

عصره المرفق العام

لقد فرضت الثورة التكنولوجية وتطور التقنيات الحديثة للاتصال نفسها منذ سنوات كبديل عن الطرق التقليدية المعروفة في تسيير وإدارة المرافق العامة وذلك من خلال التحول نحو مرفق عام إلكتروني في إطار ما يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية العصرية أو الحكومة الإلكترونية ، قصد الوقوف على حاجيات المواطنين بتحقيق عناصر ثلاث جد مهمة تعتبر من التحديات الحقيقية للإدارة الحديثة، والمتمثلة أساسا في: **سرعة أفضل، جودة عالية تكلفة أقل أو ما يمكن أن نطلق عليه بالجودة الشاملة** ، حيث بدأ يتحقق ذلك - ولو تدريجيا - بعد مرور الجزائر بالمرحلة التمهيدية في إطار التوسع في مجال استعمال أجراءات الإدارة الإلكترونية ، وقد ساعد هذا كله الايجابيات الكبيرة التي خلقتها الانترنت في مرافقة تطلعات البشرية في تحقيق أفضل السبل التي من خلالها يتم إشباع مختلف الحاجيات .مما جعل الإدارة الحالية تسعى للاعتماد بالقدر الممكن على التكنولوجيا المتطورة والتي تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق. وقصد الاضطلاع بتلك المهام من أجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمرتفقين فقد شرعت الدولة في رقمنة مختلف الإدارات العمومية قصد جعلها مواكبة للتطورات الحاصلة على المستوى الإقليمي والعالمي ومحاولة اللحاق بالركب في هذا المجال الحيوي، وقد ترجمته عديد النصوص القانونية الصادرة في هذا الشأن، كقانون الصفقات العمومية وقانون الاستثمار وقانون الوظيفة العمومية و العدالة و التجارة الإلكترونية و البريد و المواصلات والاتصالات والداخلية ... من أجل الإسهام في تحقيق التنمية المستدامة المنشودة، حتى أنها ولأهميتها فقد خصصت لها وزارة للرقمنة.

* الإطار المفاهيمي للمرفق العمومي الإلكتروني :

يرتبط مفهوم المرفق العمومي الإلكتروني بعديد المفاهيم في هذا الشأن ومن أهمها الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، ويقصد بذلك استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على الخدمة المرفقية بأفضل السبل.

والإدارة الإلكترونية تعد اليوم كبديل ضروري وحتمي عن الإدارة التقليدية الكلاسيكية ومفهوم حديث مرتبط بالدور المهم و المتنامي للاستخدامات التكنولوجية الحديثة و القضاء بالتالي على المشاكل والتعقيدات التي تعرفها الإدارة الجزائرية التي تعترض تقديم الخدمة المرفقية بما يحقق رضا العملاء وبعيدا عن إرهافات البيروقراطية ، ويعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة في مجال علم الإدارة ،

والذي تعددت **التعاريف** بشأنه ، فتعرف على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات دون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة أو المنظمة.

كما **تعرف** على أنها العملية الإدارية التي تعتمد فيها الإدارة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قصد تحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل الإدارة العامة أو المنظمة الإدارية ، حيث تتجسد هذه العملية في تحويل أسلوب تقديم الخدمة من الأسلوب التقليدي إلى الإدارة بواسطة التقنيات الرقمية بما ينطوي عليه من توفير في الجهد و الوقت و التكاليف وكذا الاستفادة بأقصى شكل من المعلومات المتاحة.

كما يمكن **تعريفها** على أنها : تحويل العمل الإداري من طبيعته التقليدية الورقية إلى استخدام الأساليب الاليكترونية.

كما تعرف على أنها العملية الإدارية التي تعتمد فيها الإدارة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، قصد تحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل الإدارة العامة أو المنظمة الإدارية ، من خلال تحويل أسلوب الخدمة من الأسلوب التقليدي إلى الإدارة بواسطة التقنيات الحديثة الرقمية ، مما يوفر الجهد و الوقت و التكاليف و الاستفادة بأقصى شكل ممكن من المعلومات المتاحة.

كذلك هي : تحويل العمل الإداري من طبيعته التقليدية الورقية إلى استخدام الأساليب الاليكترونية.

كما أنها : منظومة اليكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات تحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

وهي أيضا: قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن ، و بين قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت ، مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة معتمدة على **مبدأين** هما:

-الأول: **تقني**: من خلال إعداد المعومات اليكترونيا و تناقلها عبر شبكة الإنترنت ، و ضمان دقتها و

سريتها

-الثاني: **إجرائي**: ينطوي على تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها

إذن :- **فالإدارة الاليكترونية** : هي عملية انجاز مختلف المعاملات الإدارية وكذا تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت من غير أن يضطر المرتفقون أو العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم ، إذ أنها تنطوي على تقديم أفضل الخدمات للمواطنين مع استغلال أفضل وأمثل لمصادر المعلومات المتاحة ، من

خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار اليكتروني حديث ، من أجل استغلال أفضل ما يكون للوقت و الجهد و المال تلبية لتلك الحاجيات المرفقية، و بالتالي كسب رضى الجمهور المتعامل معها. وهو ما يطلق عليه ب : **رقمنة المرافق العمومية.**

والجزائر ككل البلدان التي رفعت التحدي في التحول نحو الإدارة الاليكترونية قصد مواكبة التطور ، انطلاقا من أن إدخال الإدارة الاليكترونية في المرفق العام ليس هدفا في حد ذاته بل هو وسيلة للوصول إلى خدمة في متناول المواطن الجزائري بأكثر فعالية و سرعة و جهد و تكلفة أقل .

الإنترنت كأداة لتطبيق مقتضيات الإدارة الاليكترونية

عرفت الإنترنت بالمادة الأولى فقرة 05 من القانون 04/18 المؤرخ في 2018/05/10 ، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات الاليكترونية (ج ر ع 27) بالقول : " شبكة معلوماتية عالمية تتشكل من مجموعة شبكات وطنية وإقليمية وخاصة ، موصولة فيما بينها عن طريق بروتوكول الاتصال IP وتعمل معا بهدف تقديم واجهة موحدة لمستعملها".

كما نعرف على أنها شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العام، و تربط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها المختلفة ، والتي تمكن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

خصائص الإدارة الاليكترونية :

تتمتع الإدارة الاليكترونية في ظل اعتمادها على تكنولوجيا المعومات و الاتصال خصوصا الانترنت على العديد من الخصائص لعل أهمها:

*1- الاعتماد و الاستناد في عملها على الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات المرفقية : - تتضاءل هنا أهمية المقر إذ أنه يتم الحصول على الخدمات المرفقية عن بعد عبر شبكة الاتصال الحديثة من دون عناء التنقل إليها أي عن بعد - كما يؤدي هذا إلى القضاء على البيروقراطية و الرشوة و المحسوبية إلى أكبر حد ممكن وتكريس قدر كبير من الشفافية ، حيث أن الإدارة الاليكترونية ومن خلال طبيعة عملها تستطيع أن تتجاوز عيوب النظامين المركزي و اللامركزي ، بحيث يمكنها أن تحقق مزايا كلا من نظامي المركزية و اللامركزية في الإدارة الجزائرية بحيث تزيل التقسيم التقليدي المعروف في الإدارة .

*2- التقليل من التعقيدات الإدارية و تبسيط و تسهيل الإجراءات : بحيث أن تطبيق مقتضيات الإدارة الاليكترونية يستوجب إحداث تغييرات على المستوى الهيكلي و على مستوى الأساليب المتبعة من الحكومة لتسيير الشؤون العامة ، ولكن بما يتناسب مع الطبيعة و المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الاليكترونية ، كأن تدمج بعض الإدارات مع إدارات أخرى أو تستحدث أو تلغى أخرى بحسب المهمات و الوظائف و المتطلبات

المرفقية وفقا لإجراءات وعمليات تسند إليها بما يمكن أن يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة اليكترونية ميزتها السرعة بما يختصر الوقت في انجاز العمل وبكفاءة و فاعلية عالية بما يحقق الرضى الوظيفي من جهة و ما سيحققه حتما من رضى العملاء و الزبائن ، فالإدارة الاليكترونية هي بمثابة عقد جديد بين الدولة أو الحكومة و المواطن ، وفي ظل هذه العلاقة التي يطبعها أسلوب التسيير التشاركي و الشفاف للإدارة العامة ، تتغير مكانة و مركز المواطن من مجرد متلق للخدمة المرفقية إلى مشارك في صنع القرار ، إذ يلعب دورا مهما في تقييم الأداء الحكومي من خلال عمليات استطلاع الرأي وموقف المواطن تجاه هذه الخدمات المقدمة من حيث مدى رضاه أو عدم رضاه عنها ، ووسيلتها هنا هي الانترنت ، وان كانت غير ملزمة إلا أنها تلعب دورا هنا في بلورة ووضع رؤية واضحة بهذا الصدد ، و بالتالي يمكن وضع التشريعات و التنظيمات و تعديلاتها المتلائمة مع أداء المرفق العام الاليكتروني بما يحققه من ميزات ، وتبعاً لذلك فكثيرا من القطاعات الوزارية و مختلف المؤسسات تنشر عبر مواقعها بوابة اليكترونية هي بمثابة أرضيات للتشاور واستطلاع آراء المواطنين في هذا الشأن.

*3- توفير الخدمة بشكل مستمر: فكأن الإدارة هي التي تنتقل إلى المواطن وليس العكس ، فطبيعة الإدارة الاليكترونية من شأنه أن يضمن الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية من دون انقطاع ، وهذه من بين خصائص المرفق العام ، وما يدعم ذلك هو أن الإدارة الاليكترونية هي إدارة عن بعد وهي إدارة بلا زمن وهي إدارة بلا أوراق.

*4- اعتماد الإدارة الاليكترونية على نظام الأرشيف الاليكتروني : فالأرشيف الاليكتروني الذي يعد بمثابة الذاكرة المخزنة على مستوى " قاعدة البيانات " لتتمكن الإدارة العمل من خلالها وحتى العودة إليها في كل الظروف و المستجدات ، كذلك و من خلاله تستطيع الحكومة تقييم مدى تطور حجم احتياجات المواطنين ونوعها ومدى استجابة المرفق لها ، و بالتالي ماهي الحلول الواجب وضعها إزاء مختلف المشكلات المطروحة ، وهي عديدة ، بحسب المجال المخصص للمرفق ، اقتصاديا اجتماعيا إداريا ثقافيا سياسيا ، وهو ما من شأنه يحدد الأولويات و التوجهات الإستراتيجية للدولة.

أهداف الإدارة الاليكترونية:

إن الانتقال نحو الإدارة الاليكترونية تطبيقا لأهداف الحكومة الاليكترونية من شأنه أن يحقق عديد الأهداف في هذا الشأن ، و من أهم هذه الأهداف أن هذا الأسلوب من العمل من شأنه أن يحد من التأثير السلبي للبيروقراطية الإدارية وتوفير دعائم الشفافية في العمل الإداري ، من خلال تبسيط الإجراءات في العمل

الإداري الحكومي بصورة تسمح بإيصال الخدمات للمواطنين و العملاء بشكل سريع و عادل على أساس من النزاهة و الشفافية والمساواة بين المرتفقين ، بما يؤدي إلى القضاء على أساليب البيروقراطية في العمل الإداري ومكافحة كل صور التسبب و التجاوزات ، و هو ما يؤدي إلى القضاء على كل مظاهر السلبيات في معاملة المرتفقين و المظاهر السلبية لطوابير الانتظار خصوصا أنه يخفف من العلاقة المباشرة بين العملاء و الإداريين بما يؤدي إلى التقليل من تأثير العلاقات الشخصية و المحسوبية على العمل في نهاية المطاف ، كذلك نجد من أهداف هذا التوجه الحديث في التسيير الإداري أنه يؤدي إلى الترشيد في التكاليف و الأعباء التي يمكن أن يتكبدها المرفق العام سواء على المستوى المادي أو البشري ، ومن أهدافه أيضا انه يحقق للإدارة ميزة **الجودة الشاملة** في الأداء الحكومي و تبسيط الإجراءات الإدارية ، من خلال خلق الفاعلية في الإدارة بما يتضمنه من رفع في مستوى العمليات الإدارية ، كما أنه من الممكن أن يقلل من ساعات العمل داخل الإدارات و المؤسسات العامة و الرفع من كفاءة العمل و التعاملات مع المرتفقين ، حيث أن ذلك من شأنه أن يلبي احتياجات المواطنين بالتواصل بأفضل السبل و بجودة عالية بما يحقق ما يطلق عليه رضى الزبون أو العميل أو المرتفق، ومن هذا المنطلق فالإدارة الاليكترونية من شأنها أن تحقق العديد من الأهداف و الغايات بما تتطوي عليه من تقديم أحسن الخدمات ، و من جهة أخرى إتاحة الفرصة لكل مواطن للتواصل بكل سهولة ويسر للحصول على الخدمة العامة ، إلى جانب كل ذلك فالأمر متاح بتكاليف جد منخفضة بما يجعلها أكثر تغيرا و تكيفا مع الأوضاع و التطورات التي تعرفها الساحة الوطنية و الدولية ، وكما هو معلوم فان كل هذه المرافق هدفها الأول و الأخير هو الوصول إلى أحسن النتائج و بالتالي تحقيق الرضى المطلوب.

متطلبات و أساسيات تحقيق الإدارة اليكترونية الفعالة

إن التحول نحو الإدارة الاليكترونية تحولا كاملا و شاملا من شأنه التكفل الأمثل بالحاجيات المرفقية بأفضل طريقة من خلال توظيف شبكة الانترنت بفعالية و على نطاق واسع وبشكل تدرجي و مرحلي ، كون هذه الأخيرة ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل هي تعتبر عملية معقدة ونظاما متكامل و مركبا من المكونات التقنية و المعلوماتية و البشرية و المالية و البيئية و التشريعية وغيرها.. ، ولهذا الغرض فانه من الضروري توفير العديد من المتطلبات التي من شأنها أن تحقق تلك المقترضيات لبناء إدارة اليكترونية عصرية قابلة للنقل من المستوى النظري وإخراجها إلى حيز الواقع العملي.

ويمكن حصر هذه المتطلبات فيما يلي:

• 01- **المتطلبات الإدارية** :

بمعنى إحداث التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية بما فيها ادارات الحكومية بقصد التكيف مع الخدمات الحكومية التي تأخذ أبعادا جديدة ، بما يؤدي الى الاستغناء عن الوظائف التقليدية لتستحدث مكانها أخرى حديثة وجديدة ، لكن ذلك يتطلب تأهيل القيادات الادارية و تأهيلها بقصد احداث هذا التحول النوعي في عمل الحكومة الاليكترونية.

بغية تطبيق مقتضيات الإدارة اليكترونية فانه من الممكن حصرها في النقاط أو العناصر التالية:(للاطلاع و التوسعة)

أ-وضع الاستراتيجيات و خطط التأسيس و الانجاز و التنفيذ: (ضرورة التوسع حسبما عرض

المحاضرة)

ب-بنا القيادة و الدعم الإداري بما يحقق النجاح للإدارة الاليكترونية: (ضرورة التوسع حسبما عرض

المحاضرة)

ج -بناء الهيكل التنظيمي المتلائم مع هذا التحول في العمل الإداري بالوجه الاليكتروني: بإحداث

تغييرات تتناسب مع الإدارة الاليكترونية. للتوسع و البحث.

د -اعتماد خطط للتعليم و التدريب الخاصة بالعاملين: للتوسع و البحث

هـ-إصدار المنظومة التشريعية اللازمة قصد مواكبة هذا التحول والتكيف معه: خصوصا ما يتعلق بتنظيم

و حكم العلاقات القائمة بين الموظف العمومي والمتعاملين مع المرفق العمومي .للتوسع حسبما قدم بالمحاضرة

و- إن ميزة اكتساب ثقافة الإدارة أو الحكومة الاليكترونية لدى الجمهور أو المتعاملين من شأنه أن يحقق

نجاح كبير لوظائف الدولة ، إذ تعتبر مسألة التوعية الركيزة الأساسية هنا لنجاح عملية التحول من الإدارة

التقليدية نحو الإدارة الاليكترونية العصرية ، فهي باعتبارها منظومة متكاملة من القيم و العادات و التقاليد و

الأهداف و التي تمت ترجمتها إلى أرض الواقع ، تحتاج إلى وعي اجتماعي و مساندة الجمهور وتقبله لهذا

النمط من المعاملات الجديدة .

*** 02- المتطلبات التشريعية :**

تعتبر مسألة توفير منظومة تشريعية تحكم الإدارة أو الحكومة الاليكترونية هو بمثابة القاعدة و الأساس

الضروري الذي يتم من خلاله ضبط عمل مختلف المرافق و المؤسسات ، و بالتالي تتحدد و تضبط من خلاله

مختلف العلاقات القائمة بين الجهات المتعاملة معها وذلك بضمان حقوق جميع الأطراف وواجباتهم ، فعلى

سبيل المثال نجد القوانين المتعلقة بتنظيم نشر المعلومات و المحافظة على الأسرار ، وتلك المتعلقة بتحديد

رسوم استخدام المواقع الالكترونية ، ومنها المتعلقة بضمان حقوق جميع الأطراف المتعاملة في ظل الحكومة الالكترونية ، وأيضا مختلف التشريعات المتعلقة بالجرائم الالكترونية ، كالفقرنة و الابتزاز والاختراق و التخريب و التجسس اليكتروني على المواقع الالكترونية ..

ومن بين أهم هذه القوانين المرافقة لعملية التحول في أسلوب العمل الإداري للمرافق الالكترونية نجد

القانون 07/18 المؤرخ في 2018/06/10 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال حماية المعطيات

ذات الطابع الشخصي (ج ر ع 34) ، حيث عرف المعطيات ذات الطابع اشخصي على أنها " كل معلومة بغض النظر عن دعامتها متعلقة بشخص معرف أو قابل للتعرف عيه و المشار إليه باعتباره شخصا طبيعيا ، بصفة مباشرة أو غير مباشرة ، لاسيما بالرجوع إلى رقم التعريف أو عنصر أو عدة عناصر خاصة بهويته البدنية أو الفيزيولوجية أو الجينية أو البيومترية أو النفسية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية ، وكل معالجة للمعطيات ذات الطابع الشخصي تخضع لتصريح أو ترخيص مسبق من **السلطة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي** ، وهي سلطة إدارية مستقلة ماليا (تتمتع بالشخصية المعنوية) تنشأ لدى رئيس الجمهورية ،وتتمثل مهمتها بصورة عامة وطبقا للقانون السالف بيانه في السهر على مطابقة معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي لأحكام هذا القانون ، و ضمان عدم احتواء استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على أي أخطار تجاه حقوق الأشخاص و الحريات العامة و الحياة الخاصة.

ومن القوانين المرافقة لعملية التحول أيضا نجد **القانون رقم 04/09 المؤرخ في 2009/08/05**

المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها ، و أيضا **القانون رقم 04/15 المؤرخ في 2015/02/01 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين** (ج ر 06) ، حيث عرفت المادة 02 منه التوقيع الالكتروني على أنه: " بيانات في شكل اليكتروني ، مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات اليكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق .. " ، و البيانات التي يتم بها إنشاء التوقيع أليكتروني هي بيانات فريدة ، مثل الرموز أو مفاتيح التشفير الخاصة التي يستعملها الموقع لإنشاء التوقيع الالكتروني.

و تتمثل سياسة **التصديق الالكتروني** في مجموع القواعد و الإجراءات التنظيمية و التقنية المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين ، بما يحقق المطابقة بين التوقيع و صاحبه ، و بالتالي حماية أطراف المعاملات ، كون التصديق الالكتروني مهمته التأكيد على صحة المعاملات و ما يرتبط بها خصوصا ما تعلق منها بمنح **شهادة** التصديق الالكتروني، وفي هذا الإطار منح المشرع الجزائري لهيئات معينة سلطة إعداد سياسة التصديق الالكتروني و السهر على تطبيقها وضمان الموثوقية اللازمة للتصديق الالكتروني و المسماة

بالسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني ، و التي تنشأ لدى الوزير الأول كسلطة إدارية مستقلة و تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ، كما توجد أيضا سلطتين أخريين هما السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني و السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني، واللذان يشرفان على متابعة عمليات التصديق و موثوقيته كل بحسب المجال المخصص له (المواد 16 و ما بعدها من القانون).

* 02- المتطلبات التقنية :

ويتجسد ذلك من خلال توفير البنية التحتية التي تحتاجها الإدارة الإلكترونية في عملها من شبكة الإنترنت (internet-intranet-extranet) و كذلك التكنولوجيات الرقمية الحديثة من تجهيزات و برامج و أنظمة ..) (للبحث في هذه الجزئية خصوصا المصطلحات السابق ذكرها و العلاقة أو الفروقات بينها). الشبكة الداخلية هي الأنترنت الداخلية أو الأنترنت، و الشبكة الخارجية هي الأكسترنات .

• 03- المتطلبات البشرية :

لهذا العنصر أهمية كبيرة في تحقيق نجاح و فعالية العمل الإداري الإلكتروني ،كونه يعمل على هذه التكنولوجيات الرقمية في تقديم الخدمة المرفقية ، و بالتالي لابد أن يكون مؤهلا و قادرا على العمل بنجاح وفقا لهذا الأسلوب الحديث ، وهو ما يتطلب التكوين والتأهيل المستمرين و اللازمين للتحكم في هذه الأساليب الحديثة من العمل ، لكن من اللازم أن يتجاوز الاهتمام بهذا العنصر مسألة التدريب فقط ، بل لابد من التوجه نحو التحكم في هذا المجال الحيوي و المتطور باستمرار من خلال استحداث مراكز أبحاث علمية متخصصة في هذا المجال إضافة إلى الربط مع مختلف المخابر البحثية بالجامعات الجزائرية لمواكبة هذا التحول و

• 04- - المتطلبات الأمنية :

تعتبر من أكبر المشكلات و المخاطر المرتبطة بالإدارة أو بالحكومة الإلكترونية بسبب ارتباط استخدام هذا المجال الحيوي من التكنولوجيا في مختلف مفاصل أجهزة الدولة ، فقد ارتبط ذلك بالعديد من المخاطر الأمنية وعلى رأسها مخاطر استخدام التكنولوجيا ، و بالتالي فالأمن المعلوماتي الوطني يعتبر جزءا مهما من أبعاد الأمن السيبراني ، لكونه الأداة الفعالة لحماية الحكومة الإلكترونية و المعلومات و الوثائق من كل أوجه القرصنة و الاختراق، و حماية المعطيات و البيانات ذات الطابع الشخصي خصوصا من خلال استخدام أمن البرمجيات ونظام التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق و مختلف المعاملات .

عوائق التحول نحو الإدارة أو الحكومة الإلكترونية

إن تحقيق الأهداف المرجوة من أسلوب الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين و السهل بل تعثره العديد من العوائق و التحديات ، وهو ما يتطلب مواجهة التحديات المطروحة وتوفير الوقت الكافي والأسباب و

المتطلبات اللازمة و التي يحتاجها هذا التحول ، ولعل من أبرز تلك العوائق نجد **العوائق التقنية** ، و المرتبطة بمهمة إنشاء بنية تحتية معلوماتية يرتكز عليها التحول العمل الإداري للمرافق العامة نحو الرقمنة ، وهو أمر يحتاج إلى **استثمارات مالية ضخمة و ميزانيات كبيرة** لبناء هذه التقنية المعلوماتية ، إضافة إلى **الافتقار للخبرة** اللازمة في مجال التقنية و المعلوماتية والتي تعتبر عوائق بشرية مرتبطة من جهة بالعاملين على هذه المرافق و المؤسسات كالموظفين العموميين و من جهة أخرى يرتبط بعائق مدى تقبل واستجابة المواطنين لطبيعة و متطلبات هذا النوع من المعاملات الاليكترونية ، وهو ما أدى مع مرور الوقت أن إلى حدوث مشكلة أخرى ربما تعتبر تحد أكبر و هو التحدي المرتبط بمعضلة **الفجوة الرقمية** بسبب **العوائق التعليمية و الاقتصادية** التي تجعل الدخول إلى العالم الرقمي عملية صعبة خصوصا أمام ضعف البنية التحتية الأساسية في مجال الاتصالات، و من أهم العوائق أيضا نجد **العوائق الأمنية** أمام عدم القدرة على مواجهة تحديات الأمن المعلوماتي ، يضاف إلى ذلك كله تبرز **العوائق الإدارية و القانونية** (على الطلبة البحث و الاطلاع أكثر في هذه الجزئية ، و قد تم شرحها وتقديمها على مستوى المحاضرة).

المرفق العام و الإدارة الاليكترونية

لا ينكر أحد أن للطفرة التي عرفها العالم عامة و بلادنا على الخصوص في مجال تكنولوجيا الاتصالات قد كان له الأثر الكبير في إحداث قفزة نوعية على تطوير العمل الإداري من خلال تحقيق ميزات الكفاءة و الجودة و الدقة و المرودية في مجال تسيير و إدارة المرافق العامة من خلال تسخير الحاسوب و الإنترنت لتحقيق هذه المقتضيات ، وهذه الميزات تسعى السلطة التنفيذية في الدولة إلى تكريسها عبر مختلف مرافقها العامة بما يؤدي إلى إشباع الحاجات العامة للمواطنين .

ولقد تبنت الجزائر ككل دول العالم مشروع الحكومة الاليكترونية ' الجزائر الاليكترونية 2013 ' وذلك بتكريسها عبر مختلف مرافقها العامة بما يمنح الجهاز الإداري الجزائري أكبر قدرة ممكنة من الأداء الناجع و الجودة الشاملة في العمل المرفقي.

في هذا الإطار ومن خلال استقراء التحول في عمل المرافق العامة نجد بأن هناك أثر كبير للإدارة الاليكترونية على المبادئ التي ترتكز عليها المرافق العامة ، و المتمثلة في مبدأ الشفافية و مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد و مبدأ المساواة و مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير و التبديل تبعا لمقتضيات المصلحة العامة... (للبحث و للتوسع أكثر من الطلبة).

• مشروع الحكومة الالكترونية للجزائر 2013 : التحول نحو الإدارة الالكترونية

من أجل الوصول إلى تحسين سير المرفق العام و الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية و أيضا ترقية التعاملات بيم مختلف الأجهزة العمومية في الدولة و المواطنين ، فقد سعت الجزائر إلى بناء مشروع الحكومة الالكترونية من خلال وضع شبكات اتصال تربط بين مختلف المؤسسات المعنية وما بين الوزارات ، والذي يعتبر بمثابة البوابة الرقمية الحكومية والتي تسمح بالتواصل مع المؤسسات و الهيئات العمومية على مختلف المستويات ، من خلال استعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة بما يحقق ميزتين مهمتين ، تنطوي الأولى على الرفع من قدرات اكتساب استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ورفع كفاءة العاملين في الإدارات العمومية ، و من جهة أخرى دعم الاقتصاد الرقمي.

• تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

وتطبيقا لأهداف و تطلعات مشروع الجزائر الالكترونية 2013 فقد سعت الجزائر إلى تجسيد ذلك و لو تدريجيا بحسب القدرات المتاحة و الخطط و البرامج المسطرة و أمام التحديات القائمة ، حيث عرفت العديد من القطاعات تطبيقه سواء على مستوى الإدارة العامة أو من خلال مختلف المتعاملين معها كالمواطنين أو القطاع الخاص، و من أمثلة هذه القطاعات المعنية بالتجسيد :

- **الإدارة المحلية** (قطاع الداخلية و الجماعات المحلية) : في إطار الهدف الذي تسعى الدولة الجزائرية لتحقيقه تلبية لاحتياجات المرتفقين ، فقد تبنت عملية تخفيف الإجراءات الإدارية و تقريب الإدارة من المواطن ومكافحة العوائق البيروقراطية ، سعت الوزارة المعنية إلى تحسين خدماتها من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية في إطار تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية 2013/2009 ، أين بدأت بتطبيق آليات الرقمنة ولكن بشكل تدريجي ، وتعتبر وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من الوزارات السبابة التي سارعت منذ بداية تطبيق البرنامج في التوجه نحو التحكم في هذا المجال الحيوي و الهام من حياة الدولة الجزائرية و أصبح القطاع اليوم يشهد تقليصا كبيرا من ناحية عدد الأوراق المطلوبة لاستخراج مختلف الوثائق الإدارية ورقمنتها ، . وفي هذا الإطار فقد عرفت رقمنة مصلحة الحالة المدنية ، واستصدار جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين ، و التسجيل الالكتروني للحج ، ومشروع البطاقة الرمادية البيومترية و رخصة السياقة البيومترية (بداية 2018) ، يضاف إلى هذا ما تعلق بتسهيل تقديم مختلف الخدمات للجالية الوطنية المقيمة بالخارج بالحصول على الخدمات عن بعد عبر الولوج إلى موقع الوزارة كطلب الحصول على شهادة الميلاد رقم 12 مباشرة عبر الموقع من حاجة لعناء التنقل أو استهلاك وقت كبير في سبيل ذلك ، وإلغاء إجبارية التصديق على وثائق الحالة المدنية وتقديمها لدى الإدارات العمومية وإلغاء العديد من الوثائق الإدارية في تكوين الملفات

الإدارية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي 204/15 المؤرخ في 2015/07/27 ، أين أعتفت المادة 02 منه المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية والتي يمكن الاطلاع عليها مباشرة من خلال السجل الوطني الإلكتروني من قبل جميع الإدارات العمومية و السلطات المعنية سواء كانت المركزية أو المحلية . رقمته الكثير من المعاملات و الاتصالات التي تتم خلال مناسبا الانتخابات المحلية أو التشريعية أو الرئاسية ، بما يختصر الجهد و الوقت و يضيف حدا كبيرا جدا من الشفافية و الديمقراطية و لما لا التحكم يوما ما في أبجديات التصويت الإلكتروني في الانتخابات التمثيلية و هكذا... (للبحث و الشرح أكثر من الطلبة) .

- **رقمنة قطاع العدالة** : بموجب القانون 03/15 المؤرخ في 2015/02/01 ، يتعلق **بعصرنة العدالة** ، جريدة رسمية العدد 06 ، و الذي يظهر من خلال تبني عدة مشاريع في هذا الشأن من شأنها ترقية أداء المرفق القضاء و تحسين الخدمة العمومية ، كما تم إنشاء سلطة التصديق الإلكتروني لدى وزارة العدل ، بما يسمح بسحب الوثائق القضائية وشهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية ممضاتين إلكترونيا عبر الإنترنت ، كما تم اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية ، ومما يسجل هنا كذلك اعتماد تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية، واعتماد نظام المراقبة الإلكترونية كأداة لرصد المحكوم عليهم في أي مكان يتواجدون فيه من خلال جهاز السوار الإلكتروني ، ويستعمل حتى كأحد بدائل العقوبة السالبة للحرية والذي طبقته الجزائر بموجب القانون 18/01 المعدل و المتمم للقانون 05/04 و المتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين.... (للتوسعة و البحث أكثر من الطلبة) .

- **قطاع التعليم العالي** : (للبحث و الشرح من الطلبة) .

- **قطاع التجارة** : على وجه الخصوص من خلال الإشراف على قطاع التجارة و تنظيم مختلف المعاملات التجارية وفقا للأسلوب الإلكتروني والتي تبناها المشرع الجزائري بموجب القانون 05/18 المؤرخ في 2018/05/16 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ، هذه الأخيرة عرفها المشرع بموجب المادة 05 منه على أنها النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الإلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك الإلكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية، وتطبيقا لهذا المجال الحيوي و الذي يخضع لرقابة الدولة فقد أصدر السجل التجاري الإلكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 112/18 المؤرخ في 2018/04/05 والمتعلق بتحديد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني.

.....***.....***.....

ومن أجل تحسين أساليب إدارة المرافق العامة تنفيذًا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين الإدارة العمومية وجعله يتميز بالشفافية والفعالية، فقد قامت الدولة في هذا الشأن باستحداث آليات تكفل تحقيق **عصرنة المرفق العام** واستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتمكين المواطن من الحصول على خدمة ذات جودة ونوعية، ويمكن الإشارة لبعض هذه المنجزات:

* **استحداث آلية الشباك الموحد** : في مختلف القطاعات خاصة الحيوية منها داخل الدولة ، بقصد التخفيف من الإجراءات الإدارية و التعقيدات البيروقراطية ، حيث تعرف الكثير من الوزارات تطبيق هذه الآلية لإضفاء أكثر مرونة و شفافية إزاء المتعاملين مع المرفق ، حيث كان أخر ما تعلق بالشباك الموحد المستحدث في ظل قانون الاستثمار الجديد.

* إصدار المرسوم الرئاسي المتعلق باستحداث المرصد الوطني للمرفق العام

ويعتبر المرصد الوطني للمرفق العام (والمستحدث بموجب المرسوم الرئاسي رقم **03/16** المؤرخ في 2016/01/08 – الجريدة الرسمية عدد 02 بتاريخ 2016/01/13) هيئة استشارية يلعب دورا مهما في مجال ترقية المرفق العام والإدارة والإسهام في تطويرها، والذي يوضع تحت رئاسة وزير الداخلية. ويقوم المرصد بمهامه في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكيفه مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية ومع حاجات مستعملي المرفق العام، ويتم ذلك بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية. كما يلعب دورا أيضا في عمليات التنسيق والربط عبر الشبكات الخاصة بالدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية من أجل ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام، إضافة إلى ذلك يلعب دورا مهما في اقتراح كل تدابير وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة من شأنه أن يسهم في ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام. كما يعمل المرصد على إعداد الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام.

إضافة إلى ذلك تعمل هذه الهيئة على دفع وتشجيع ومشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات خدمات المرفق العام، ويساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.

ويتكون المرصد من 05 شخصيات من بين الإطارات السامية الذين مارسوا وظائف عليا بمؤسسات الدولة ويتم اختيارهم طبقا لخبرتهم، يضاف إلى ذلك ممثلي الوزارات التالية (التجارة، الطاقة، الصناعة والمناجم، السكن

والعمران، المالية، النقل، التربية، العمل والتشغيل، الضمان الاجتماعي، الصحة، البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال).

كما يضاف إلى هذه التشكيلة ممثلين عن المديرية العامة الوطنية للعمل والإصلاح الإداري وكذا المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي وممثلين عن الديوان الوطني للإحصاء وأيضا رئيسا مجلسين شعبيين ولائيين، ورئيسا مجلسين شعبيين بلديين، وأيضا ممثلين عن الجمعيات ذات الطابع الوطني وممثلين عن وسائل الإعلام.

ولا يمنع القانون من إمكانية أن يستعين المرصد في القيام بأشغاله بأي كفاءة من الكفاءات وأصحاب الخبرة الذين يمكنهم تقديم الإضافة في هذا الشأن.

يعين أعضاء المرصد لمدة 03 سنوات قابلة للتجديد بقرار من الوزير المكلف بالداخلية بناء على اقتراح من المؤسسات والهيئات التي يخضعون لها.

* رقمنة البلدية والولاية :

شرعت الدولة عن طريق وزارة الداخلية وجم م ابتداء من سنة 2017 في رقمنة البلديات والولايات تحت تسمية الولاية الإلكترونية والبلدية الإلكترونية، والغاية من ذلك هو إضفاء النجاعة والشفافية والمتابعة الآنية في التسيير المحلي بإخضاع كل مصالح الجماعات المحلية للتسيير الآلي سواء ما تعلق بتقديم الخدمات المرفقية أو بتسيير الميزانيات أو إبرام الصفقات وإنجاز المشاريع وإلى السياسة الاجتماعية وغيرها ، وبالتالي فقد حققت الوزارة رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني، إضافة إل تسجيل وحفظ الملايين من وثائق الحالة المدنية بالشكل الإلكتروني (ذاكرة الشعب) كعقود الميلاد، الوفاة، الزواج ... كما أنها نجحت إلى حد كبير ومتنامي فيما يخص استصدار الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف الوطنية - جواز السفر ...) وتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات ما عدا وثيقة الزواج والوفاة، وتم إلغاء شهادة الميلاد رقم 13 وبعض الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إدارية إلى أقل عدد ممكن من الوثائق ، وهو ما يسهل عملية تشكيل تلك الملفات لدى الموظفين. وقد عرفت الجزائر مشروع الإدارة الإلكترونية 2008/2013 والذي يعكس مدى اهتمام الدولة بضرورة عصنة القطاع الحكومي وما تمليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة، قصد تجسيد رهان رقمنة الإدارة.

و من التشريعات المهمة في هذا الشأن نجد المرسوم الرئاسي رقم 247/15 المؤرخ في 2015/09/16، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام ، ج ر ع 50 . (على الطالب (ة) الرجوع في هذا الشأن إلى المواد : **206-205-204-203** بخصوص الاتصال و تبادل المعلومات

بالطريقة الاللكترونية ، من خلال البوابة الاللكترونية للصفقات العمومية ، و توسيع المعارف في هذه الجزئية من قانون الصفقات العمومية / كذلك على الطالب (ة) الرجوع إلى المواد **207** و ما بعدها من الباب الثاني و الاطلاع على محتواها بخصوص **الأحكام المطبقة على تفويضات المرفق العام** .

-الاطلاع على **المرسوم التنفيذي رقم 18-199** المؤرخ في 2018/08/02 المتعلق **بتفويض المرفق العام**.(ج ر ع 48)، و الذي يتناول **شروط و كفاءات تفويض المرفق العام**....، لاسيما المواد **01 إلى 07** منه ، و المواد **08 إلى 11** ، المواد **16 إلى 22** منه ، المواد **49 إلى 57** منه ، المادتين **60 و 61** منه ، المواد **84.85.86** منه حول المفوض له و مستخدمي المرفق العام ، قصد بناء فكرة تمكن الطالب من إجراء مقارنة فيما يخص العلاقات التي يحكمها نظام التفويض و الطرق الحديثة لتسيير المرفق العمومي.

- وجوب الاطلاع على القانون **03/16** المؤرخ في **2016/01/07** ، يتضمن إنشاء **المرصد الوطني للمرفق العام**.(ج ر ع 02).

ملاحظة:

- على الطلبة الرجوع إلى النصوص القانونية وإثراء معارفهم بالبحث في العناصر التي اشرنا اليها هنا وتم شرحها بالمحاضرة بالاستعانة بمختلف النصوص القانونية ذات العلاقة لتسهيل البحث على الطالب ، وتمكينه بالتالي من الإجابة عن الأسئلة المطروحة بكل ثقة و جدارة.

قائمة المصادر و المراجع المعتمدة

بالتوفيق و النجاح / أ. ذيب عمر / للاستفسار يمكن التواصل على الايميل: amreb12@gmail.com