكى منه صرح انه عندما لمس سيارة الشاكي جرى وراءه فهرب منكرا الوقائع

المسوبة إليه

- حيث انه تم سماع المتهم الحدث بحضور مسؤوله المدني و الأستاذ

في إطار التعيين التلقائي أمام السيد قاضي الأحداث و الذي أنكر التهمة المسوبة إليه.

- حيث تم استدعاء الضحية للحضور بتاريخ 2016/02/25 و لكنه

تغيب لإجراء السماع و المواجهة المنصوص عليهما قانونا.

- حيث انه تم استدعاء الشاهد للحضور بتاريخ 2016/02/25 و لكنه

تغيب لإجراء السماع و المواجهة المنصوص عليهما قانونا.

- حيث انه تم إبلاغ النيابة بتاريخ بأن لا وجه للمتابعة و قدمت النيابة التماساتها

بالموافقة

- حيث ان المحاولة تتطلب الدلائل القوية للقول بقيامها لعدم تحقق النتيجة
- حيث أن المتهم الحدث أنكر الوقائع
- حيث أن الضحية و الشاهد لم يحضر لمواجهة إنكار المتهم
- حيث أنه أمام انعدام الدلائل وجب الأمر بأن لا وجه للمتابعة
- و عليه يصعق إصدار أمر بأن لا وجه للمتابعة الحدث: لانعدام الدلائل.
- و بعد الاطلاع على المادة 163 من قانون الإجراءات الجزائية

لهذه الأسباب

يصعق إصدار أمر بأن لا وجه للمتابعة الحدث: لانعدام الدلائل.

حرر بمكتبنا بـ سعيدة في:

قاضي الأحداث

قائمة المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

- 1- الحسن حسين محمد ، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات. عمان:مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2010.
- 2- الصغير ساعد نمديلي رحيمة ، العقد الإداري الإلكتروني دراسة تحليلية مقارنة. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2007.
- 3- المبيضين صفوان ، الحكومة الإلكترونية - النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2011.
- 4- المختن عبيد صالح حسن ، الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات المرور دراسة تطبيقية علي إمارة الشارقة. الإمارات العربية المتحدة:مركز بحوث الشرطة، 2013.
- 5- المعداوي محمد يوسف ، دراسة في الوظيفة العامة في النظم المقارنة و التشريع الجزائري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1988.
- 6- الهوش أبو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية الواقع و الآفاق. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006.
- 7- بعلي محمد الصغير ، القانون الإداري. الجزائر: دار العلوم للنشر و التوزيع ، بدون سنة.
- 8- حجازي عبد الفتاح بيومي ، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2004.
- 9- حيدر جابر وليد ، طرق إدارة المرافق العامة-المؤسسة العامة و الخصخصة. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية ، 2009.
- 10- شتا السيد علي ، الفساد الإداري و مجتمع المستقبل. مصر: مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، 1999.
- 11- شريف إسماعيل ، أساسيات التسيير العمومي. الجزائر: دار قرطبة للنشر و التوزيع، 2015.
- 12- محند أمقران بويشير ، النظام القضائي الجزائري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ، 2003.
- 13- ممدوح إبراهيم خالد ، أمن الحكومة الإلكترونية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008.

ب- المجالات:

- 1- إبراهيمي عمر،"التأثير الإقتصادي والإجتماعي لتكنولوجيا الإعلام والإتصال داخل المؤسسات الإقتصادية"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا. العدد السابع ، السادسي الثاني 2009.

- 2- إشتيوي محمد عبد ، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الإتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة- فرع غزة "، **مجلة جامعة الأقصى**. العدد الثاني، جوان 2013.
- 3- الدويسان فاطمة و آخرون، "مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة- حالة عملية"، **مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا**. العدد الخامس، جانفي 2008.
- 4- الرفاعي سحر قدوري ، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي"، **مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا**. العدد السابع، السداسي الثاني 2009.
- 5- العربي بوعمامة و رقاد حليلة ، " الإتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، **مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية**. العدد التاسع، ديسمبر 2014.
- 6- بختي إبراهيم ، " الأنترنت في الجزائر دراسة إحصائية" ، **مجلة الباحث**. العدد الأول، 2002.
- 7- بدون اسم، "الحكومة الإلكترونية"، **سلسلة دراسات نحو مجتمع المعرفة**. الإصدار التاسع، 2006.
- 8- بن عيشاوي أحمد، " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية علي مؤسسة الأعمال"، **مجلة الباحث**. العدد السابع، 2009-2010.
- 9- خالص حسين مريم ، "الحكومة الإلكترونية"، **مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة**. العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
- 10- رأفت رضوان ، "الحكومة الإلكترونية"، **المركز الدولي للدراسات المستقبلية و الإستراتيجية**. العدد الخامس، 2005.
- 11- رفاع شريفة ، " نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، **مجلة الباحث**. العدد السادس، 2008.
- 12- ريتشارد هيكس ، "الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلي الإلكتوقراطية" ، **مجلة خلاصات كتب المدير و رجل الأعمال**. العدد 259، أكتوبر 2003.
- 13- سايح بوزيد ، "سبل تعزيز المسائلة و الشفافية لمكافحة الفساد و تمكين الحكم الراشد في الدول العربية"، **مجلة الباحث**. العدد العاشر، 2012.
- 14- شنيني حسين ، "واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في كل من الجزائر، مصر والإمارات خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة" ، **مجلة الباحث**. العدد العاشر، 2012.

15- عبد الناصر موسي و قريشي محمد ، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر" ، مجلة الباحث. العدد التاسع، 2011.

16- عطية العربي ، " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) " ، مجلة الباحث. العدد العاشر، 2012.

ج- النصوص القانونية و التقارير:

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون العضوي رقم 01/98 المؤرخ في 30 ماي 1998، المتعلق بإختصاصات مجلس الدولة و تنظيمه وعمله، (الجريدة الرسمية ، العدد37، الصادرة في 06 صفر 1419هـ الموافق لـ 01 جوان 1988م).

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 02/98 المؤرخ في 30 ماي 1998، المتعلق بالمحاكم الإدارية، (الجريدة الرسمية ، العدد37، الصادرة في 06 صفر 1419هـ الموافق لـ 01 جوان 1988م).

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون العضوي رقم 03/98 المؤرخ في 03 جوان 1998 المتعلق بإختصاصات محكمة التنازع وتنظيمها وعملها، (الجريدة الرسمية ، العدد39، الصادرة في 12 صفر 1419هـ الموافق لـ 07 جويلية 1998م).

4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون العضوي رقم 11/05 المؤرخ في 17 جويلية 2005، المتعلق بالتنظيم القضائي، (الجريدة الرسمية ، العدد51، الصادرة في 13 جمادى الثانية 1426هـ الموافق لـ 20 جويلية 2005م).

5- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 01/06 المؤرخ في 20 فبراير 2006، المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته ، (الجريدة الرسمية ، العدد 14، الصادرة في 08 صفر 1427هـ الموافق لـ 08 مارس 2006م).

6- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 09/08 المؤرخ في 25 فبراير 2008، المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، (الجريدة الرسمية ، العدد21 الصادرة في 17 ربيع الثاني 1429هـ الموافق لـ 23 أبريل 2008م).

- 7- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 04/09 المؤرخ في 5 أوت 2009، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها ، (الجريدة الرسمية ، العدد 47 ، الصادر في 25 شعبان 1430 هـ الموافق لـ 16 أوت 2009م).
- 8- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، (الجريدة الرسمية ، العدد 37، الصادرة في 01 شعبان 1432 هـ الموافق لـ 03 جويلية 2011م).
- 9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 07/12 المؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، (الجريدة الرسمية ، العدد 12، الصادرة في 07 ربيع الثاني 1433 هـ الموافق لـ 29 فبراير 2012م).
- 10- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 03/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، المتعلق بعصنة العدالة، (الجريدة الرسمية ، العدد 06، الصادرة في 20 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 10 فبراير 2015م).
- 11- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين، (الجريدة الرسمية ، العدد 06 ، الصادرة في 20 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 20 فبراير 2015م).
- 12- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان، القانون رقم 01/16 المؤرخ في 06 مارس 2016، المتضمن التعديل الدستوري ، (الجريدة الرسمية ، العدد 14، الصادرة في 27 جمادى الأول 1437 هـ الموافق لـ 07 مارس 2016م).
- 13- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئيس الجمهورية ، الأمر رقم 155/66 المؤرخ في 08 جوان 1966 ، المتضمن قانون الإجراءات الجزائية ، (الجريدة الرسمية ، العدد 48 ، الصادرة في 20 صفر 1386 هـ الموافق لـ 10 جوان 1966م).
- 14- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، رئيس الجمهورية ، الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 ، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، (الجريدة الرسمية ، العدد 46 ، الصادر في 20 جمادى الثانية 1427 هـ الموافق لـ 16 جويلية 2006م).
- 15- الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) ، إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع و آفاق التطور، ديسمبر 2013.
- 16- المملكة المغربية، وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة، برنامج الحكومة الإلكترونية، 2011.

د- الأطروحات الجامعية:

- 1- براينيس عبد القادر ، التسوق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة علي قطاع البريد و الإتصالات في الجزائر. (أطروحة دكتوراه ، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007).
- 2- حدار جمال ، الإدارة الموقفية و تطبيقاتها في الإدارة العمومية الجزائر. (أطروحة دكتوراه ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2012-2013).
- 3- نعمان الشريف عبده ، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي. (أطروحة دكتوراه ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009).

هـ- الرسائل الجامعية:

- 1- العريشي محمد بن سعيد محمد ، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة القدس-بنين. (رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008).
- 2- الغوطي إبراهيم عبد اللطيف ، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية. (رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية عزة، أفريل 2006).
- 3- القحطاني صالح بن محمد ، تطبيق الحكومة الإلكترونية و دورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني. (رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية المملكة العربية السعودية، 2010).
- 4- الكبيسي كاتم ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. (رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008).
- 5- بغداد كمال ، النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر. (مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01 بن يوسف بن خدة، 2011-2012).
- 6- بن فرحات مولاي لحسن ، إدارة الكفاءات و دورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر. (مذكرة ماجستير، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012).

7- بن فهد بن طالب تركي ، دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض. (رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2010).

8- بن مرسلّي رافيق ، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011. (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات دولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011).

9- حسن مصطفى خلود إيمان ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين و المديرات. (رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين، 2010).

10- حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العام و تطبيقاتها في الدول العربية. (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007).

11- عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009 - 2010).

12- فيرم فاطمة الزهراء ، الموظف العمومي و مبدأ حياد الإدارة في الجزائر. (مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2003-2004).

13- قارة أمال ، الجريمة المعلوماتية. (رسالة ماجستير، كلية الحقوق ، جامعة بن عكنون الجزائر، 2001-2002).

14- واقد يوسف ، النظام القانوني للدفع الإلكتروني. (مذكرة ماجستير، كلية الحقوق ، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011/05/09).

و- المذكرات الجامعية:

1- حرز الله فؤاد حسن ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق. (مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2012-2013).

ز - الملتقيات العلمية و الأيام الدراسية:

- 1- الجدي عيسي سعيد محمد و فكرانه عمر الأمين إبراهيم ، أفاق الحكومة الإلكترونية في الجماهيرية العظمى و ميكنة مؤسسات التعليم العالي، مداخلة ملقاة في المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة حول الإبداع و التجديد - دور المدير العربي في الإبداع و التميز، شرم الشيخ - جمهورية مصر العربية، 27-29 نوفمبر 2004.
- 2- الزين منصورى و نقمارى سفيان ، الإطار النظري للحكومة الإلكترونية بين المتطلبات و مبررات التحول، مداخلة ملقاة في الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول ، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة ، 13-14 ماي 2013.
- 3- بلعربى عبد القادر و آخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة ملقاة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الإقتصاد الإفتراضي و إنعكاساته علي الإقتصاديات الدولية.
- 4- توهامى إبراهيم و ناجى ليتيم ، قراءة تحليلية في مضامين و أبعاد و دلالات الفساد الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية، مداخلة ملقاة في الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، مخبر مالية بنوك و إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 06-07 ماي 2012.
- 5- شعبان فرج ، الحكومة الإلكترونية إطارها النظري و المفاهيمي ، مداخلة ملقاة في الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر- دراسة تجارب بعض الدول ، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة ، 13-14 ماي 2013.
- 6- شلالى عبد القادر و قاشى علال ، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء و المعوقات في الجزائر، مداخلة ملقاة في اليوم الدراسي حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة البليدة 02، 27 فيفري 2014.
- 7- واعر وسيلة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية -الجزائر، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة .

ح- المقابلات:

1- مقابلة مع السيد عبد الكريم سويلم ، رئيس مصلحة الإعلام الآلي ، مجلس قضاء سعيدة ، يوم 19 أبريل 2016.

ط- المراجع الإلكترونية:

1- إطلاق بوابة المواطن الإلكتروني ، في الموقع:

<http://www.djazairess.com/echchaab/14171> ، 31/03/2016/13:22 .

2- البوابة الإلكترونية السعودية (سعودي)، في الموقع:

<http://www.saudi.gov.sa/wps/portal/SaudiPages/Pages/aboutPortal> ، 04/03/2016/19:01.

3- الحدري خليل ، المؤسسة الاقتصادية، في الموقع:

<http://uqu.edu.sa/page/ar/59390> ، 09/03/2016/18:42.

4- العباسي إيمان ، عصرنة قطاع العدالة، في الموقع:

<http://research1514.blogspot.com/2015/02/blog-post.html> ، 09/04/2016/18:22.

5- المكننة (الأتمتة) ، في الموقع:

<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A3%D8%AA%D9%85%D8%AA%D8%A9> ،
17/05/2016/22:26.

6- النفيعي فارس ، مفهوم و نشأة القطاع العام، في الموقع:

<http://www.hrdiscussion.com/hr15804.html#> ، 09/03/2016/18:30.

7- أول محاكمة عن بعد بالقلعة ، في الموقع:

<http://www.djazairess.com/echchaab/53191> ، 09/04/2016/18:22.

8- بن أعراب محمد ، " تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية و تجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الإجتماعية. العدد التاسع عشر، ديسمبر 2014، في الموقع:

<http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id=1264> ، 25/02/2016/22:33.

9- بوابة المواطن ، تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية ، في الموقع:

<http://www.elmouwatin.dz/?%D8%AA%D8%B3%D9%84%D9%8A%D9%85%D8%A3%D9%88%D9%84%D9%89%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA> ، 31/03/2016/13:17.

10- بوابة المواطن ، صندوق دعم إستخدام وتطوير تكنولوجيايات الإعلام والإتصال FAUDTIC ، في الموقع:

<http://www.elmouwatin.dz/?%D8%B5%D9%86%D8%AF%D9%88%D9%82%D8%AF%D8%B9%D9%85%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85> ، 27/03/2016/21:20.

11- بوابة المواطن ، الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية، في الموقع:

<http://www.elmouwatin.dz/?%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%83%D8%A7%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86%D9%8A%D8%A9,5137> ، 27/03/2016/21:20.

12- تدشين البوابة الإلكترونية للمكتبات الجزائرية ، في الموقع:

<http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20160225/69755.html> ، 31/03/2016/13:19.

13- حمري جلال ، الوظيفة العمومية، في الموقع:

<http://etudiantdz.net/vb/showthread.php?t=74346> ، 12/03/2016 / 18:25.

14- شنوفي نورالدين ، المناجمنت العمومي، في الموقع:

http://www.foad8.ufc.dz/cours/administrateur/Managementpublique/Managment_public_%20administrateur.pdf ، 10/03/2016/19:55.

15- طالبات الحصول على شهادة الجنسية الجزائرية ، في الموقع :

<http://bou-r.talk4her.com/t5725-topic#ixzz3zE5IMPrH> ، 05/04/2016/15:59.

16- طنشر عبد الرحمان ، تحميل شهادة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية من الانترنت ، في الموقع:

<http://www.djazairress.com/alseyassi/34948> ، 04/04/2016/23:02.

17- غزال عادل ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاز إلى مجتمع المعلومات، في الموقع:

<https://adelghezzal.wordpress.com/author/adellio2/> ، 21/03/2016/18:17.

18- مجلس قضاء بشار، في الموقع :

http://www.courdebechar.mjustice.dz/?p=services_casier ، 05/04/2016/00:02.

19- مجلس قضاء سعيدة، في الموقع:

<http://www.courdesaida.mjustice.dz/?p=madjlis> ، 04/04/2016/17:45.

- 20- مجلس قضاء سعيدة، مصلحة الإعلام و التوجيه، في الموقع:
http://www.courdesaida.mjustice.dz/?p=sce_information ، 04/04/2016/22:58.
- 21- مجلس قضاء سعيدة، صحيفة السوابق القضائية، في الموقع:
<http://www.courdesaida.mjustice.dz/?p=casier> ، 05/04/2016/15:36.
- 22- محاضرة عصرنة قطاع العدالة ، في الموقع:
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxlc2NhbGVuZXQyMDEwNnxneDo3MTI4OTY5YWU5NmNkYjlx> ، 11/04/2016/22:20.
- 23- مسيخ نوال ، بإمكان المواطن متابعة ملفه القضائي عبر شبكة إلكترونية ، في الموقع :
<http://www.djazairress.com/eloumma/2400> ، 14/04/2016/19:43.
- 24- منتديات الشروق أونلاين، الهياكل المركزية للوظيفة العامة و دورها في الإصلاح الإداري، في الموقع:
<http://montada.echoroukonline.com/showthread.php?t=316750> ، 12/03/2016 /17:55.
- 25- وزارة العدل ، التنظيم القضائي في الجزائر، في الموقع:
https://arabic.mjustice.dz/?p=organ_judic_ar ، 11/04/2016/22:10.
- 26- وزارة العدالة ، المديرية العامة لعصرنة العدالة ، في الموقع:
<https://arabic.mjustice.dz/?p=organisation#dgmj> ، 11/04/2016/22:10.
- 27- وزارة العدل ، خدمة طلب و سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين، في الموقع:
https://arabic.mjustice.dz/?p=sce_m_justice_avocats ، 05/04/2016/15:16.
- 28- وزارة العدل ، دليل المتعامل مع العدالة ، في الموقع:
<http://www.mjustice.dz/html/guidedejustice.pdf> ، 09/04/2016/17:55.
- 29- وزارة العدل ، طلب و إستخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الانترنت ، في الموقع :
https://arabic.mjustice.dz/?p=casier_en_ligne ، 05/04/2016/16:21.
- 30- وزارة العدل، طلب و إستخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت، في الموقع:
https://arabic.mjustice.dz/?p=nationalite_en_ligne ، 05/04/2016/16:06.

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية:
أ - المراجع باللغة الإنجليزية:

A- Magazines:

- 1- Brown David , "E-government and public administration", **International Review of Administrative Sciences**. Vol 71, No 2, 2005.
- 2- Jacob Olufemi Fatile, "Electronic Governance: Myth or Opportunity for Nigerian Public Administration?", **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. Vol 2, No 9, September 2012.
- 3- Hajaia Suliman, Roud Atalla, "The Obstacles of Applying Electronic Administration in Tafila Technical University (TTU) from the Faculty Staff Members' Perspectives", **International Journal of Humanities and Social Science**. Vol 4, No 11, September 2014.

ب - المراجع باللغة الفرنسية:

A- Les livres:

- 1- Aidonidis Christine, Pauletto Giorgio, **e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès** .GENÈVE: Département des constructions et des technologies de l'information CTI, 2007.

B- Les Rapports:

- 1- la Commission économique pour l'Afrique, "L'évaluation de l'administration électronique", **instrument politique clef pour le développement de la société de l'information**, note d'orientation n° NTIS/001/2014.

C- Sites Web:

- 1- Chatillon Georges, **L'Administration électronique : enjeux pratiques, défis juridiques**, site:

<http://www.univ-paris1.fr/diplomes/master-droit-du-numerique/bibliotheque-numerique-du-droit-de-ladministration-electronique/administration-electronique/generalites/ladministration-electronique-enjeux-pratiques-defis-juridiques/> ,01/05/2016/21:37.

الْفَهْرِس

فهرس الجداول و الأشكال و الصور

أ- فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	النسبة المئوية لمستخدمي الأترنت إلى عدد السكان بالجزائر للفترة الممتدة ما بين 2000 - 2010	111
02	خطوط الهاتف الثابت بالجزائر للفترة الممتدة ما بين 2000 - 2010	112
03	مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على مركز الصكوك البريدية قبل و بعد إدخال التكنولوجيا	148

ب- فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة و الأعمال و المواطنين	34
02	الإدارة الإلكترونية و موقعها بين المفاهيم المشابهة	42
03	التنظيم القضائي في الجزائر	158
04	الهيكل التنظيمي لـ المديرية العامة لعصرنة العدالة	162
05	الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء سعيدة	172

ج- فهرس الصور:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	موقع مجلس قضاء سعيدة	170

فهرس المحتوى

المحتوى	الصفحة
المقدمة.....	أ- ط
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية و الخدمة العمومية.....	10
المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.....	12
المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية و دوافع نشأتها.....	12
المطلب الثاني: خصائص و عناصر الحكومة الإلكترونية.....	19
المطلب الثالث: أهداف و مبادئ الحكومة الإلكترونية.....	25
المطلب الرابع: أنواع و مجالات الحكومة الإلكترونية.....	31
المبحث الثاني: الحكومة الإلكترونية بين مقومات التطبيق و بعض مظاهر التجسيد في العالم العربي..	36
المطلب الأول: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية.....	36
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.....	43
المطلب الثالث: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية.....	53
المطلب الرابع: مظاهر تجسيد الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية.....	56
المبحث الثالث: الأطر المعرفية للخدمة العمومية.....	66
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية و خصائصها.....	66
المطلب الثاني: نظم و أنواع الخدمة العمومية.....	72
المطلب الثالث: منظمات الخدمة العمومية.....	76
المطلب الرابع: الخدمة العمومية و الخدمة الإلكترونية.....	79
الفصل الثاني: مستقبل الخدمة العمومية في ظل إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بالجزائر.....	83
المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الجزائر.....	85
المطلب الأول: الضمانات القانونية و المؤسساتية لأداء الخدمة العمومية في الجزائر.....	85
المطلب الثاني: مجالات الخدمة العمومية في الجزائر.....	93
المطلب الثالث: معوقات الأداء الحسن للخدمة العمومية في الجزائر.....	96
المبحث الثاني: غايات و مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....	105

105.....	المطلب الأول: مبررات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
109.....	المطلب الثاني: الوسائل المسخرة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
123.....	المطلب الثالث: نماذج قطاعية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
131.....	المبحث الثالث: أفاق نجاح الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
131.....	المطلب الأول: تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
140.....	المطلب الثاني: آليات تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
146.....	المطلب الثالث: إعادة تأهيل الخدمة العمومية عن طريق الحكومة الإلكترونية.
153.....	الفصل الثالث: عصرنة قطاع العدالة مجلس قضاء سعيدة نموذج.
155.....	المبحث الأول: عصرنة قطاع العدالة.
155.....	المطلب الأول: التنظيم القضائي في الجزائر.
159.....	المطلب الثاني: المديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة.
162.....	المطلب الثالث: الإنجازات المحققة في إطار عملية تحديث وسائل عمل القطاع.
165.....	المطلب الرابع: سلسلة ثانية من المشاريع ذات بعد جوهري.
169.....	المبحث الثاني: الإصلاحات التي مست مجلس قضاء سعيدة.
169.....	المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة.
174.....	المطلب الثاني: إنشاء الشباك الموحد و مصلحة الإعلام والتوجيه.
177.....	المطلب الثالث: صحيفة السوابق القضائية.
181.....	المطلب الرابع: شهادة الجنسية.
184.....	المطلب الخامس: تسيير الملف القضائي.
188.....	المطلب السادس: الأوامر بالقبض والمحادثات المرئية عن بعد.
192.....	الخاتمة.
197.....	قائمة الملاحق.
212.....	قائمة المراجع.
225.....	فهرس الجداول والأشكال والصور.
226.....	فهرس المحتوى.

المخلص:

تعالج هذه الدراسة موضوع الحكومة الإلكترونية و علاقته بالخدمة العمومية من خلال تبيان الإطار المفاهيمي لكل منهما ، و التركيز على دور الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية جديدة إنتهجتها الجزائر لتحسين أداء المؤسسات الحكومية و ترشيد خدماتها ، والوقوف على الوسائل التي سخرتها الحكومة الجزائرية لإنجاح هذا المشروع و التحديات التي واجهتها أثناء عملية التنفيذ ، مع التطرق لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في العديد من القطاعات الحكومية الجزائرية وكيف كانت إنعكاساتها على جودة الخدمات التي تقدمها ، ثم إسقاط هذه الدراسة على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية بقطاع العدالة كونه السباق إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إنجاز معاملته وأداء وظائفه ومهامه ، وتطبيقه نظام الخدمة الإلكترونية الذي يفضله تحسن جودة الخدمات العمومية التي يقدمها للمواطنين ، وهو ما أكدته الدراسة الميدانية التي أجريت بمجلس قضاء سعيدة ، والتي خلصت إلى نتيجة مفادها أن الحكومة الإلكترونية تصلح لأن تكون إستراتيجية تعمل على إعادة صياغة دور مؤسسات الدولة وعلاقتها بالمواطنين ، كما أنها تساعد على تحسين و ترشيد الخدمات العمومية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية ، الخدمة الإلكترونية ، الخدمة العمومية، المنظمات العمومية ، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

Summary:

The subject of this study is about the Electronic government and its relationship to the public service, Which clarifies the concept of both of them, and focuses on the role of electronic government new strategy implemented by Algeria to improve the performance of public administrations and the rationalization of its services, and indicates the means provided by the Algerian government to implement this project and the challenges that hinder the implementation. Then, addresses the electronic government applications in many sectors of government in Algeria, such as the justice sector, which was the first to use information and communication technology in the performance of its functions, And the application of electronic services system, which contributed to improving the quality of public services provided to citizens.

To sum up, the study is about the improvement of the electronic government on the performance of government institutions and their relationship with citizens, as well as, the rationalization of public services.

Key words: Electronic Government, Electronic Administration, Electronic Service, public service, the technology information and communication.