



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة 1  
كلية الحقوق



## النظام القانوني للإدارة الإلكترونية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في الحقوق  
تخصص: الإدارة العامة

إشراف الدكتور:  
مصطفى رباحي

إعداد الطالب:  
الهاشمي مزهود

### لجنة المناقشة

الصفة	مؤسسة الانتماء	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة قسنطينة 1	أستاذ التعليم العالي	أ.د. يوسف معلم
مشرفا ومقررا	جامعة قسنطينة 1	أستاذ محاضر "أ"	د. مصطفى رباحي
عضوا مناقشا	جامعة قسنطينة 1	أستاذة محاضرة "أ"	د. نوال لوصيف
عضوا مناقشا	جامعة قسنطينة 1	أستاذة محاضرة "أ"	د. راضية شيبوتي
عضوا مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة	أستاذ محاضر "أ"	د. أحسن غربي
عضوا مناقشا	جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي	أستاذ محاضر "أ"	د. كمال دريد

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ﴾

هود: ٨٨

# شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (لا يشكر الله من لا يشكر الناس) رواه البخاري وأحمد

نستهل بتقديم تحية وشكرٍ لأستاذنا الفاضل الدكتور رباحي مصطفى الذي كان مُد تشرّفنا بالدراسة لديه طيلة سنواتٍ نعم الموجه والمحاور والمستمتع والمتكلم، وإن لتوجيهاته الثمينة طوال مسار التكوين في طور الدكتوراه لبالغ أثرٍ في كل ما أنجزنا وما اكتسبنا من معارف علمية ومنهجية، فله جزيل الشكر وفائق التقدير موصولاً بأصدق الأمنيات بالتوفيق له في مسارة العلمي والعملية الثري، وبموفور الصحة والعافية.

كما نشكر هذا المقام الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تنقلهم وحضورهم المتميز وتوجيهاتهم وتصويباتهم القيمة، نسأل الله التوفيق لهم في تبوء أرقى المراتب ونيل عظيم الأجر لما يبذلونه من جهود في خدمة العلم والجامعة الجزائرية.

# إهداء

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأُدْخِلْنِي  
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾

لوالدي العزيزين الغاليين -حفظهما الله- إن هذا لمنجز يعود لفضلهما علي بعد فضل الله سبحانه  
ابتداءً وانتهاءً، وهما اللذان لطالما شكلا السند المعنوي والمادي في كل تفاصيل حياتي وإخوتي الأعزاء  
كل باسمه جزيل الشكر والامتنان على كل دعم لي في مساري الدراسي والعلمي ولو بكلمة، كما لا  
يفوتني تحية كل من كان له إسهام أفادني أو كلمة علمتني أو حرفاً أعانني طوال مشواري الدراسي.

قائمة المختصرات

باللغة العربية:

- د.م: دون مؤلف.
- ط: الطبعة.
- ج: الجزء.
- د.ت.ن: دون تاريخ نشر.
- د.د.ن: دون دار نشر.
- د.م.ن: دون مكان نشر.
- د.ج: دينار جزائري.
- ف: فقرة "من مادة قانونية".
- الرابط: رابط الموقع، رابط الصفحة، رابط المنشور، رابط المادة، رابط الخبر، رابط التقرير...
- ص: الصفحة.
- ص ص: من الصفحة إلى الصفحة.

### باللغتين الإنجليزية والفرنسية:

- ED: Edition
- P: page/ pages.
- Vol: Volume.
- J.O: Journal officiel.
- N° : Numéro/ Number.
- op.cit: Opere citato, Opus citatum, "ouvrage précédemment cité".
- Ibid.: de ibidem.

مقدمة

## مقدمة

شهد النصف الثاني من القرن الماضي ظهور أحد أهم الاختراعات البشرية على الإطلاق وهو الحاسوب، ذلك الجهاز المعقد في تركيبه البسيط في تشغيله وإدارته، حيث يتمكن كل من لديه معرفة تقنية بسيطة من التعامل معه، وفقا لبرمجيات وتطبيقات خاصة يربط بها فيكون قادرا على تلبية كم هائل من الأوامر التي تعطى له، وأداء الخطوات المرتبطة بتلك الأوامر وبدقة وسرعة فائقتين، ما يوفر الوقت والجهد والنققات.

ولمزاياها الكثيرة انتشرت الحواسيب وكانت متقبلة بين مختلف الطبقات وهو ما ساعد في بيئة العمل الخاصة والعامة، هذا وقد دخل العالم بأسره مرحلة متطورة في ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم المعلومات والاتصالات كانتشار الهواتف والألواح الذكية وشبكة الاتصال المحمول، فأحدث هذا التطور انقلابا في مفاهيم وأساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد بحيث أصبح العالم قرية صغيرة مترابطة وسمح بتجاوز البعد الزمني والجغرافي ليشكل جزءا حيويا وفاعلا في تنفيذ هذه المعاملات. وقد ساعدت هذه الثورة المعلوماتية باعتبار المعلومات تمثل العصب الأساسي في جميع مناحي الحياة في استغلال هذا التطور بحيث أصبح نهجا جديدا وأسلوبا مختلفا في إدارة أجهزة الدولة وعلاقتها بالأفراد والمنظمات وقطاع الأعمال والموردين والمرافق الحكومية وهو ما سمي بالحكومة الإلكترونية.

وتقوم عملية الإصلاح الإداري في كل الأزمنة على تحسين وسائل العمل الإداري وتقليل الإجراءات المطلوبة من الجمهور في إنجاز معاملاته، وتدخل في هذا الباب عملية تسخير التقنيات التي تتوصل إليها البشرية في كل وقت في العمل الحكومي منها الآلة الراقنة حين ظهرت الحواسيب الكبيرة والفاكس والهاتف والتيليكس في وقت اكتشافها، ومع بداية الألفية الثالثة تطورت الوسائل التكنولوجية بشكل متسارع جدا، ما جعل فكرة توظيفها في المنظمات الحكومية والإدارات والمرافق العمومية فكرة جذابة وذات جدوى من كل النواحي.

وقد كثرت الدعوات للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية باعتبارها منجزا من منجزات التقنية في العصر الحديث، فهي تقوم على أساس من استخدام التقنيات ووسائل الاتصال المتقدمة عن طريق الحاسوب وشبكة الانترنت للرفع من أداء الإدارات العامة والمرافق العامة.

من هذا المنطلق بدأت دول عديدة في تبني مشروع الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية بعد ذلك كمرحلة لاحقة أكثر تطورا في إطار مواكبة تغيرات العصر والتكنولوجيا، ومما لاشك فيه أن حاجة

الإدارة إلى تحديث وسائلها وأدواتها تفرضه التغيرات المحيطة بها في بيئات المنظمات العامة والخاصة على حد سواء، بما يقلل من إجراءات معاملاتها الإدارية والتنظيمية ويخفف أعباءها المالية التي كانت تتحملها جراء الإنفاق الكبير على المورد البشري الذي كان يلعب الدور الأبرز والغالب على عمل الإدارة والمنظمات من خلال العمل اليدوي بما يتخلله من أخطاء وبطئ ونوعية الخدمة التي تقل عن المأمول في أحيان كثيرة.

وتلعب الإدارة الإلكترونية كفكرة وكتطبيق في كثير من الدول دوراً كبيراً في تحسين الخدمات العمومية وجودتها وتسهيل الإجراءات الحكومية وتقليل حجم النفقات الإدارية سواء على الموارد البشرية أو المادية للإدارات، كما تساهم في مجالات أوسع من مجال الخدمة الإدارية مع جمهور المواطنين فحسب بل تمتد إلى تعاملات المستثمرين ورجال الأعمال بما يعود بعائد كبير على الاقتصاد، كما تتمتع كنظام حديث على بعض الخصائص المتميزة عن نظام الإدارة التقليدي مما يتطلب تدخل المشرع لتنظيمها وتكييف قواعد القانون الإداري مع الوسائل الحديثة للإدارة.

إن فكرة الشفافية وبساطة الإجراءات الإدارية والتعاملات الحكومية تشجع الحركة الاقتصادية وتدر عائداً على الخزينة العمومية للدولة بما توفره أيضاً إن تم توسيع تطبيقاته لقطاعات أخرى، من خلال البيانات الرقمية المفتوحة بين هيئات الدولة بما يسهل عمليات الرقابة على الأموال وحركتها والتحصيل الضريبي وتوجيه عمليات الدعم الاجتماعي، فالعمل الإداري والحكومي أصبح يعتمد على الإحصاءات الرقمية عبر قواعد البيانات المشتركة بين الهيئات الحكومية وذلك سواء في التسيير في الظروف العادية أو في الحالات الطارئة التي تقتضي الاستعجال في اتخاذ القرار.

ومع مطلع الألفية الجديدة سارت الجزائر في السياق العالمي للتحول نحو نظم إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة بما فيها نظام الحكومة الإلكترونية بمكوناته الكبرى كالتجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي والإدارة الإلكترونية، حيث بدأت بمشاريع إصلاح قطاعية ثم تبلورت إلى رؤية حكومية عرفت باسم استراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2008-2013"، كمخطط خماسي لعصرنة الإدارة العمومية، ولا يمنع ذلك من التأكيد أن تطبيق بعض النماذج في الإدارة الإلكترونية التي تم تنفيذها قبل هذا التاريخ كانت رائدة على المستوى الإقليمي؛ العربي والإفريقي.

### 1- أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب ذاتية مرتبطة بطبيعة تخصصنا في الدراسات العليا وهو الإدارة العامة وبالتالي ضرورة اختيار موضوع يدخل في هذا التخصص، واهتمامنا على الصعيد



الشخصي بتقنيات الإعلام والاتصال وتطبيقاتها الرقمية سواء الخدماتية أو التواصل الاجتماعي أو تقنيات التحاضر عن بعد كون هذه مجالات عصرية تفرض عليك تعلمها واستعمالها وبذلك فإن موضوعاً بحثياً يربط مجال التخصص بمستجدات التطور العلمي واسعة الانتشار هو موضوع يجذب اهتمام الباحث ويغريه لدراسته والمساهمة في التعريف به في المحيط العلمي أو العملي.

كذلك تبرز أسباب موضوعية لاختيار موضوع دراستنا هذا، أهمها التوجه الحكومي نحو تجسيد عصرنه في قطاعات الإدارة العمومية عبر مرحلة الإدارة الإلكترونية كأحد مكونات الحكومة الإلكترونية الشاملة التي هي ضمن المخططات المستقبلية في الجزائر، السبب الثاني هنا هو كثرة النصوص القانونية التي تنظم الخدمات الإدارية الإلكترونية المستحدثة منذ العام 2010 على وجه الخصوص، وبالتالي يشكل هذا الأمر دافعا للتركيز على الأطر التشريعية والتنظيمية لهذه العملية التي تدخل في مسار الإصلاح الإداري، والإصلاح الإداري كما هو معلوم هو عنصر بارز باستمرار في علم الإدارة كونه حاضر دوماً كعنوان لأي عمليات تطوير في النظم الإدارية حول العالم، وتشكل الإدارة الإلكترونية بالتالي وجها من أوجه الإصلاح الإداري.

## 2- أهمية الموضوع:

يشكل موضوع الإدارة الإلكترونية مفهوماً جديداً في التسيير الإداري حول العالم ويحظى بأهمية من الناحية النظرية في ميادين القانون الإداري والإدارة العامة، والعلوم السياسية والمحاسبة والمالية، وعلوم التسيير، كونه آلية جديدة في الإدارة العمومية والخاصة تتطلب دراسة معمقة لانعكاساته على قواعد كل تخصص على حدى، وتأثيراته في المجال القانوني بما يرتبط بمبادئ المرفق العام والقضاء الإداري والنشاط الإداري، وهو ما يفسر دراسة هذا الموضوع من باحثين في تخصصات مختلفة ممن ذكرنا وأخرى تقنية في مجال علوم الأنظمة المعلوماتية أيضاً.

تبرز الأهمية العملية للموضوع في ضرورة وجود إطار قانوني منسجم لتنظيم عمليات التحول في نظم الإدارة التقليدية نحو إدارة حديثة أكثر سرعة ودقة في تقديم الخدمة، وهذا تحول يؤثر على بعض الأحكام القانونية المتعلقة بالمرافق العامة الإدارية والخدمة العمومية والرقابة الإدارية وطرق الإثبات أمام القضاء، وخصائص النشاط الإداري، وكذا المكاسب التي يتم تحقيقها والمتوقع تحقيقها من تطبيق الآليات القانونية التي تضبط مسار اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية سواء في مجال الانفاق العام، وجودة الخدمات ومكافحة الفساد، وتعزيز الشفافية الإدارية ومناخ الاستثمار وتوجهات الاقتصاد الرقمي واقتصاد المعرفة كمساهمة جزئية في ذلك.

### 3- أهداف الدراسة:

يهدف بحثنا هذا عموماً إلى الوصول إلى ما يلي:

- التعريف بالمفاهيم الحديثة في التسيير والخدمة الإدارية وإسقاطها على واقع الإدارة الجزائرية.
- شرح الإطار القانوني الذي أقره المشرع الجزائري لتجسيد الخدمة العمومية الإلكترونية.
- تحليل منظومة الخدمات الإلكترونية في القطاعات التي تقدم خدمات إدارية للجمهور بين الأحكام التشريعية والتنظيمية والواقع.
- استشراف آفاق تطوير تطبيقات الرقمنة في الجزائر وإمكانية الاستئناس بتجارب دولية رائدة في هذا المجال.

### 4- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي سبق أن تطرقت لموضوع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتناولته من بعض أوجهه وزوايا مختلفة في طريقة بحثه، نستعرض الدراسات الوطنية التالية:

- أطروحة دكتوراه من إعداد رانية هدار، معنونة بـ: "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة باتنة 1، سنة 2018"، حيث درست الموضوع من ناحية نظرية حول مفاهيم الإدارة الإلكترونية وترشيد الخدمة العمومية، وجانب عملي شمل نبذة مختصرة حول إدارة الإلكترونية في بعض القطاعات، وركزت على الدراسة الميدانية للتحويل الإلكتروني في مصلحة الحالة المدنية لبلدية باتنة، وإجابة على إشكالية بحثها: "إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحويل نحو الإدارة الإلكترونية آلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟". توصلت الباحثة إلى نتائج اعتبرت فيها ضالة المنجز مقارنة بالمحاور المسطرة لتنفيذ التحويل الرقمي في القطاعات الإدارية العمومية، وأن الخدمات الموضوعية في حيز التنفيذ متدنية ومتواضعة وإن كان ذلك بنسب متفاوتة بين القطاعات، كما استنتجت أن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر تواجه عقبات تقنية وأخرى تنظيمية، لم تركز الباحثة على النصوص القانونية والتنظيمية التي تنظم مسار الرقمنة في المصلحة التي درستها وبعض العوائد من ناحية جودة الخدمة وتقريب مصالح الحالة المدنية من المواطن عكس السابق.

- أطروحة دكتوراه من إعداد عبد القادر عبان، تحت عنوان: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، تمت مناقشتها سنة 2016، ركز الباحث من خلال دراسته على شقين أساسيين؛ شق تنظيمي بحكم تخصصه في علم

الاجتماع "إدارة وعمل" وشق آخر اجتماعي ركز على حالة الدراسة من خلال موظفيها وجمهورها من سكان البلدية، تمحورت الدراسة على الإشكالية: ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟ وخلص في الأخير إلى أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر تظل إمكانية تطبيقها ضئيلة ودرجة تطبيقها ضئيلة، بسبب نقص الإمكانيات وكثرة المعوقات التنظيمية والبشرية والتقنية والمالية. الباحث هنا أطلق حكما عاما على البلد بشكل كامل استنادا إلى حالة واحدة ميدانية قام بدراستها، وهو بالتالي تقييم نتقسه الموضوعية ففي الفترة التي قام بالدراسة كانت هناك قطاعات قد حققت قفزة نوعية في استخدامات التكنولوجيا في العمل الإداري وبداية التحول الإلكتروني.

من خلال ما عرضنا من دراسات سابقة للموضوع لاحظنا أن البحوث المنجزة في موضوع الإدارة الإلكترونية الجزائرية واستخداماتها تركز على جوانب تنظيمية إدارية وخدمائية مع تركيز كثير منها على الدراسات الميدانية خاصة في الجماعات المحلية، نعتبر هذه الدراسات مهمة جدا كل في مجال تخصصه، دراستنا هذه ستتصب على الأطر القانونية؛ تشريعية كانت أو تنظيمية لعملية وضع الخدمات الإلكترونية حيز الخدمة وما يترتب على ذلك من حقوق للجمهور والتزامات على كاهل الإدارة العمومية والعكس، وكذا شرح وسائل تطوير الرقمنة في الإدارة الجزائرية سواء من الناحية التشريعية أو الإدارية وما تحققه من مكاسب على المستوى الخدماتي والمالي وفي إطار تجسيد الإصلاح الإداري وتحسين الشفافية الإدارية.

### 5- حدود الدراسة:

تتمثل حدود دراستنا في بعدين مكاني وزماني، إذ يرتبط الحد الأول بدراسة تطبيقات الرقمنة وتنظيمها القانوني في القطاعات التي تقدم خدمات إدارية في الجزائر أما الحد الثاني فيخص الفترة الزمنية الممتدة خلال العقدين الماضيين تحديداً منذ سنة 2000 إلى سنة 2021.

### 6- إشكالية الموضوع:

من خلال ما تقدم تدور إشكالية موضوعنا حول: ما مدى فعالية الإطار القانوني الذي أقره المشرع الجزائري لتجسيد تطبيقات نظام الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية؟ وتتفرع من الإشكالية الرئيسية مجموعة تساؤلات فرعية كالآتي:

- ما هي المتطلبات الرئيسية للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي القواعد التي أقرها المشرع الجزائري في مجال إصدار الوثائق الإلكترونية؟
- هل يوفر القانون الجزائري حماية كافية لنظم المعلومات المستخدمة في الخدمات العمومية؟

- كيف نظم المشرع الجزائري خدمات الإدارة العمومية التي تتم بشكل إلكتروني؟
- ما هي الآليات القانونية والمؤسسية لتطوير الإدارة الإلكترونية الجزائرية وتعميم استخدامها؟

### 7- مناهج الدراسة:

سندرس هذا الموضوع في إطار مقارنة متعددة المناهج والسياقات البحثية باستخدام مجموعة من مناهج البحث العلمي تتركز أساسا في أربعة:

- **المنهج الوصفي:** في إطار استعراض النصوص القانونية والتنظيمية التي تحكم عملية تجسيد إدارة إلكترونية عصرية، والوثائق الرسمية ومحتويات البوابات والمنصات والمواقع الإلكترونية للخدمة الإلكترونية.

- **المنهج التحليلي:** لتقييم مضمون وإجراءات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وكذا تحليل مجموع النصوص التشريعية والتنظيمية الوطنية والأجنبية في مجال تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمة العمومية ومقتضياتها من أدوات التوقيع والتصديق الإلكترونيين والمشاركة الإلكترونية وأمن المعلومات من خلال الحماية القانونية لنظم الإدارة.

مع الاستعانة ببعض أدوات **المنهج التاريخي** في استعراض عملية رقمنة الإدارة الجزائرية من خلال استعراض السياق التاريخي القريب لعملية إدخال المنظومات المعلوماتية الحديثة في الإدارة الجزائرية. وبعض أدوات **المنهج المقارن** كلما دعت ضرورة البحث لذلك بالطبع، من خلال الاستئناس أو المفاضلة بين تجارب دول متقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والاستشهاد ببعض نصوصها سواء فيما تعلق بتنظيم مقتضيات قانونية لتجسيد الخدمة الإلكترونية، أو في بعض جزئيات الدراسة المهمة والتي لم ينظمها المشرع الجزائري بعد ولم يتم تطبيقها.

### 8- صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث طويل من العوائق والمصاعب، ولذلك فقد واجهتنا في عملية إنجاز الأطروحة صعوبات منها ما هو ظروف عادية ومنها ما هو طارئ، فقد شكل موضوع البحث في مجال الأحكام القانونية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية الجزائرية صعوبة أساسية تمثلت في ندرة المؤلفات الجزائرية في هذا الموضوع خاصة فيما تعلق بالكتب، وحتى الأطروحات المتاحة بالمصادر المفتوحة، مع توفر مقالات كثيرة في الموضوع، إضافة إلى كثرة وتشعب النصوص القانونية بين تنظيمية وتشريعية بتعديلاتها المتلاحقة التي تجعل عملية حصرها وتحميلها والوصول لجرائدها الرسمية مهمة شاقة بالفعل وهو ما توشح له عدد المراجع المستخدمة من النصوص القانونية.

أما العقبة الطارئة التي داهمت الجميع مع مطلع العام 2020؛ فهي جائحة كورونا العالمية التي أبعدتنا عن الجامعة ومكثباتها وجو البحث العلمي، بالإضافة لما نعتبره أصعب ما واجهنا في مسار البحث وهو المواقع التي تخدم الخدمات أو المعلومات في القطاعات الوزارية والتي يستمر تعطل بعضها لشهور ومدة الصيانة مدة طويلة وللأسف بعض الهيئات التي درسنا لا تملك موقعا إلكترونيا، وبعضها مواقعها لا يوجد بها أي نشاط أو نشر لفترات طويلة، ومن المتعارف عليه أن الإدارة الإلكترونية تقوم أساسا على المواقع والبوابات والمنصات الإلكترونية وبالتالي هي مرجع ومصدر معلومات في غاية الأهمية لأي باحث في الموضوع. ورغم كل هذه الظروف وظروف على المستوى الشخصي أيضا إلا أنها لم تشكل حاجزا أمام رغبة الباحث في البحث عن مصادر عربية وأجنبية ساعدت بشكل كبير في فهم الموضوع وتطعيم البحث ببعض الرؤى الاستشرافية التي يمكن أن تطبق في الجزائر مستقبلاً.

## 9- تقسيم الموضوع:

ارتأينا أن نعلم التقسيم الثنائي للموضوع، حيث تتكون الدراسة من بابين يحتوي كل باب على فصلين ويندرج تحت كل فصل مبحثان على النحو التالي:

**الباب الأول:** متطلبات نظام الإدارة الإلكترونية، ويضم فصلين؛ الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية ووظائفها، يحتوي مبحثين؛ المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية والمفاهيم المجاورة لها، والمبحث الثاني: مسار التحول للإدارة الإلكترونية. أما الفصل الثاني: تأثير الرقمنة على المرافق العامة الإدارية، وبدوره يحتوي مبحثين؛ المبحث الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة ونشاطها فيما المبحث الثاني: التطبيقات الإلكترونية وأمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

فيما يضم **الباب الثاني:** الإطار القانوني لخدمات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، فصلين بدوره الفصل الأول: منظومة الخدمات الإلكترونية في قطاعات الإدارة العمومية، ينضوي تحته المبحث الأول تحت عنوان الخدمات الإلكترونية لقطاعي الداخلية والجماعات المحلية والعدالة، فيما المبحث الثاني معنون بالخدمة الإلكترونية في قطاعي المالية والبريد والمواصلات، والفصل الأخير هو الفصل الثاني الإدارة الإلكترونية للانتخابات وهيئات الضمان الاجتماعي وآفاق تطوير الرقمنة في الجزائر، والذي ينقسم إلى المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات وهيئات الضمان الاجتماعي، والمبحث الثاني: الإطار القانوني والمؤسسي لتطوير الإدارة الإلكترونية.

# الباب الأول

متطلبات نظام الإدارة الإلكترونية

يعيش العالم اليوم تقدماً علمياً وتكنولوجياً ملحوظاً مما يؤدي إلى ضرورة تحقيق مستوى أفضل لأداء الإدارات الحكومية أو العامة، وللاستفادة من التقدم العلمي والتطور الكبير في وسائل التكنولوجيا ذات الاستخدام اليومي المباشر من طرف الأفراد ولذلك لا بد من مسايرة تلك التغيرات والتطورات التقنية من خلال الإصلاح التشريعي لمواكبة التطور التكنولوجي ووضع الصيغ القانونية الملائمة لتنظيم هذا المجال.

وباعتبار القانون الإداري يتميز عن غيره من فروع القانون الأخرى بعدة خصائص من بينها أنه يتسم بالمرونة والتطور المستمر والنشأة الحديثة، فكان من الطبيعي أن تستجيب الإدارة لكل تطور يساهم في تطوير نشاطها بقصد تحقيق المنفعة العامة، حيث تملك الإدارة عدداً من الوسائل والأدوات والأعمال التي تستطيع من خلالها الاضطلاع بالمهام المنوطة بموظفيها وتلبية احتياجات الجمهور من الخدمات العامة التي تقدمها المرافق العامة الإدارية والخدماتية، والاستجابة لطلبات الجمهور المنتفع من خلال تعامله اليومي والمستمر بين هذا الجمهور والإدارات المعنية.

كمدخل عام لموضوع دراستنا هذه سنتطرق إلى مجموع المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية ومقارنتها بالمفاهيم المجاورة لها وكذا استعراض متطلبات تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية سواء من الناحية التقنية أو السياسية والتشريعية أو الإدارية التنظيمية (فصل أول) مع التركيز على دراسة جوانب تطبيقية للرقمنة في المرافق العامة وتأثيراتها عليها شكلاً وموضوعاً، وكذا التغيرات التي تطرأ على الأعمال الإدارية التقليدية في حالة استخدام التكنولوجيا الحديثة في أداءها، والمتطلبات القانونية التي أقرها المشرع الجزائري لتنفيذ عملية التحول الرقمي في إطار السياسة العامة للدولة في تجسيد الحكومة الإلكترونية كإطار أشمل لحكومة الخدمات العمومية الإدارية بما يعود بالإيجاب على جودتها وكفاءتها (فصل ثانٍ).

# الفصل الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية ووظائفها



يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوما حديثا من جهة ومختلفا عليه من جانب النطاق الذي يدخل تحت هذا المسمى، كما ثار الجدل بين مفهومين متقاربين هما: الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، فهذان المصطلحان يتداخلان أحيانا ويتباعدان أحيانا أخرى، لكن جل التعريفات والمفاهيم التي تعطى للإدارة الإلكترونية تأتي من جانب الفقه والباحثين كون المشرعين الذين نظموا مجال الإدارة الإلكترونية قل ما نجد منهم من أعطى تعريفا واضحا وجامعا، مانعا لهذا المفهوم ما جعل الفقه مختلفا فيما بينه حول التعبير الأصح ومتى يطلق المصطلح المناسب على عمل ما من المصطلحين المذكورين سابقا.

كذلك هناك مصطلحات أخرى ترتبط بالإدارة الإلكترونية كالتجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني والحكومة الإلكترونية، كلها مفاهيم سنحاول من خلال الجزء الأول لهذا الفصل تعريفها وتحليل أبرز الفروق بينها لضبط الإطار العام لدراستنا من خلال الإحاطة بمفهوم الإدارة الإلكترونية والمفاهيم المجاورة له والمتداخلة معه (مبحث أول) وبعدها سنقوم باستعراض مراحل وآليات ومزايا التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية من خلال التركيز على أساسيات عملية التحول هذه، وكيفية الانتقال السليم من إدارة تقليدية ورقية إلى إدارة تقوم الأجهزة الإلكترونية الحديثة فيها بدور أساسي في عمليات التسيير وتقديم الخدمات، وما تحمله القرارات والعقود الإدارية الإلكترونية من ميزات خاصة، وكذلك إسهام وسائط التواصل الاجتماعي والتطبيقات الرقمية في توسيع استعمالات الإدارة الإلكترونية من خلال نظام المشاركة الإلكترونية بدرج أساسية، وانعكاسات ذلك على إدارة العلاقات العامة والاتصال الإداري العمومي، وهذا يعد مفهوما متقدماً في إدارة عملية التواصل بين المنظمات الإدارية العامة وجمهورها بما يحقق قنوات سريعة للاتصال وغير مكلفة وأنية (مبحث ثانٍ).

## المبحث الأول

### الإدارة الإلكترونية والمفاهيم المجاورة لها

باعتبار الإدارة الإلكترونية مصطلحاً حديث النشأة والاستخدام ومصطلحاً أقرب للاصطلاح السياسي والفقهية منه إلى الاصطلاح القانوني التشريعي الجامع المانع فقد تتشابه المفاهيم بينه وبين مصطلحات ومفاهيم شبيهة أو قريبة منه، خاصة الأعمال والأساليب التي تستخدم نفس الآليات والوسائل منها على سبيل المثال الأعمال الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية وغيرها من المصطلحات لذلك سنبدأ باستعراض بسيط لمفهوم الإدارة ومن ثم التعمق في مفهوم الإدارة الإلكترونية لنقوم بعدها بمقارنة المفهومين: الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، ونستعرض بعدها مقارنات بين الإدارة الإلكترونية ومفاهيم مجاورة لها مع التركيز خاصة على مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعد المصطلح الأكثر تداخلاً وخطأً مع الإدارة الإلكترونية (مطلب أول)، نمر بعدها إلى مفهوم إدارة المعرفة بمختلف أبعادها وسماتها والتعاملات التي تجري فيها (مطلب ثانٍ).

## المطلب الأول

### مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعددت التعريفات والاصطلاحات التي تُطلق على نظام الإدارة الإلكترونية أو الإدارة الرقمية التي تم اعتمادها في الإدارة الخاصة والعامة كامتداد منطقي لتطبيق التطور المعرفي والتكنولوجي الذي وصل إليه العالم اليوم في تسيير الشأن العام، ومن هنا فإننا سنبدأ بتعريف الإدارة كمدخل للموضوع (فرع أول) قبل التفصيل في مختلف ما جاء في الفقه من تعريفات للإدارة الإلكترونية والتميز بينها وبين المفاهيم المشابهة لها كالأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وخاصة الحكومة الإلكترونية والتي عادة ما ترد بمفهوم الإدارة الإلكترونية أو للتعبير عنها (فرع ثانٍ)، وكذا عرض سمات هذا النمط من الإدارة والتعاملات التي تتم فيها (فرع ثالث).

## الفرع الأول

## مفهوم الإدارة

تطورت الحياة السياسية في العصر الحالي وتطورت معها أساليب تسيير الشأن العام سياسياً واقتصادياً وخدماتياً وأصبح مجال الإدارة من أكثر المجالات المعتمدة في التسيير العام أو الخاص، ومنذ ظهور هذا المصطلح تعددت تعريفاته بين الفقهاء والأكاديميين والمفكرين بتعدد توجهاته والمدارس الفكرية السياسية والاجتماعية التي ينتمون لها، ويواجه ضبط تعريف للإدارة مشاكل عدة في هذا الصدد، فهي تختلف في مدلولها بين النظام الفرنسي والأمريكي والبريطاني... فالإدارة كمفهوم فلسفي تعني إدارة المختلفات وتنظيمها سواء مجموعات اجتماعية مختلفة أو مصالح مختلفة بأفضل الوسائل الممكنة وبأقل التكاليف.

## أولاً: تعريف الإدارة

قبل البدء باستعراض مفاهيم وتعريفات الإدارة الإلكترونية المختلفة، نستعرض مفهوم الإدارة كعلم قديم وأساسي في إطار منهجي وتوطئة لما سيأتي فيما بعد.

كلمة الإدارة مشتقة من اللغة اللاتينية وهي مكونة من جزأين: (Ad) (To) ومعناها يخدم أو يساعد الآخرين،<sup>1</sup> أما في اللغة الإنجليزية فنجد هناك لفظين يطلقان عليها:

- Management: وتدل على مهام التنفيذ والعمل الميداني على مستوى الإدارة ويطلق اللفظ غالباً في بيئة قطاع الأعمال وعمل المديرين فيها والساعي لتحقيق الربح، وأعمالهم في اتخاذ القرارات الإدارية ونشاطات هؤلاء المديرين في التخطيط والرقابة والتنسيق وسائر الوظائف.

- Administration: وتشير هنا إلى مهام الإدارات العمومية والحكومية في تقديم الخدمات الأساسية للجمهور من المواطنين والهيئات دون وجود هدف تحقيق الربحية إنما لتحقيق المنفعة العامة والخدمات العمومية.

وتشتهر مجموعة تعاريف للإدارة نذكر بعضها؛ إذ عرف فريدريك تايلور Frederick Taylor في كتابه "إدارة الورشة" الذي صدر في 1903 بأنها: المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله، ثم التأكد من أنهم يقومون بعمل ذلك بأحسن طريقة وأقلها تكلفة (أرخصها).

<sup>1</sup> نعمة الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة: منظور معاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 18.

**Management:** The art of management is defined as Knowing exactly what you what man do and then seeing that they do it in the best and cheapest way.<sup>1</sup>

- أما هنري فايول Henry Fayol فيعرفها في كتابه الشهير: **الإدارة العامة والصناعية**، يعرفها من خلال وظائفها بقوله: يقصد بالإدارة: أن تريد التنبؤ والتخطيط والتنظيم والتنسيق وإصدار الأوامر والرقابة.

**To Manage:** is to forecast and plan to organize to command to coordinate and control.<sup>2</sup>

- فيما عرفها قاموس اكسفورد للمتقدمين بأنها: تسيير الأمور من خلال العاملين ومعهم بكفاءة وفاعلية للوصول إلى غايات معينة فالإدارة هي عملية تجميع الموارد المادية، البشرية والمالية من أجل تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعاملين فيها وحفظ التوازن بين هذه الأهداف للوصول إلى الغايات بكفاءة وفاعلية.<sup>3</sup>

أما كيمبال (Kimball) فقد عدد المهام التي تعمل الإدارة على تحقيقها عندما قال: "تشتمل الإدارة على كل الواجبات والوظائف المختصة بإنشاء المشروع، من حيث تمويله وتقرير سياساته الرئيسية وتهيئة تجهيزاته الضرورية وإعداد الشكل التنظيمي الذي يعمل في ظلّه واختيار العناصر الرئيسية له".

**Management** braces all duties and function that pert ion to the installation of enterprises it financing the establishment of all major polices the provision at all necessary equipment the outlining the general form of Organization under the enterprises is to Operate and the selection of the principal officers.<sup>4</sup>

مما سبق يمكن تعريف الإدارة بأنها: عملية تنظيمية اجتماعية مستمرة تسعى لاستغلال الموارد البشرية والمادية المتاحة استغلالاً أمثلاً عن طريق التخطيط والتوجيه والرقابة للوصول إلى الهدف بكفاءة وفعالية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Fredrick Taylor, Shop management, New york, Horper and Brothers, 1903, P 5.

<sup>2</sup> Henry Fayol, Industrial and General Management, New york, Pittman Publishing Corporation, 1949, P 6.

<sup>3</sup> Eneccio paodin of social sciences, Maomilom Co, New york, Vol:X, 1993.

<sup>4</sup> مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية - إدارة بلا أوراق، إدارة بلا زمان، إدارة بلا مكان، إدارة بلا تنظيمات جامدة-، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص ص 14-15.

<sup>5</sup> فداء حامد، الإدارة الإلكترونية - الأسس النظرية والتطبيقية -، ط1، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 12.

### ثانياً: المفهوم التقليدي للإدارة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة بمفهومها التقليدي بشكل عام هي: العمل مع أشخاص آخرين أو مكن خلالهم من أجل تحقيق أهداف كل من المنشأة وأعضائها ويتضمن مفهوم الإدارة العديد من الأنشطة أو الوظائف وهي التخطيط والتنظيم والتنسيق والقيادة والرقابة بالإضافة إلى وظيفة الاتصال وإن كانت الأخيرة وظيفة حديثة في علم الإدارة، كما ورد أيضاً تعريف الإدارة بمفهومها التقليدي أنها: الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة.

وبالمقارنة بين التعريفين يمكننا أن نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا استخدام أحسن الوسائل وأسهلها وأكثرها سرعة وانتشاراً؛ وهي نظم المعلومات والاتصالات التكنولوجية المتطورة للوصول إلى أهداف المنشأة وأعضائها بالتكاليف الملائمة.

كما أن الإدارة الإلكترونية تحافظ على نفس الوظائف التي تقوم عليها الإدارة التقليدية والمذكورة بالتعريف الأول، إذن يتضح مما سبق اتفاق مفهومي الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية في كونهما نشاط يقوم على إنجاز الأعمال والمعاملات لتحقيق الأهداف المرجوة ولكنهما يختلفان في طريقة أو وسيلة إنجاز تلك الأعمال.<sup>1</sup>

### ثانياً: تأثير الثورة الرقمية على الإدارة

أدت الثورة الرقمية إلى تغييرات عميقة وواسعة في بيئة الأعمال وأساليبها وطريقة تنظيمها ومصادر ميزتها التنافسية وغير ذلك، ويمكن ملاحظة هذه التغييرات من خلال ما يأتي:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج "التكنولوجيا / الجمهور".

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 46-47.

- الانتقال من الرقابة التقليدية الدورية (مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط) إلى الرقابة الآنية أولاً بأول.

وقد برز اتجاهان واضحان فيما يتعلق بتقييم آثار الثورة الرقمية على الإدارة ووظائفها، اتجاه أول يرى أن الانترنت والثورة الرقمية يمكن أن تؤدي إلى نهاية المنظمات جراء انخفاض تكلفة الصفقة التي كانت مبرراً أساسياً لوجودها في الماضي وإعادة توزيع مهام الإدارة (99% يقوم بها العاملون عبر الانترنت وواحد بالمائة 1% عمل الإدارة)، وبالتالي فإن الثورة الرقمية قد حولت الاستراتيجيات إلى فتات فتطيرت نظم الإدارة القديمة وتفككت الشركات وتأثرت مبادئ الإدارة التقليدية ودخلت عصراً جديداً يتطلب البحث عن نمط جديد من الإدارة هو الإدارة الرقمية.

وأما الاتجاه الآخر فيرى أن الإدارة هي الإدارة بنفس القوة التي يؤكد فيها المستثمرون أن الأعمال هي الأعمال وبالتالي فإن الإدارة ووظائفها رغم تأثرها العميق وإعادة النظر في أبعادها ومضامينها حتى قبل الثورة الرقمية... وهذا ما نراه في كل التغيرات والتحديات التي واجهتها الإدارة، فرغم التغييرات العميقة وربما الجذرية في وظائف الإدارة.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني

### تعريف الإدارة الإلكترونية فقهاً

يعد تعريف المصطلح الرئيسي ضرورة منهجية لأي بحث وتحديد معنى الشيء أو اللفظ المحوري له يمنحنا انطباعاً أولياً عن الموضوع، لإزالة اللبس فيه وتجنب الوقوع في الخطأ في التفكير للوصول إلى المعنى من خلال تحديد الشيء بذكر خواصه، ويرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفعالية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية والقضاء على المشكلات الإدارية التقليدية الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري، وختماً والتصديق عليها، وما ينشأ عنها من روتين الإجراءات والبيروقراطية.

وللاختلافات الموجودة في التعاريف بين التشريعات القليلة التي أعطت تعريفاً للإدارة الإلكترونية، ومن خلال الفقه الذي عرف كل جانب منه حسب الوجهة التي ركز عليها سواء من اختار التعريف بالتركيز على الوسائل أو الأهداف أو المكونات... إلخ.

<sup>1</sup> حسين هلال وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010، ص ص 53-

## أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

على الرغم من المجهود المبذول من قبل العاملين والباحثين في الولايات المتحدة الأمريكية على اعتبار أنها مركز ظهور وانتشار الأعمال الإلكترونية في العالم إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف دقيق يمكن أن يتفق عليه فيما يتعلق بمصطلح الإدارة الإلكترونية، إلا أنها عرفت بتعاريف متعددة نذكر منها:

1- إنها عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بالمنشآت الإدارية الخاصة بالمنشآت الحكومية،<sup>1</sup> الذي يتبين من هذا التعريف أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم الشبكات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت التي تعتبر السبب الرئيسي لظهور وانتشار جميع مصطلحات الأعمال الإلكترونية، كما أن الهدف من وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء.

2- كذلك عرفت بأنها: عملية تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة لإنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مما يسبب إهداراً للوقت والجهد والطاقات.<sup>2</sup>

3- كما تعرف أيضاً على أنها وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها وهي إدارة بلا أوراق إلا أنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والوسائل الصوتية وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساساً على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل أربعاً وعشرين ساعة في اليوم وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص ص 42-44.

<sup>2</sup> محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2016، ص 85.

<sup>3</sup> محمد محمود الطعمانة وطارق شريف علوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص ص 9-11.

ويعرفها البنك الدولي على أنها: استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية وتقريب المسافات، وإزالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة.<sup>1</sup>

هذا وقد اختلفت آراء الفقه في تحديد معنى الإدارة الإلكترونية، وسنأخذ كمثال لذلك آراء الفقهين المصري والفرنسي:

### ثانياً: تعريف الفقه المصري للإدارة الإلكترونية

يرى جانب من الفقه المصري أن الإدارة الإلكترونية هي: "إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا تستخدمه بكثافة ويوجد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، إدارة بلا مكان، وتعتمد بالأساس على التليفون المحمول، إدارة بلا زمان فالعلم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي "24 ساعة في اليوم"، ويؤيد أنصار هذا الرأي التفرقة بين مصطلحات الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية حيث أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة (العمل الإلكتروني) أو الإدارة بلا ورق.<sup>2</sup>

### ثالثاً: تعريف الفقه الفرنسي للإدارة الإلكترونية

يرى بعض الفقهاء الفرنسيين أن الإدارة الإلكترونية هي: "استخدام الدولة للوسائل الإلكترونية لتطوير المجتمع، حيث يمكن الاستفادة من الانترنت لتنظيم الحسابات مع الدولة والمتعلقة ببناء المرافق العامة"، وليس معنى ذلك أن يحل الانترنت محل القطاع العام في المجتمع أو محل المفكرين السياسيين ولا يؤدي الانترنت إلى إلغاء المنشآت المحلية للدولة مع احترام الانترنت لشكل الدولة خصوصاً المرافق التي تتصل بالمواطنين والسماح لكافة المواطنين على قدم المساواة بالاطلاع على المعلومات والحفاظ على استمرارية المرافق العامة وأداء خدماتها للمواطنين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> علاء عبد الرازق السالمي وخالد بن ابراهيم السليبي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2008، ص 15.

<sup>2</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية -دراسة مقارنة-، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 32.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 35.



ويرى الرأي الأول أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصاً الانترنت كأداة تصرح بوضع مكان للإدارة بأفضل إنتاجية ويجب السماح لمختلف الإدارات بنقل المعلومات المتعلقة بالمواطن. ويرى الرأي الثاني أنها تؤدي إلى نمو في كل مجالات الإدارة أو المرافق العامة بالاتصال مع عامة الشعب وتطور الاتصال بين العملاء والإدارات.

وأما الرأي الثالث فيرى أنها مجموعة من الإجراءات أو القرارات الصالحة لتطور المجتمع، وكل المتعاملين مع الإدارة من المواطنين على قدم المساواة التي تسمح للجميع بالاستفادة الفعلية للمعلومات والخدمات. فيما يرى الرأي الرابع أنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال عن طريق الإدارة العامة الفرنسية بهدف تأدية الخدمة العامة بأسلوب أكثر سهولة وتطوراً مع الوظائف العامة.<sup>1</sup>

#### رابعاً: سمات الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على مبدأ إدارة من نوع جديد لجهة الأسلوب لا المضمون، فهي إدارة تعتمد وسائل تقنية نظم المعلومات في تقديم المعلومة وإيصال الخدمة وتتخذ من تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات التقنية طريقة للتواصل بينها وبين المواطنين أو قطاعات الأعمال، فهي إذن إدارة بلا مكان، لا يقيد بها الزمان وتعمل على مدار العام.

التحولات الجذرية التي طالت النظم الإدارية كانت نتيجة مباشرة لثورة تقنية نظم الاتصالات، والتي أظهرت إلى الواقع ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، التي قلبت فلسفة الإدارة التقليدية رأساً على عقب، فبدلاً من انشغال الموظف العام بإعداد الوثائق والكتب أصبح الآن يقوم بمراجعتها وتقديمها بحسب الأنموذج المعتمد لها. ويتضح أن الإدارة الإلكترونية أسلوب ووسيلة لرفع سوية الأداء الحكومي، وزيادة فاعليته وقرية أكثر من المواطن باعتماده أكثر الوسائل تلبيةً لطموح المواطن وخدمةً له سواء من حيث القدرة أم السرعة أم الإتقان.

وبالعموم فالإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق وبلا مكان وبلا زمان، ذلك أنها تعتمد على بيئة إلكترونية تقنية مفترضة، قوامها أجهزة حواسيب ونظم اتصالات متمكنة وتقنية معلومات قادرة على تقديم تطبيقات تقنية للوظائف التقليدية التي تؤديها الدولة للمواطنين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، المرجع السابق، ص 36.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 37.

تتسم الإدارة الإلكترونية بالتالي بالسمات التالية:

- 1- **إدارة بلا ورق:** حيث تعتمد على آليات إدارية جديدة في إجراءات وتنفيذ المعاملات، مثل الحاسب الآلي وتقنيات المعلومات والاتصالات، الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية... إلخ.
  - 2- **إدارة بلا زمان ولا مكان:** حيث أنها تتعامل في كل وقت ومن أي مكان وتتخذ القرارات في مختلف مجالات النشاط متحررة من قيود الوقت والمسافة، وعدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة من خلال شبكة الاتصالات، وإمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت ذاته.
  - 3- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** حيث تسهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تيسيرها لتحويلات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة، والتحول من الهياكل التنظيمية على أساس وظيفي تتصف بالتجزؤ والانعزالية إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل والاندماجية.<sup>1</sup>
- تناسب الإدارة الإلكترونية ظروف ومتطلبات القرن الحادي والعشرين والذي يتسم بإلغاء المسافات والعمل على تطوير كفاءة وفعالية المنظمات، وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية لمواجهة المنافسة، والقدرة على البقاء والاستمرار. والاستفادة من الفرص المتاحة ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية. وتتميز الإدارة الإلكترونية بسمات أساسية تمكنها من تحقيق هذه المتطلبات، ومن هذه السمات ما يلي:
- عدم وجود علاقة مباشرة بين الأطراف المتعاملة كون تنفيذ كافة العمليات الإدارية والتنظيمية يتم الكترونياً.
  - انتشار الوثائق الإلكترونية وإحلالها محل الوثائق الورقية مع الاستفادة من النظم غير التقليدية في دعم وتطوير العمليات الإدارية.
  - الاعتماد المكثف على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها الأساس لتنفيذ العمليات.
  - استخدام الأنظمة الإلكترونية مثل أنظمة الخدمات المتكاملة والاتصال عن بعد والشراء الإلكتروني والمتابعة الفورية وغيرها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حسين هاللي وآخرون، مرجع سابق، ص 75.

<sup>2</sup> محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012، ص ص 19-20.

## الفرع الثالث

## المفاهيم المرادفة للإدارة الإلكترونية

مصطلح الإدارة الإلكترونية E-management يتم استعماله بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل: الأعمال الإلكترونية E-business، والتجارة الإلكترونية E-commerce، إلى غير ذلك من المفاهيم التي تربط ما بين الأنشطة والاتصالات في العالم الرقمي. وإذا كان من الصعوبة مقارنة مفهوم الإدارة الإلكترونية مع مجالات وأنشطة أخرى مثل: المصارف الإلكترونية E-banking، التسويق الإلكتروني E-marketing... إلخ، فإن من الضروري مقارنة ومقاربة الحقول والمصطلحات الأساسية الثلاثة التي شاع استخدامها في الآونة الأخيرة من دون تدقيق وتمييز واضح، هذه المصطلحات هي: الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

## أولاً: الأعمال الإلكترونية

لم يمض عليها سوى عقدان من الزمن حيث استخدمت شركة IBM، هذا المصطلح لأول مرة في سنة 1997 وذلك في إطار سعيها المكثف لتمييز الأعمال الإدارية عن أنشطة التجارة الإلكترونية وقد عرفت الشركة المذكورة الأعمال الإلكترونية بأنها: مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الانترنت، بهذا المعنى تصبح الأعمال الإلكترونية نتاج علاقة الترابط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكة الانترنت والويب Web، بما في ذلك القدرة على ربط الأعمال الجوهرية مباشرة مع الاطراف المستفيدة من الزبائن، الموردين، العاملين وغيرهم.<sup>2</sup>

إن الأعمال الإلكترونية هي استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة.

## ثانياً: التجارة الإلكترونية

هي استخدام وسائل الكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب وسائل نقل بصورة مختلفة من مكان إلى آخر، ضمن هذا السياق التجارة الإلكترونية هي

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، د.ت.ن، ص 18.

<sup>2</sup> Amor David, The e-business (R) Evolution Living and working in an Interconnected world, NJ: Prentice-Hall, Upper Saddle River, 2000, P7

مجرد بعد أو وجه رئيس من أوجه الأعمال الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني، التسويق الإلكتروني والمصارف الإلكترونية، الهندسة الإلكترونية.

فيما يخص الإدارة الإلكترونية يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية، وهذا الرأي الوجيه يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود ومجالات عمل الإدارة الإلكترونية، ومن ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية، ولهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية أو اجتماعية.

وعليه فنرى أن مفهوم الأعمال الإلكترونية تعني إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة في حين تعني الحكومة الإلكترونية: الإدارة الحكومية (العامة) والإلكترونية، أي الوظائف العامة والخدمات الحكومية التي تجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمات الحكومية والمنفعة العامة.<sup>1</sup>

وهكذا نرى أن الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة.

إذن فالإدارة الإلكترونية مفهوم ومنظومة وبنية ووظائف وأنشطة تجب كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الإلكترونية من جهة والأعمال الحكومية الإلكترونية من جهة أخرى من دون أن يفهم من هذا التمييز معنى الفصل التقليدي الذي كان شائعاً في الماضي بين إدارة الأعمال والإدارة العامة ذلك لأن مفهوم الإدارة الحديثة يتجاوز هذا الفصل القسري إلى التكامل في الأهداف الاستراتيجية وفي المعايير والإجراءات وحتى التقنية العملية المستخدم في الإدارة على مستوى الأعمال والإدارة على مستوى المؤسسات ومنظمات الدولة، فإذا كانت الإدارة الإلكترونية هي المظلة التي تطوي في إطارها أنشطة إدارة

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 20.

الأعمال والإدارة العامة فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير وإجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة.<sup>1</sup>

تأسيسا على ما تقدم، نستطيع تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات، وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة إنجاز الأعمال من خلال الآخرين فإن بإمكاننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت.

إن الصفة الديناميكية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة ووفق منطق دارويني (Darwin)، لا يحد تطوره سوى القدرة على الابتكار والخلق للممارسين ممن يستخدمون هذه التكنولوجيا الجديدة.

وتقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين (موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية)، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى.

وقد أضافت الإدارة الإلكترونية وظائف جديدة إليها لم تكن معروفة في السابق فمع الإدارة الإلكترونية تستطيع المنظمة البحث عن الموارد الخارجية كما تسعى إلى تشكيل علاقة تعاقدية مع رأس المال الفكري وموارد إدارة المعرفة، أي أن الهدف الجوهرى للإدارة الإلكترونية هو تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمنظمة وربط هذه السلسلة باستخدام شبكات الاتصالات (وخاصة شبكة الانترنت) بسلسلة قيم المؤثرين من موردين وعملاء وغيرهم، وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 21.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 22.

## ثالثاً: التمييز بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية

يثير مصطلح الحكومة الإلكترونية الكثير من التساؤل حل مدى انضباطه ودقته على الرغم من شيوع استعماله في السنوات الأخيرة، إذ أنه حديث ويحمل مدلولات متعددة من الصعب على رجال القانون أن يحملوها على وجه واحد أو دلالة قاطعة واحدة.

فهناك من يعد أن الحكومة الإلكترونية تعني استخدام التقنية التكنولوجية في نشاطات الدولة كافة وعلى مستوى السلطات (التشريعية والتنفيذية والقضائية) وهذا ما يطلق عليه: الحكومة الإلكترونية، وقد أعلن عن مولد أول حكومة إلكترونية عربية في: 29 تشرين الأول / أكتوبر 2001، في إمارة دبي حيث يعتبر موقع دبي الإلكتروني موقعا موحدا يساهم في التخفيف من الإجراءات البيروقراطية والروتينية كما يعمل على توفير إمكانية الوصول إلى طاقة الخدمات الحكومية وبأسهل الطرق الممكنة بنزاهة وشفافية عالية.<sup>1</sup>

في حين يرى البعض الآخر أن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعني استخدام السلطة التنفيذية ببعديها الإداري والحكومي التقنية الإلكترونية في أدائها ونشاطها، أي أنها تطلق على مدلول السلطة التنفيذية ولا يمكن التوسع فيه ليشمل السلطتين التشريعية والقضائية.<sup>2</sup>

الحكومة الإلكترونية تمثل الكل ويقصد بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على الحكومة الإلكترونية، ويرى البعض الآخر أن مصطلح الإدارة الإلكترونية أو الحكومة أو الذكية يثير لبساً مع مفهوم الحكومة في فقه القانون الدستوري بصفة خاصة حيث أن اصطلاح الحكومة يقصد بها في الفقه الدستوري السلطة التنفيذية بفرعيها: رئيس الدولة والوزراء ونوابهما أو يقصد بها السلطات العامة في الدولة (التشريعية، التنفيذية، القضائية).

أما مفهوم الحكومة الإلكترونية فإنه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف توصيل الخدمات للمواطنين، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الحكومة، ويرى الجانب من الفقه أن الحكومة الإلكترونية مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية

<sup>1</sup> أنظر: الموقع الإلكتروني الرسمي لحكومة دبي الإلكترونية: [www.dubai.ae](http://www.dubai.ae).

<sup>2</sup> عمر موسى جعفر القرشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2015، ص 37.

وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال توصيل الخدمات بشكل سريع وعادل في إطار النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية.

وجانب آخر يرى أن الحكومة الإلكترونية مرتبطة بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية في الأدوات والأنظمة التقليدية.<sup>1</sup>

وهناك من يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: " قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان معتمدا على مبدئين: - مبدأ تقني: يتمثل في إعداد المعلومات الإلكترونية وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمن سريتها. - مبدأ إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

ويوجد من يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: "محل لحملة تسويق غير محددة الملامح، وذلك لاستخداماتها المتعددة كسلطة إدارة مكلفة بالتعامل مع المرافق العامة من حيث إشباعها وتنظيمها وإدارتها كسلطة حكومية مكلفة بإدارة علاقة الدولة بالدول الأخرى، وكمرادف للدولة الإلكترونية بمعنى قيام السلطات الثلاث في الدولة باستخدام هذه الوسيلة واستجابة الشعب لهذه الوسيلة"، وهذا التعدد في الفهم يجد له مبررا منطقيا، لأن الأدوات والوسائل المستخدمة في ظل الحكومة الإلكترونية يسمح بتخزين المعلومة ونقلها وتبادل التعبير عن الإرادة بسهولة، وبذلك لا يوجد مفهوم جديد للحكومة ولكن توجد أداة للقيام بالوظيفة الحكومية.<sup>2</sup>

على الرغم من ذكر كل ما سبق من تعاريف لمفهوم الإدارة الإلكترونية إلا أن الجدل لم ينته بينها وبين الحكومة الإلكترونية، هل هما مصطلحان مختلفان أم أنهما مصطلحان مترادفان ؟

حيث يرى لبعض أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأدق في الاستخدام وأن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية ما هو إلا نظرا لشيوع استخدامه في العمل هذا من جهة، ومن جهة أخرى إن وضع السياسات العامة للدولة وتحديد الأهداف العامة المراد إدراكها هي مهمة ذهنية خلاقة لا يستطيع إلا العقل البشري أن يقوم بها، وإن الحاسوب الآلي يقتصر دوره فقط في إعداد بعض البيانات أو المعلومات التي تساعد في رسم هذه السياسة وأن الإدارة هي التي تقوم بتنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها كما أن إنجاز

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص 33.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 34.

الأهداف العامة التي تم تحديدها مسبقا هي المهمة التي يمكن أن تتم بالطريقة الرقمية من خلال الحاسوب الآلي وشبكات المعلومات بدلا من أن تتم بالطريقة التقليدية.<sup>1</sup>

وكذلك يرى البعض الآخر أن استخدام تعبير الإدارة الإلكترونية قد يكون موفقا في الجمع ما بين مفهوم الحكومة الإلكترونية وأعمال القطاع الخاص الإلكتروني، ذلك لأن المقصود من الحكومة الإلكترونية ليس هو ممارسة الحكم بطريقة إلكترونية عن طريق تسخير تقنية المعلومات لخدمة إدارات الحكم وإنما المقصود إدارة الأمور، بطريقة إلكترونية سواء في نطاق سواء في نطاق الحكومة بمعناها الدستوري أو في مجال القطاع الخاص، نحو قضاء وظائفها ومهامها (فيما يتعلق بخدمة الأفراد أو فيما بينها وبعضها البعض) بطريقة إلكترونية عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة في أداء هذه المهام.<sup>2</sup>

مفهوم الإدارة الإلكترونية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الحكومة الإلكترونية إلا من حيث النطاق، ذلك أن الإدارة الإلكترونية تعني ممارسة العمل الإداري وتقديم الخدمات الإدارية من قبل الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في حين أن الحكومة الإلكترونية تتسع عن مفهوم الحكومة في القانون الدستوري لتتصب هنا على مختلف أجهزة الدولة وسلطاتها الثلاث.<sup>3</sup>

إلا أنه على الرغم مما سبق من آراء تقضي بأن الإدارة الإلكترونية هي الأصح في الاستخدام، إلا أننا نرى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية هو مفهوم أوسع من مفهوم الإدارة الإلكترونية وأن كلا منهما مستقل عن الآخر، ولكن كل ما في الأمر هو أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة على الحكومة الإلكترونية، ومن أجل ذلك نسوق الحجج الآتية:

**1-** إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يقر بضرورة قيام هذه الحكومة بتنظيم نفسها ليس حول الدوائر الحكومية البيروقراطية فقط كما هو الحال في (الحكومة الاقتصادية التقليدية) وإنما حول الأعمال والفعاليات واحتياجات الأفراد، وذلك من خلال المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، أي أن الحكومة الإلكترونية لا يقتصر مفهومها على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم الخدمات للأفراد مثل (أتمتة بعض عمليات الخدمة، أو إعادة هندسة هذه العمليات أو النشاطات أو إعادة اكتشاف الحكومة)، حيث أن

<sup>1</sup> عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص 39.

<sup>2</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، ج1، دار الكتب القانونية، القاهرة، مصر، 2007، ص45.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 151.



مثل هذه النشاطات والإجراءات التعديلية منفردة لا تؤدي إلى تكوين حكومة فاعلة رغم ما تمثله من تغيرات إيجابية مرحب بها، وإنما الحكومة التي نقصدها هي نموذج أعمال جديد تماما يجمع بين الهندسة وتكنولوجيا المعلومات من أجل إحداث تغيير تحولي وليس مجرد إحداث تحسينات تدريجية على هيكل الإدارة القائمة.<sup>1</sup>

2- إن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد حواسيب وبرمجيات وانترنت وغيرها من تقنيات، بل هي أوسع من ذلك إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية، والأعمال الإلكترونية، وكذلك التجارة الإلكترونية، وإدارة العلاقات العامة، وتلبية حاجات أفراد الحكومة وتنظيم العلاقة بين سلطات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية والسيطرة على جودة أعمال ومهام الدولة، وبالإضافة إلى كل ذلك فإن الحكومة الإلكترونية تشمل أيضا تمكين السلطات المختلفة بالدولة من تمشية أعمالها إلكترونيا دون العودة في مهام كثيرة إلى المراكز القيادية العليا.

ومن هنا يتبين لنا أن مضمون مصطلح الحكومة الإلكترونية وقد ارتبط باستخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تطوير أهداف عمل السلطات المختلفة في الدولة فضلا عن توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة.

3- إن علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية هي علاقة الجزء بالكل، إذ أن الإدارة هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة (العمل الإلكتروني) أو الإدارة بلا ورق، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر داخل حدود الإدارة فقط، أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل وتعني العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها ربط السلطات فيما بينها التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية.<sup>2</sup>

4- إن القوة الدافعة للإدارة الإلكترونية كانت ولا تزال تكنولوجيا العمل بالإنترنت وإن تبشير نمو تكنولوجيا شبكة الانترنت ونظم الاتصالات قد أظهرت ثلاثة تغيرات في أنماط التكنولوجيا خلال السنوات القليلة الماضية:

أ- التطور النوعي في تكنولوجيا المعلومات باتجاه التصغير التكنولوجي: السرعة والمحمولية لمنظومات الحاسوب وهي خصائص جوهرية وفرت طاقات اندماجية هائلة لتكنولوجيا المعلومات مع

<sup>1</sup> عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص 40.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 41.

أنماط أخرى من التكنولوجيا وتطبيقاتها وفي مختلف الأنشطة الانسانية، بالإضافة إلى ضمان قدرات المعالجة الحاسوبية بسرعة هائلة وتكلفة أقل.

**ب- الترابطية واستمرار التزاوج بين الحوسبة والاتصالات:** والتي مهدت لانبثاق تكنولوجيا الشبكات فلم يعد الحاسوب مجرد كينونة معالجة مستقلة لا قيمة لها بنفسها بل أصبحت منظومات الحاسوب جزءا من عناقيد شبكية تضيف على محطات العمل الحاسوبية قيمة وطاقة من خلال الشبكة.

**ج- الاستخدام الواسع للمعلومات الرقمية والوسائط المتعددة:** التي نجحت في دمج المعلومات والمعارف مع أنساق الرموز الأخرى من الصور، الرؤى، والأشكال المجسمة وأنماط التعبير الثلاثية الأبعاد (3D) والتي مهدت لظهور تكنولوجيا الواقع الافتراضي والمعلومات متعددة الابعاد والأشكال فالمعرفة لم تعد مجرد نصوص ومعلومات وأرقام مجردة وإنما هي اليوم أنساق مبتكرة بتوليفة متنوعة من الصور والرؤى والألوان والأشكال الحية والمتجددة التي يمكن تحديثها باللمسة والطريقة التي يريدها المستفيدون.

وقد انعكس هذا التطور في أنماط تكنولوجيا المعلومات على النمو الهائل في شبكة الانترنت وفي شبكة المعلومات العالمية (WWW)، بصورة غير مسبوقة في التاريخ، وقد رافق هذا النمو انبثاق آلاف الشركات التي ظهرت لتقديم خدماتها وتنفيذ أعمالها عبر شبكة الانترنت أو لتقديم الدعم المطلوب في مجالات التجارة والأعمال والخدمات والتعليم والاستشارات والتدريب وكل حقول النشاط الإنساني المنظم ويمكن أن نسمي هذا الانفجار الهائل في أعداد الناس الذين يستخدمون شبكة الانترنت بثورة الأعمال الدائمة التي قادت إلى الإدارة الإلكترونية.

وهنا لا بد أن نشير في هذا الصدد إلى أن الإدارة الإلكترونية لا تعني بالضرورة الإدارة بالإنترنت وهي بالتأكيد لا تعني العمل بالإنترنت فقط لكن شبكة الإنترنت قد هزت بالتأكيد عالم الأعمال وخلقت قيمة تنافسية وميزة استراتيجية للأعمال الإلكترونية التي تمثل في الواقع إطلاقة الحداثة على عالم القرن الحادي والعشرين.<sup>1</sup>

نستنتج إذن أن العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هي علاقة مكون جزئي من مجموع كلي، فالحكومة الإلكترونية هي مجموع الإدارات الرقمية التي تقدم الخدمات للمواطنين والجمهور عبر الشبكة أو بالوسائل الإلكترونية، كما أن الإدارة الإلكترونية مرحلة أولى في طريق تجسيد الحكومة

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 23.

الإلكترونية، أي: للوصول إلى نظام الحكومة الإلكترونية يجب رقمنة الإدارات والوحدات الصغرى في التنظيم المؤسسي للدولة ومن ثم ربطها بالمركز وبعضها البعض للاستفادة من النظام المعلوماتي والبيانات التي تملكها كل إدارة من طرف الإدارات الأخرى أولاً تسهياً لعملها، وثانياً لتسهيل عمل الهيئات الحكومية المركزية من حكومة ووزارات في تنظيم وتخطيط وتنفيذ ورقابة الأعمال الحكومية والخدمات العمومية، كما تستفيد من ذلك الجهات الرقابية في الرقابة على الإنفاق العام ورصد مؤشرات الفساد ونحو ذلك.

## المطلب الثاني

### أساسيات التحول نحو إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية

لقد أثر التطور التكنولوجي على النظم؛ السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية بالتبعية فالمعرفة أتاحت وسائل جديدة لتسيير العمل الإداري والخدمات العمومية فكان من الضروري أن يتكيف علم الإدارة العامة مع هذه المستجدات ويستفيد منها، لتغيير هيكله الإدارات ورفع من جودة خدماتها وتوسيع اللامركزية الإدارية وسرعة المعاملات بالنتيجة، وسندرس من خلال هذا المطلب؛ إدارة المعرفة ومفهومها (فرع أول) ومتطلبات التحول نحو الإدارة الرقمية (فرع ثانٍ) ولخصوصية الجزائر كمحور لدراستنا وباعتبار اللغة العربية هي اللغة الرسمية والوطنية فيها، نعرض على دور المحتوى الرقمي باللغة العربية في نظام الإدارة الإلكترونية (فرع ثالث) وأخيراً التعاملات التي تتم في الإدارة الإلكترونية (فرع رابع).

## الفرع الأول

### مفهوم إدارة المعرفة

مع توسع المنظمات الحكومية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية ظهرت الحكومة الإلكترونية والتي تمثل نقطة تحول حقيقية في علم الإدارة العامة لذا فقد اتجهت المنظمات الحكومية إلى الاهتمام بمفاهيم الكفاءة والفاعلية والجودة في الأداء والاستفادة من التقنيات الحديثة وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الأعمال الحكومية.

### أولاً: أساسيات إدارة المعرفة

نعرض في ما يلي التيارات الفكرية المعاصرة التي صاحبت عصر المعرفة، والتي تفسرها وتعرفها من جوانب مختلفة:

- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والتي أضافت أشكالاً جديدة من الوظائف والمهام لم تكن موجودة بالإدارة التقليدية مثل: التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والرقابة الإلكترونية والتي تركز على إدارة التقنيات أكثر من إدارة العنصر البشري.

- اتسع مفهوم الإدارة ليشمل إدارة المعرفة التي تضيف أنشطة جديدة للإدارة مثلك اقتناء المعرفة وتطويرها وتوزيع ونشر المعرفة واستخدامها وتقييمها، وقد وفرت إدارة المعرفة الكثير من الفرص للمنظمات في المجتمعات المتقدمة لتحقيق تقدم تنافسي من خلال ابتكارها تكنولوجيا جديدة ووسائل إنتاج وأساليب عمل جديدة ساهمت في تخفيض التكاليف وبالتالي زادت الأرباح وأدى كل ذلك إلى خلق ما يسمى صناعة المعرفة.

- الاتجاه نحو إعادة تصميم نظم وإجراءات العمل بالمنظمات وتكوين نماذج جديدة مبتكرة للأعمال مما يتطلب إحداث تغييرات جذرية في تصميم الهياكل التنظيمية وإعادة الوظائف لتلائم العمل الإلكتروني وهو ما يطلق عليه الموجة الثانية من إعادة تصميم نظم العمل والتي بدأت اعتباراً من 1995.<sup>1</sup>

إدارة المعرفة هي المعالجة المنهجية للمعلومات المطلوبة لأية مؤسسة، لكي تحرز النجاح، الأمر الذي يشمل طريقة خلق المعلومات بالوصول إليها والمشاركة فيها، وتركز إدارة المعرفة على كيفية تعريف المؤسسة بالمعرفة وكيفية حصولها عليها والمشاركة فيها، مع دعم ذلك بأسلوب منهجي يساعد على النجاح واستمراره، ويتمثل في الخطوات التي تتخذها المؤسسات لإدارة معرفتها.<sup>2</sup>

وحاول بعض الباحثين التأطير لمفهوم إدارة المعرفة تبعاً لاتجاهات التركيز، فهناك من نظر إليها كمصطلح تقني، وآخرون عدوها موجوداً غير ملموس، والبعض تناول مفهوم إدارة المعرفة من زاوية كونها ثقافة تنظيمية، وآخرون عرفوها من منظور مالي، وبعضهم الآخر ركز على إعطاء مفهوم إدارة المعرفة من زاوية كونها تطويراً للمعلومات وإدارة الوثائق، إن الاختلاف في تطوير مفهوم إدارة المعرفة يبدو أوضح إذا ما تناولته المنظمات الصناعية أو الخدمية والاستشارية وعلى وجه الخصوص الصناعية التي تنظر إلى المعرفة على أنها الغاية والمنتج الذي تتاجر - إذ أنها ظهرت في بيئة الأعمال-، وساهم ذلك

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية- مدخل إداري متكامل-، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2009، ص ص 8-10.

<sup>2</sup> سلسلة المميزون الإدارية - مجموعة مؤلفين - إدارة المعرفة، ط1، الشركة المصرية العالمية للنشر «لونجمان»، الجيزة، مصر ومكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2005، ص 10.

في زيادة الاختلاف في بلورة المفهوم، وسنحاول توخياً للوضوح تناول إدارة المعرفة من منظورات مختلفة،<sup>1</sup> وسنركز على أهم الجوانب المرتبطة بموضوعنا:

**1- منظور إدارة الوثائق:** يشير مفهوم إدارة المعرفة وفق هذا المدخل إلى أنها استخلاص المعرفة من الأفراد وتحليلها وتشكيلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو إلكترونية ليسهل على الآخرين فهمها وتطبيقها، ويركز رواد هذا الاتجاه على إدامة الوثائق بوصفها مخرجات للمعرفة من خلال المراجعة الدورية لتأمين جودتها ورفع درجة موثوقيتها لزيادة قاعدة المعرفة في المنظمة، وبالتالي فإن خلق هذه القاعدة هو جوهر إدارة المعرفة وليس الوثائق بحد ذاتها، وأن إدارة المعرفة تركز على دور الوثائق كوسائل للمعرفة دون ضرورة الاتصال بالشخص الذي أنتج هذه المعرفة، وهذا تعريف قاصر عن الإحاطة بشمولية إدارة المعرفة كونه أخذ بجانب واحد فقط هو المعرفة الظاهرة.

**2- إدارة المعرفة في المنظور التقني:** يركز رواد هذا المدخل على دور تقنية المعلومات كمسوق لإدارة المعرفة، باستخدام تقنيات تسهل نشر المعرفة وتطبيقها، وعرفها ديكerman (Dykerman) على أنها: القابلية لربط المعلومات المهيكلة وغير المهيكلة مع قواعد التغيير التي يطبقها الناس، كما يراها بعض رواد هذا الاتجاه ك: مالوترا (Malhotra) أنها تجسيد العمليات التنظيمية التي تبحث باستمرار مزج قابلية تقنيات المعلومات على معالجة البيانات والمعلومات، وقابلية الإبداع والابتكار للأشخاص<sup>2</sup> ورغم مزج هذا التعريف بين الجانبين النظري والتطبيقي لإدارة المعرفة لكنه لم يرق إلى الشمولية كونه لم يتطرق إلى كيفية الاستفادة من المعرفة في الممارسة العملية للمنظمة بقصد خلق القيمة المضافة.

**3- إدارة المعرفة من منظور القيمة المضافة:** يركز هذا المنظور في مفهوم إدارة المعرفة على دورها في خلق القيمة من المعرفة التي تعد نتاجاً لها ومدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة، وقد اشار مالوترا إلى أن إدارة المعرفة بوصفها تطوراً فكرياً قد انتقلت من الفكرة الشائعة لقيود سلسلة قيمة المعلومات إلى سلسلة قيمة المعرفة، حيث تعد الأولى الأنظمة التقنية عناصر رئيسية تقود عمليات العمل، بينما تتعامل مع الناس كمؤدين للعمل، أما الثانية فهي تتعامل مع الأنظمة البشرية كعناصر أساسية تشغل بتقويم مستمر للمعلومات المحفوظة في الأنظمة التقنية وفي هذا الإطار أشارت هانلي Hanley في

<sup>1</sup> صلاح الدين الكبيسي وسعد زناد المحياوي، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دار الكتب المصرية، 2005، ص 34.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 35.

تعريفها لإدارة المعرفة إلى التكامل بين عناصرها لخلق القيمة واعتبرت أنها: المستخدمون والعمليات التقنية التي تعمل على توليد القيمة.<sup>1</sup>

**4- إدارة المعرفة من منظور مالي:** أعطى بعض الباحثين مفهوماً لإدارة المعرفة من زاوية كونها موجوداً غير ملموس، لكنه محسوس أو أنها رأس مال فكري، فهي كمفهوم اشتقت من رأس المال الفكري وتوسعت عنه حيث كانت تركز على الاكتساب والمشاركة بالمعرفة... لتشمل مهام صنع إمكانات رأس المال الفكري والتقني والعملي، والتمكين من إعادة استعماله والمحافظة عليه، وهيكله المعرفة وخلق وتطوير رأس المال الفكري.

إذن فالمعرفة بالرغم من ضرورة تصنيفها إلى ضمنية وظاهرة، فإن عملية إدارة المعرفة يجب النظر إليها كعملية تكاملية، فليست هناك منظمة تكون كل معرفتها ضمنية فقط أو ظاهرة فقط.

من خلال التعريفات لإدارة المعرفة أعلاه نضع مفهوماً شاملاً لإدارة المعرفة وهو أنها: المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب وخرن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف، وفرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف،<sup>2</sup> وتحسين جودة خدماتها.

### ثانياً: الخطوات العملية لإدارة المعرفة

حدد بريور (Prior) الخطوات التي تتخذها المنظمات في سبيل الوصول إلى إدارة المعرفة كالاتي:

**1- اكتشاف وفهم المعرفة التي تمتلكها المنظمة:** حيث يوجد في كل منظمة الكثير من المعرفة غير المستخدمة، أو أنها لم تُستخدم بصورة صحيحة، إما لأنهم لم يحددها، أو لا يتمكنون من الوصول إليها، أو لم يعرفوا قيمتها وكيف يتم استعمالها.

**2- تحديد وتوقع المعرفة المطلوبة:** حيث تعمل المنظمات على تطوير المهارات توقعاً للحاجات المستقبلية.

**3- جعل المعرفة جاهزة ومتوافرة بصورة أكبر:** تلجأ المنظمة إلى تطوير قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة لتمكين كوادرها من الوصول إليها وفق الحاجة، كما أنها تطور الأنظمة التي تساعد المحتاجين للمعرفة من التعرف والوصول إلى الأشخاص الحاملين لتلك المعرفة.

<sup>1</sup> صلاح الدين الكبيسي وسعد زناد المحياوي، المرجع السابق، ص 37.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 38 و 42.

**4- المعرفة حول الدوافع والرضا الوظيفي:** عدت بعض المنظمات إدارة المعرفة بوصفها نافذة مفتوحة لإدراك مدى تفهم كوادرها لأعمالهم ولمستخدميهم، وقد سعت لتحقيق تغيير ثقافي، وأداتها في ذلك هي تطوير نموذج العمل المسمى (سلسلة: العامل- الزبون- الربح) وبدأت الشركات في رؤية كيفية تأثير التغيرات في التدريب والتعلم بالعمل ونظرة العاملين في اتجاه أعمالهم واتجاه المنظمة.

**5- التعلم من الخبرة:** تراقب المنظمات خبرتها بهدف التحسين المستمر، حيث تعمل المنظمات على تكرار أدائها لتعزيز خبرتها والتعلم من ذلك، سعياً ليكون أداؤها الحالي أفضل من السابق، أي التعلم من أخطاء الماضي.

**6- ضمان وضوح الرؤية:** تبذل المنظمات كل ما في وسعها لضمان وضوح الرؤية التي يشترك بها كل الكادر، إذ لا بد أن يكون للعمل غرض واضح، فإذا لم يكن الغرض واضحاً فإن العاملين لن يفهموا نوعية المهمة التي ينبغي تعلمها لتحسين الأداء جيداً.

**7- التعلم من الآخرين:** المنظمات الذكية تجد نفسها مهتمة بوضعها خارجياً، إذ يمكن تحسين العمليات والممارسات الداخلية لو حصلت على المعرفة من المنظمات المناظرة والمنافسة لها، وأن المقارنة المرجعية تعد ضرورية لذلك.

**8- شراء المعرفة الخارجية وتصميم نظم معلومات جديدة:** المنظمات لا تستطيع أن تطور كل المعرفة التي تحتاجها داخلياً، إذ لا بد لها من شراء بعض المعرفة من الخارج عبر المصادر الخارجية للأنشطة غير الجوهرية، إضافةً إلى تطوير أنواع جديدة من النظم داخلياً كي تتلاءم مع طبيعة البرامج والاستخدامات المستحدثة.

**9- الإبداع والتغيير غير النمطيين وتطوير ثقافة التعلم:** لا بد للمنظمات من الالتزام بتطوير الإبداع داخلها، وكذلك تطوير الثقافة الملائمة للتعلم وتنمية القدرات، وهذا عبر قادة في كل المستويات يتحملون مسؤولية أداء أعمال المنظمة ومسؤولية الثقافة التي تبقي النموذج حياً من خلال السعي للتطوير المستمر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح الدين الكبيسي و سعد زناد المحياوي، المرجع السابق، ص ص 121-123.

## الفرع الثاني

## متطلبات التحول نحو الإدارة الرقمية

هناك متطلبات أساسية يجب أخذها في الاعتبار لضمان التحول إلى الإدارة الرقمية وأهمها التزام القيادات بالتحول إلى الإدارة الرقمية وتفهم القيادات الإدارية ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية التي يتعين اتخاذها للتحول إلى الإدارة الرقمية، بالإضافة لتفهم رؤساء الأجهزة ومساعدتهم ودعمهم ومشاركتهم شخصيا في عملية التحول والتأكد من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة إليهم لتنفيذ عملية التحول والسعي لإزالة أية عقبات تواجه عملية التحول.

## أولاً: وضع استراتيجية عملية التحول

تغطي الاستراتيجية الرقمية أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة التصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية ولذلك فإن من المهم الاهتمام بما يأتي:

- وضع خطة استراتيجية لهذا التحول ووضع أولويات مراحل تنفيذها وتوزيع الأدوار على المسؤولين عن تنفيذها.

- تطوير تحول الجهاز إلى الإدارة الرقمية وتوثيق رؤيته ورسالته وقيمه وأهدافه مع إعادة هندسة الهيكل التنظيمي لدعم تقديم خدمات مميزة للموظفين والجمهور.

- وضع اجراءات ومعايير محددة لتطوير ومراجعة واعتماد مقترحات تطوير الخدمات وأسلوب تقديمها.

كما تتنوع أنماط وأجيال التكنولوجيا باستمرار مما يضع خيارات دائما ومفتوحة أمام الإدارة وهي في صدد بناء معمار الأعمال الإلكترونية ومن هذه الخيارات التقنية المهمة خيار ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات كالتلفاز التفاعلي وخدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل وبروتوكول الاتصال بالانترنت الذي يمكن استعمال الهاتف النقال عند الولوج إلى موقع المنظمة على شبكة الويب والوسائط المعلوماتية الرقمية الأخرى.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نبأ مؤيد الطائي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ووظائفها في المنظمات التعليمية - دراسة استطلاعية - دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، مصر، 2011، ص ص 99-101.



### ثانياً: الهيكل التنظيمي الرقمي

لا تستطيع الإدارة الرقمية التعامل في هيكل تنظيمي هرمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها أو حتى المترابطة في تكوين عمودي الاتصال مغلق ذو بعدٍ واحد فلكل إدارة بنيتها ووسائلها وأدواتها المناسبة في العمل وإنجاز الأهداف المنشودة إذ لا يمكن تصور وضع إدارة رقمية تعمل في بناء تنظيمي رسمي وهرمي مغلق يستند إلى قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي فالإدارة الرقمية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية للقيام باتصالاتها بكفاءة وفاعلية.

### ثالثاً: التركيز على العاملين

الإدارة الرقمية لا تدير نفسها بل تحتاج إلى قدرات خاصة في كل مراحلها ولا بد من التركيز على:

- تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحويل إلى الإدارة الرقمية.
- إعادة وصف الوظائف وفق الاحتياجات الجديدة.
- تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على بيئة الإدارة الرقمية.

- وضع خطة التدريب وتطوير المهارات ونظام نسقي من الأداء.
- وضع نظام لقياس رضى الموظفين وتطوير ثقافة التنظيم.

### رابعاً: أسباب التحول إلى الإدارة الرقمية

يمكن تلخيص الأسباب الداعية إلى التحول الرقمي في:

- تعقيد الإجراءات والعمليات وأثرها في زيادة تكلفة الأعمال.
- التوجه إلى توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- البيروقراطية وكثرة المنظمات الرسمية.
- ضرورة البيانات على مستوى المنظمة.
- القرارات والتوصيات العشوائية التي تؤدي إلى عدم التوازن في التطبيق.
- ازدياد المنافسة بين المنظمات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل منظمة تسعى إلى التنافس.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نبأ مؤيد الطائي، المرجع السابق، ص ص 102-103

### خامساً: وضع نظام تدفق المعلومات الإدارية ومعالجة البيانات في الإدارات العمومية

نظم المعلومات الإدارية هي نظم تختص بالكشف عن المعلومات وتجميعها وتسجيلها وتحليلها واعدادها للاستخدام حسب حاجة المنظمات الإدارية وفي الوقت المناسب، كما تعمل على تداول المعلومات وحفظها وتحديثها واسترجاعها عند الحاجة.

كما يرى البعض أنها نظام يجمع بين العنصر البشري والآلة لجمع وتشغيل البيانات وتحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات ويتكون هذا النظام من المدخلات وعمليات التشغيل والمخرجات ويعتمد أي نظام للمعلومات الإدارية حالياً على الحاسب الآلي لتشغيل المعلومات.

إنّ فإن نظم المعلومات الإدارية هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات الخاصة بمعالجة البيانات في المستويات التنظيمية المختلفة والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، تكون عملية معالجة البيانات من أربع خطوات رئيسية هي:

**1- جمع المعلومات:** حيث يتم جمع المعلومات من المصادر والمستندات الأصلية بالمنظمة.

**2- المُدخَلات:** يتم تسجيل المعلومات إما يدوياً أو آلياً باستخدام الحاسب الآلي حيث يكون أكثر فائدة ويتطلب تسجيل تحديد نوع المعلومات المطلوب معالجتها والتأكد من دقة المعلومات.

**3- معالجة المعلومات:** تتم المعالجة بعد تسجيل المعلومات عن طريق التجميع والتلخيص والتخزين بالحاسب الآلي وخاصة المعلومات التي يتوافر بها عدد من المتغيرات المتداخلة والدقيقة والتي يحتاج تحتاج إلى السرعة في معالجتها والتي لها خاصية التكرار حيث أن تكلفة نظام المعلومات قد تكون ضخمة ويجب الإشارة إلى أن استخدام الحاسب الآلي لن يؤدي إلى تحسين المعلومات غير الدقيقة أو الناقصة.

**4- استرجاع المعلومات:** يتم استرجاع المعلومات من المعلومات الأصلية المخزنة في وقت طلبها والحاجة إليها إن المعلومات الإدارية هي نظم تؤدي إلى تكامل تطبيقات الحاسب الآلي مثل ترتيب هذه المعلومات وتخزينها بحيث يمكن استرجاعها في الحال من جانب الإدارة لاستخدامها في اتخاذ القرارات أو الرقابة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> منى عطية خزام خليل، الإدارة واتخاذ القرار في عصر المعلوماتية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، حلوان، مصر، 2009، ص 191 و192.

إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو الإطار الذي يحدد:

- الإدارة الوحدات التي تتكون من المؤسسة.
- المواقع الوظيفية بكل الإدارات والوحدات بالمؤسسة.
- الوصف الوظيفي لكل موقع وظيفي بالإدارات والوحدات المعنية بالمؤسسة (المسؤولية والصلاحيات).

- العلاقات بين كل موقع داخل الإدارة/ الوحدة المعنية بالمؤسسة.

- العلاقات بين الإدارات/ الوحدات المختلفة داخل المؤسسة.

وبشكل إجمالي الهيكل التنظيمي يعني في المقام الأول تحديد دور كل فرد أو إدارة (مسؤولياته صلاحياته) في تحقيق أهداف المؤسسة وبما أن أهداف المؤسسة يتم تحقيقها من خلال برامج وأنشطة يلعب فيها كل فرد أو إدارة دورا محددا بمسؤوليات وصلاحيات محددة فلا بد من توفير أهلية لتداول المعلومات بين الأفراد والإدارات تمكن من القيام بالأدوار المطلوبة على الوجه الأكمل، هذه الآلية يطلق عليها اسم نظام تدفق المعلومات وعند التفكير في تصميم نظام تدفق المعلومات لأي مؤسسة يجب في البداية الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هي صلاحيات أو مسؤوليات كل إدارة أو وحدة بالمؤسسة ؟ ومن تم ما هي صلاحيات ومسؤوليات كل موقع وظيفي في الإدارة المحددة ؟
- ما هي القرارات التي يتم اتخاذها بواسطة كل موقع وظيفي في الإدارة أو الوحدة ؟
- ما هي المعلومات المطلوبة لاتخاذ كل قرار من هذه القرارات ؟
- أين يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة لاتخاذ كل القرار ؟
- متى يتطلب الأمر الحصول على هذه المعلومات ؟
- كيف يمكن الحصول على هذه المعلومات وأشكال الحصول عليها؟
- وبناء على ذلك يتم تصميم نظام تدفق المعلومات للمؤسسة على ثلاث مستويات:
- نظام تدفق المعلومات داخل الإدارة أو الوحدة بين الموقع الوظيفي في الإدارة أو الوحدة في المؤسسة.
- نظام تدفق المعلومات داخل المؤسسة بين الإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسة.

- نظام تدفق المعلومات بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى أو المجتمع.

وعليه فإن نظام تدفق المعلومات يتضمن الآتي:

- المعلومات المطلوبة لكل جهة معنيه بالأمر محتويات التقرير.
- وسائل وأشكال تداول المعلومات تقارير مكتوبة وتقارير شفاهية.
- الإطار الزمني لتداول التقارير (يومية، شهرية، نصف سنوية، سنوية).
- الأفراد أو الجهات المسؤولة عن إعداد التقارير.
- الجهات التي تقدم إليها هذه المعلومات (التقارير).<sup>1</sup>

### الفرع الثالث

#### دور المحتوى الرقمي باللغة العربية في تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية

لاشك أن تجسيد الإدارة الإلكترونية على نحو ناجح يحتاج فضلا عن النصوص القانونية والتنظيمية التي تضع إطارا عاما وقانونيا للعملية، يتوقف على توفير الوسائل التقنية والمشرفين والبيئة الرقمية المناسبة لتحقيق الأهداف المحددة لها، ومن بين هذه المتطلبات المحتوى الرقمي باللغة العربية سواء في شبكة الانترنت أو قواعد البيانات لدى الجهات الحكومية المتداخلة في العملية الإدارية الرقمية ويستدعي هذا الأمر منا البحث وفقا لخلفية دستورية ثابتة ألا وهي أن اللغة العربية هي اللغة الرسمية والوطنية للبلاد وضرورة ترقية استعمالها بصفة مستمرة،<sup>2</sup> فضلا عن الدعوات المتجددة لتعريب الإدارة الجزائرية والذي كان ولا يزال مطلباً بارزاً للطبقة القانونية والأكاديمية والسياسية والمجتمع بشكل عام.

يعتبر توفير محتوى ذا فائدة للمواطن بنفس أهمية توفير التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال لكل مواطن وإذا لم تكن البوابات المعلوماتية تتوفر على محتوى يلبي حاجته فلن يستفيد هذا المواطن من هذه التقنيات، هذا على أن يقدم هذا المحتوى باللغة العربية إذ أن الأقلية تجيد اللغات الأجنبية، وهذه الأقلية

<sup>1</sup> منى عطية خزام خليل، المرجع السابق، ص ص 194-195

<sup>2</sup> المادة 27 من دستور الجزائر لسنة 2020، الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 442/20 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر 2020، الجريدة الرسمية عدد 82، مؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

بصفة عامة يتيسر لها استخدام التقنيات الحديثة، وإذا قدمنا هذه التقنيات بلغة عربية جعلناها في متناول الجميع.

ما المقصود هنا بالمحتوى الرقمي العربي ونحن بصدد الحيث عن نظام الإدارة الإلكترونية ؟

لقد تطورت الشبكة اليوم ومازالت تتطور بشكل مذهل بحيث أنها أصبحت ركيزة أساسية من ركائز حياة الأفراد والمجتمعات سواء كانت في الحياة اليومية أو المهنية، وقد تعدت الأنترنت اليوم كونها قاعدة معلومات ضخمة تستخدم لاسترجاع المعلومات والوثائق في هذا الموضوع أو ذاك لتصبح شبكة للخدمات بشتى أنواعها، ونحن نرى أن هندسة الإدارة الإلكترونية العربية تتمحور حول هندسة الخدمات التي يحتاجها المواطن من هذه الإدارة.<sup>1</sup>

يشمل المحتوى الرقمي نطاقاً عريضاً من السلع والخدمات والأدوات، وتمثل شقين رئيسيين، الأول هو ناتج صناعة المحتوى ويشمل النشر بمختلف أشكاله ومصادر المعلومات الناتجة عنه في الفضاء الإلكتروني والبنث الجماهيري الشبكي عبر الانترنت والوسائط المتعددة مثل: قواعد البيانات وبنوك الصور والمكتبات الرقمية والأرشيفات الإلكترونية والبرمجيات التعليمية والثقافية والتطبيقية المختلفة، أما الشق الثاني؛ فيشمل أدوات تطوير المحتوى وتأمينه وتوزيعه وتتضمن نطاقاً عريضاً من التكنولوجيات ووسائل العرض ومنافذ الإتاحة.<sup>2</sup>

وأما الإدارة في بعدها اللساني فمجتمع المعلومات والمعرفة يعرف ببنائه على المعلومات والمعارف التي أصبحت بمثابة محلاك النمو في الوقت الحالي بحيث يصبح المحتوى حينئذ هو المحور الذي يدور حوله هذا المجتمع، وإذا كان تشجيع اللغات والثقافات كذلك من المبادئ الأساسية للمجتمع المعلوماتي فقد أظهرت الدراسات أن الاهتمام باللغة العربية لا يجب أن يتوقف على العربية الفصحى بل إن الغالبية اليوم تستعمل الانترنت وحتى الهاتف النقال بلهجاتها الدارجة المحلية سواء أ كان ذلك باستخدام الخط العربي أم اللاتيني، ومن هنا تبدو ضرورة أن نأخذ بعين الاعتبار هذا البعد اللساني في التواصل الرقمي.

الشريحة التي تستخدم الفصحى وتبحث عن المعلومة في هذه اللغة تشكل أقلية من مستخدمي الشبكة، فالعربية الفصحى مستعملة أساساً في الميادين الرسمية والأكاديمية والدينية بينما الشريحة الكبرى

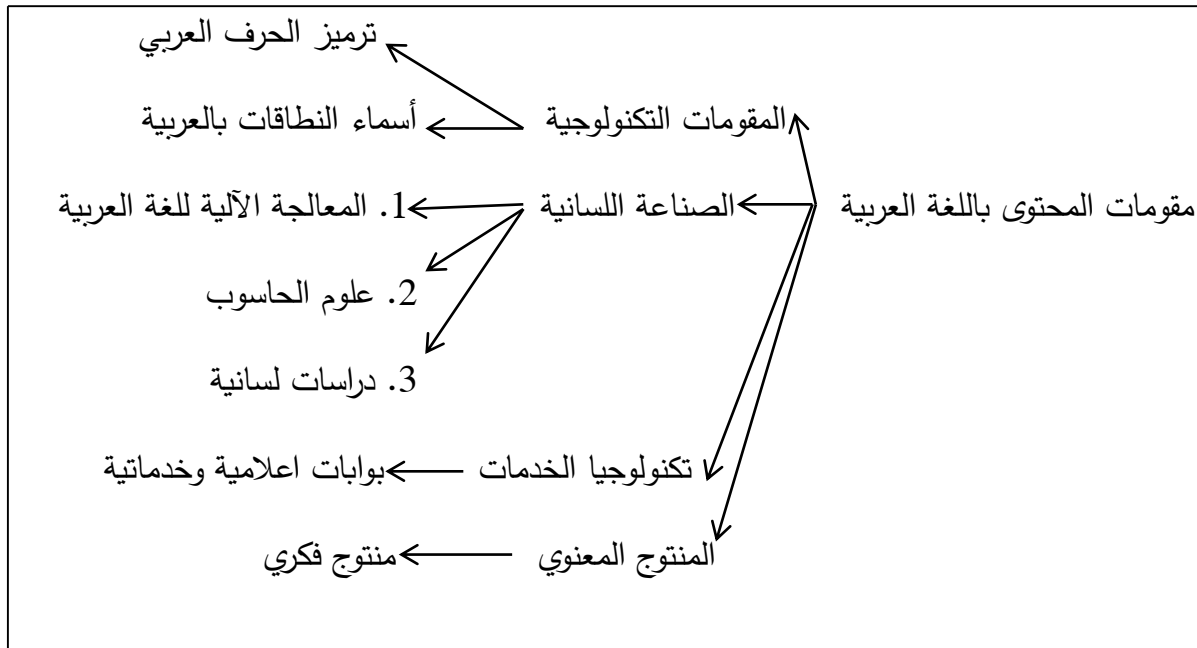
<sup>1</sup> المجلس الأعلى للغة العربية، المحتوى الرقمي بالعربية في نظام الإدارة الإلكترونية، المجلس الأعلى للغة العربية، الجزائر، 2011، ص ص 28-29.

<sup>2</sup> رامي عبود، المحتوى الرقمي العربي على الانترنت: نظرة على التخطيط الاستراتيجي العربي والعالمي، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص 30.

من المستخدمين تريد التواصل والوصول إلى الخدمات يوميا بلغاتها الدارجة، ومن الخطأ إهمال التكفل التكنولوجي بلهجات عربية تفرض نفسها رغما عنا، وهذا التكفل من ناحية أخرى حري بأن يحفظ الحرف العربي ويحرر المستخدم من الحرف اللاتيني كما يعطي رؤيا وظهورا لهذه اللهجات التي تشكل بعدا مهما من ثقافتنا العربية، ومن الناحية العلمية يمكن استخدام اللهجات المحلية مثلا في واجهات التعامل مع المستخدم سواء في البوابات أم الخدمات واستخدام الفصحى في قواعد المعطيات والمعارف التي تتعامل معها شتى البرمجيات ولن يتحقق ذلك إلا بالبحث والتطوير في علوم اللسان والعلاج الآلي للغة العربية، وهندسة الخدمات وعلوم الحاسوب والشبكات بصفة عامة بما فيها الجوانب الأمنية (الحاسوبية) لهذه الإدارة بعد إنجازها.<sup>1</sup>

يوضح الشكل التالي كيفية تأثير المحتوى الرقمي باللغة العربية على تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية:

### عنوان الشكل رقم 1: مكونات المحتوى الرقمي باللغة العربية في الإدارة الإلكترونية



الشكل رقم 1، المصدر: المجلس الأعلى للغة العربية، المحتوى الرقمي بالعربية في نظام الادارة الالكترونية،

ص 31.

<sup>1</sup> المجلس الأعلى للغة العربية، مرجع سابق، ص ص 29-30.

## الفرع الرابع

### التعاملات التي تتم في الإدارة الإلكترونية

يمكننا تقسيم التعاملات التي تتم في نظام الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية أيضا كإطار أشمل للخدمة الإلكترونية من حيث الأطراف المتداخلة في هذه العمليات إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

#### أولا: من المواطن إلى الحكومة

أي المعلومات التي يرسلها المواطن أو المقيم للحكومة من أجل طلب خدمة معينة، وتتم بالتفاعلات الآتية: E-lookup و E-filing أي؛ حفظها بملفات إلكترونية ومراجعتها إلكترونيا والتأكد من سلامة التوقيع الإلكتروني وصحته، وتستخدم في هذه المرحلة بروتوكولات نقل الملفات وتطبيقات HTML و XML و XSL وهذه المرحلة الأهم في الحكومة الإلكترونية.

#### ثانيا: من القطاع الخاص إلى الحكومة

أي خدمة يطلبها القطاع الخاص من الحكومة، مثل التعاملات التي تتم بين الحكومة والبنوك والمقاولين وما يتم في مجال التجارة الإلكترونية، وذلك بإرسال الطلبات إلكترونيا، وهذه الخدمة لها مجموعة من البيانات وبروتوكولات نقل الملفات مثل: HTML و XML و XSL. وهذه الخدمة لها مجموعة تجسد المفهوم الجديد في الاقتصاد، وهو ذهاب الخدمة أو السلعة إلى العميل أو المستفيد بدلا من أن يذهب هو إليها، وفي هذا الإجراء يتحقق الكثير من المكاسب الاقتصادية وتخفض تكاليف الإنفاق الحكومي، وتلغي الممارسات الإدارية الخاطئة مثل الوساطة والمحسوبية.

#### ثالثا: من الحكومة إلى الحكومة / من الإدارة إلى الإدارة

أي التعاملات الإلكترونية التي تتم بين القطاعات الحكومية فيما بينها كالحصول على معلومات أو أخذ موافقة أو أي إجراء آخر يحكم<sup>1</sup> العلاقة بين الجهات الحكومية، وهذه الخدمة أيضا تعتمد على بروتوكولات لنقل المعلومات والملفات.

وتساهم التعاملات الثلاثة المذكورة في:

- تقليل تكاليف ووقت تنفيذ تطبيقات الخادم/ العميل الموزعة على مستوى الشبكة ونظام التشغيل.

<sup>1</sup> فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط 25، مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز الوطنية، الرياض، 2005، ص 145.

- جعل التطبيقات والخدمات والمكونات المنفذة في النظم المختلفة ومن خلال برامج مختلفة تتم بسرعة عالية.
- تنفيذ جميع التطبيقات من الموقع، مثل التسجيل وإرسال الطلبات أو البيانات المحفوظة في الأرشيف من خلال طريقة وصول تكون مشتركة من خلال جميع البرامج.
- عزل الخادم/ العميل عن التغييرات أو الأعطال التي تتم في بنية الشبكة والبروتوكولات.
- تعديل التطبيقات الموجودة والبيانات والبرامج المستخدمة بدون تعديل رمز المصدر، لكي يمكن تكامل التطبيقات الموجودة مع البنية الجديدة.
- التقدم نحو التطوير الذي يعتمد على المكونات، والذي يسمح بالإبقاء على برامج الحاسب الآلي الموجودة على نطاق واسع وكذلك يبسط تكامل برامج الحاسب الآلي الجديدة حينما يكون ذلك مطلوباً.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> فهد بن ناصر العبود، المرجع السابق، ص ص 146-147.



## المبحث الثاني

### مسار التحول للإدارة الإلكترونية

لاشك أن عملية التحول من إدارة تقليدية قائمة على وسائل يدوية في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتطلب عملاً شاقاً سواء على مستوى البنية التحتية والمعدات والشبكات المعلوماتية أو على مستوى العمليات التحضيرية لها من إعداد برامج وخطط التحول وإصلاح الإدارة من الناحية التنظيمية أو التشريعية فيما يتعلق بالنصوص التي تنظم العمل الإداري وما يترتب عليه من إشكالات أو منازعات قانونية، وكذلك ما يتعلق بالجانب البشري الذي يقوم على العمل الإداري الإلكتروني وما يتطلب ذلك من تكوين وتعيين للأفراد والعاملين والتقنيين بما يتماشى وطبيعة الوسائل الجديدة للعمل الإداري، وهذا ما سنفصل فيه من خلال هذا المبحث؛ وأولها محاولة إجمال الاستراتيجية الرئيسية للتحول الإلكتروني (مطلب أول)، وبعد ذلك التفصيل في وظائف الإدارة الإلكترونية وإجراء تقييم لمزاياها العملية وعوامل نجاحها ومعوقات تطبيقها (مطلب ثانٍ).

### المطلب الأول

#### استراتيجية التحول الإلكتروني

تحتاج عملية التأسيس ووضع نظام إداري إلكتروني إلى كثير من المتطلبات والمراحل التمهيديّة سواءً على مستوى الهيكلية الإدارية البنوية أو على مستوى العنصر البشري الذي يحتاج تأهيلاً للتعامل مع تقنية المعلومات والإحاطة بالمخاطر الإلكترونية، وهذا في إطار عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (فرع أول) وتوفير عوامل تأسيس نظام الإدارة الإلكترونية (فرع ثانٍ) عبر مراحل لتحقيق الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (فرع ثالث).

## الفرع الأول

## الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات.

## أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

- للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل منها كآتي:
- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة التي تؤدي إلى تطوير العمل الإداري وبالتبعية رفع كفاءة الإنتاج وخلق جيل جديد من الكوادر الكفؤة.
- القضاء على الروتين الإداري والبيروقراطية.
- توفير المعلومات والبيانات اللازمة للجهة الإدارية لكي تتمكن من اتخاذ القرار المناسب.
- التقليل من نفقات الدولة المخصصة لشراء الملفات والخزائن لحفظها بالإضافة إلى كميات الأوراق المخزنة.
- استيعاب عدد كبير من العملاء في وقت واحد بعكس ما كان يحدث في ظل الإدارة التقليدية من الانتظار في صفوف طويلة حتى يتم الحصول على الخدمة.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين الجهة الإدارية مقدمة الخدمة والعميل الذي يرغب في الحصول عليها، مما يؤدي إلى القضاء على الوساطة والمحسوبية.
- القضاء على العطل والإجازات لإنجاز المعاملات الإدارية، مما يؤدي إلى تلبية احتياجات المواطن في أي وقت وأي مكان محتاج فيه إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.<sup>1</sup>

## ثانياً: مسار رقمنة النموذج الإداري التقليدي

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة الساعية إلى التميز في نموذجها الإداري، ومرونة عملياتها الداخلية وكفاءتها فالعلاقة بين العمليات لا يمكن ربطها وتفعيلها بمرونة وكفاءة من دون استخدام نظام

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص ص 37-38.

متكامل للمعلومات يسمح بتطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تركز في الأساس على منطق "الوقت هو المورد الأكثر حيوية ومن تم تعمل وفق مبدأ "Just-in-time" الذي ابتكرته الإدارة اليابانية وليس مبدأ "Just-in-case" الذي اعتادت أن تعمل به الإدارة الأمريكية ومن سار على مدرستها من الدول الأخرى.

إن المنطق الأساسي في نماذج إدارة التميز هو إضفاء قدر هائل من المرونة والحركية والانطلاق على عناصر التنظيم بحيث تعمل بكفاءة وحرية وفي تنسيق وتكامل لبناء قدرات تنافسية تتبلور في النهاية في نتائج غير مسبوقه وفوائد وعوائد متوازنة لجميع أصحاب المصلحة، وهذا المنطق لا يتحقق إلا من خلال إعمال مفاهيم وآليات الإدارة الإلكترونية التي تكاد تقترب من تحقيق مستوى الآنية، أي العمل في الوقت الحقيقي في أداء وتنفيذ مختلف وظائف الإدارة وعمليات التنظيم، وقد اكتشفت الإدارة أن تطبيق مفاهيم وتقنيات الإدارة الإلكترونية هو السبيل لتحقيق متطلبات وأهداف "إدارة التميز" وتعظيم القيمة المضافة، كما تسهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق منطق نماذج التميز الإداري من خلال تيسيرها لتحولات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة.<sup>1</sup>

الإدارة الرقمية الإلكترونية (Digital or E-management) هي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة: التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة، الكترونيا، ووظائف الشركة، ومع تطور مدارس الإدارة كانت الإدارة تترسخ في المفاهيم والمبادئ وفي تحقيق النتائج في السوق وبناء على ما تحققه الإدارة من نتائج إيجابية سواء في تحقيق الأهداف بفاعلية أوفي استخدام الموارد بكفاءة. فقد دعا البعض إلى احتساب العائد على الإدارة على غرار العائد على الاستثمار على أساس أن المدير ووقته المتاح والانتباه الذي يتمتع به يمثلون الموارد الأكثر ندرة، إلا تطور الانترنت فإن المسألة تبدو مختلفة بدرجة كبيرة وأن التحدي الإلكتروني يظهر في حالات كثيرة في مواجهة متصاعدة مع الإدارة وتراثها ومبادئها وأساليبها وأدواتها المتعارف عليها والتي اتسمت لسنوات قليلة ماضية بمصدقية عالية.<sup>2</sup>

واستطاعت الإدارة أن توظف الابتكارات الجذرية التي مثلت انقطاعات في العمليات الإنتاجية أو الأساليب المتبعة أو المواد المستخدمة أو المهارات المعتمدة دون أن تتأثر هذه التطورات التكنولوجية العميقة من أهميه ودور الإدارة بل إنها أكدت أهميتها ودورها في تمثل واستيعاب التغيرات المترافقة مع

<sup>1</sup> علي السلمي، إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة-، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002، ص 51 و52 و53.

<sup>2</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية - الاستراتيجيات، الوظائف، المجالات- دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 150.

هذه الابتكارات الجذرية ولكن الحالة كما يبدو مختلفة مع الانترنت التي بقدر ما تبدو في حالات كثيرة وعميقة ابتكارا تكنولوجيا انقطاعياً (الانترنت هو التكنولوجيا الأرقى والأكثر انتشاراً وعولمةً الآن)، فإنها تبدو أيضاً وكأنها انقطاع إداري لا بد من قبوله كحتمية تكنولوجية وليس كتطور إداري موازي لتطور الانترنت ويكفي أن نشير إلى أن اتجاهات عديدة تعتمد على الانترنت تتحدث عن نهاية الإدارة " End of Management " وعن تغير ميزان القوة بين الإدارة والتكنولوجيا.

فالإدارة كانت هي الفكرة القبلية التي توجه وتدير وتستخدم التكنولوجيا بوصفها الأداة أو الوسيلة وبالتالي يجب أن توجه وتخضع للتوجه الاستراتيجي الذي تحدده إدارة الشركة ولكن مع الانترنت الذي يشكل المجال والقوة الأكثر حيوية في التطور التكنولوجي فإن التكنولوجيا لم تعد كذلك بل أصبحت هي الفكرة القبلية التي تأتي بالقدرات والمجالات والقيمة الجديدة التي توجه كل شيء بما فيها الإدارة، ومع التشبيك الفائق الذي جاءت به الانترنت وشبكة الأعمال سواء على مستوى الجماعة المحلية أو البلد أو العالم من جهة وطبيعة العمل على الحاسوب والانترنت عن بعد وتفاعليا مع الأطراف الأخرى بشكل آني وهنا وفي كل مكان من جهة أخرى، لهذا فإن الإدارة بمفهومها التقليدي القائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل لم تعد لازمة ضرورية وحاجة أساسية تتأتى من طبيعة عمل الأشياء والعلاقات بين الأفراد.

إن الإدارة التي ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف على مجموعه كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين كانت تقوم على إدارة الغير (Management of others) فالمدير لا يمكن تصوره بدون آخرين يوجههم ويصنع القرارات والتوجيهات التي ترشدهم في ما ينبغي عمله لتحقيق أهداف الشركة ولكن مع النشاط القائم على الحاسوب وهو نشاط في طبيعته ومظاهره العامة عمل فردي منفرد أو منعزل كما أنه في نفس الوقت تفاعلي آني في الوقت الحقيقي الذي لا يستطيع الانتظار لأي شيء سواء ذلك الشيء هو مراجعة الخطة والتعليمات أو الرجوع إلى الإدارة لأخذ التوجيهات وما يجب عمله، وهذا بالتأكيد أصبح ينقل مركز الثقل بقدر أو بآخر من إدارة الغير إلى إدارة الذات، ومن المدير إلى العاملين الذين يتفاعلون مباشرة مع السوق والزبائن.<sup>1</sup>

أما الإدارة التي كانت تركز على هرمية المعلومات (مدير لديه معلومات أكثر كثافة وسعة وثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل) أخذت تصبح غير مبررة من الناحية العملية فمع الانترنت وشبكة الأعمال التي تجعل القواعد ومستودعات البيانات متاحة

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص ص 151-152.

للجميع بقدر واسع غير مسبوق أصبح يفقد الإدارة أهم مبررات البقاء على قمة الهرم واحتكار اتخاذ القرار، أي: إدارة أقلية من المديرين توجه أغلبية من العاملين وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية المرتكزة على الانترنت وشبكة الأعمال تصبح أكثر مشاركة وديمقراطية تنظيمية لصالح:

- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.

- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة التي تتخذ القرار والعاملين الذين ينفذون والاستشاريين الذين يقدمون النصيحة والتوصية، فعامل أو مهني المعرفة الذي يعمل على الحاسوب لصالح الشركة هو الذي يتخذ القرار ويقدم النصح للإدارة أو المورد أو الزبون وهو الذي ينفذ الصفقة سواء كانت عقد طلبية أو عملية بيع أو شراء.

- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة التي كانت صانعة القرار إلى إدارة استشارية، أي تقدم الاستشارات التي تساعد على إزالة العقبات أو إدارة تنفيذية كل همها هو حل المشكلات ومعالجتها من أجل تفرغ عامل أو مهني المعرفة الذي يعمل على الويب لإنجاز الأنشطة المضيئة أو المنشأة للقيمة لصالح الشركة.

فالإدارة الإلكترونية نمط جديد وغير مألوف من الإدارة لأنه يقوم على أسس ومبادئ مختلفة تماما عن الأسس والمبادئ المتعارف عليها في الإدارة.<sup>1</sup>

العمل بالإدارة الإلكترونية يعني تخطيط وتنفيذ التحول الإلكتروني "E- Transformation" من النموذج التقليدي القائم للأعمال في المنظمة إلى نموذج جديد للأعمال يستند إلى موارد الإنترنت والمعرفة بعبارة أخرى.

يتطلب العمل بالإدارة الإلكترونية إجراء تغيير استراتيجي في معمار ومكونات أنشطة أعمال المنظمة، وبخاصة نقل الارتباطات المادية لسلسلة القيمة الكاملة للمنظمة إلى وصلات رقمية تعمل على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. لكن الوصول إلى الإدارة الإلكترونية والنجاح في التحول الإلكتروني هو بحكم طبيعته مسار يصعب اجتيازه من دون اتخاذ قرارات استراتيجية صعبة وغير مألوفة وخاصة في المراحل الأولى من التغيير الجوهرية الشامل الذي يجب أن يحصل في المنظمة لضمان هذا النجاح.

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص ص 152-153.

هذا التغيير يبدأ بكسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة والتنظيم طيلة عقود عديدة من الزمن. في غضون ذلك يجب إدراك المبادئ الجديدة وقواعد العمل المنبثقة عن نموذج الأعمال الإلكترونية وفهم متطلبات العمل الإلكتروني من قبل الإدارة والعاملين.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني

### عوامل تأسيس نظام الإدارة الإلكترونية

يحتاج مشروع الإدارة الإلكترونية إلى بيئة مناسبة لطبيعة عمله لكي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، فالإدارة ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك لا بد من وجود نوعين من الاحتياجات أولهما: الكوادر المتخصصة المدربة على بناء وتعميم البرنامج الإلكتروني وصيانته وحمايته من أي تلاعب، ثانيهما: المستلزمات التقنية والعلمية والمادية، ومنها الحاسب الآلي والبرمجيات والبيانات والعناصر الأساسية لنظام المعلومات في البيئة الرقمية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والنمو والسيادة ومصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فان مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

**أولاً- البنية التحتية الإلكترونية:** إذ إنّ الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عالٍ من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى،<sup>3</sup> بالإضافة إلى وجود كوادر بشرية مدربة من مبرمجين ومحللين وهنديسين مع تأمين النظام المعلوماتي من أي تخريب أو تدمير أو سرقة... ولا يتم ذلك إلا بتوافر مستوى مناسب من التمويل يمكن الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والحفاظ على

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 260.

<sup>2</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص 39.

<sup>3</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 67.

مستوى عالي من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحدث في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.<sup>1</sup>

**ثانياً- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية:**  
والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

**ثالثاً- توافر عدد معتبر من مزودي الخدمة بالإنترنت:** ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

**رابعاً- التدريب وبناء القدرات:** وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضاً وبنفس الطريقة السابقة.

**خامساً- توافر مستوى مناسب من التمويل:** بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

**سادساً- توفر الإرادة السياسية:** بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

**سابعاً- وجود التشريعات والنصوص القانونية:** والتي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص 39.

<sup>2</sup> محمد مدحت، مرجع سابق، ص ص 89-90.

ثامنا - توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية: على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعا - خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية: وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها وبشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية:

- 1- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- 3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- 5- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد مدحت، المرجع السابق، ص 90.

<sup>2</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص ص 67-69.



- 6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- 7- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "التحاضر عبر الفيديو" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- 8- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- وأخيرا وليس آخرا من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعزفتها مؤسسة أودي أي الأمريكية المتخصصة... بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث

#### مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى النمط الإلكتروني في الإدارة والوصول إلى الحكومة الإلكترونية تطبيقا عمليا أمر ليس باليسير على الإطلاق، فمع جملة العقبات الفنية والقانونية والبشرية والتقنية ونحوها يصبح أمر التحول إلى الحكومة الإلكترونية مهمة صعبة، خاصة إذا ما كان التخطيط نحو التحول الكامل والشامل على دفعة واحدة حيث سيقابل حتما بالرفض والمقاومة وعلى ذلك فإن الأمر لا بد أن يتم على مراحل لكل منها متطلباتها وخصوصيتها، حيث يتم العمل على مراحل متتالية تهدف في نهاية الأمر إلى إقرار الإدارة الإلكترونية والعمل وفق مبادئ الحكومة الإلكترونية.

فالتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية لا يستلزم فحسب تزويد تلك الإدارة الجديدة بالحسابات الآلية وربطها بشبكات الاتصالات والانترنت، وإن هذا التحول ليس مجرد قضية تقنية فحسب كما يقول البعض بحق، بل هو في المقام الأول قضية إدارية، أي ينبغي وجود إدارة سليمة وصالحة للتحول إلى إدارة إلكترونية، وهذا يقتضي بالتالي إصلاحا تشريعيًا يتواءم ويتزامن معه.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص ص 70-71.

وبذلك فإن أهم عوامل نجاح هذا التحول هو الإصلاح الإداري والإصلاح التشريعي، وسوف نشرح كلا منها على التوالي:<sup>1</sup>

### أولاً: الإصلاح الإداري أساس عملية التحول الرقمي

الجهاز الإداري هو أداة الدولة في تنفيذ سياستها الاقتصادية والاجتماعية ويعبر الجهاز عن هيمنة الدولة وسيادتها، وقد أدى اتساع دور الدولة وتدخلها في كافة أوجه النشاط الاقتصادي في ظل دولة الرفاهية إلى تضخم الجهاز الإداري وزيادة قوته ونفوذه، وفي ذات الوقت زيادة الأعباء المكلف بها حيث أصبح مسئولاً عن تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين من تعليم وصحة وإسكان ومرافق عامة، بالإضافة إلى توفير الأمن والحماية للمواطنين، وبذلك أصبح الجهاز الإداري هو المسئول الأول عن التنمية الشاملة للمجتمع في كافة المجالات.<sup>2</sup>

الإصلاح الإداري بالمعنى المقصود قد ينصب على هيكل الجهاز الإداري ذاته من حيث الحجم والأعباء ويشمل ذلك الغطاء البشري، والهيكل الوظيفي داخل الجهاز الإداري وقد ينصب على آليات العمل وتنفيذ المهام داخل الجهاز الإداري ذاته بحيث يطل الاختصاصات والموارد.<sup>3</sup>

على أن الإصلاح الإداري الحقيقي الذي تحتاج إليه الحكومة الإلكترونية هو القضاء على البيروقراطية، المعيق الأساسي للتحول الإلكتروني للإدارة التقليدية، هذه<sup>4</sup> البيروقراطية المخالفة لجوهر تقديم الخدمات الحكومية بأسلوب تقني مستحدث، فهي تعتمد على تعدد الموظفين وتعدد الأجهزة الحكومية المعنية بما يحتاج إلى وقت ونفقات وجهد وغطاء بشري كبير قد لا يكون متوفراً، مما يشكل عبئاً إن كان على كاهل طالب الخدمة أو على كاهل الجهة الحكومية المكلفة بتقديمها، مما ينعكس بالتالي على حسن الأداء الحكومي وضعف في الإنجاز ينعكس سلباً على سمعة الإدارة، ويورث سخطاً وسلبيات جمّة على علاقة المواطن بالحكومة.

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص ص 42-43.

<sup>2</sup> سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة مقارنة-، ط 1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص 68.

<sup>3</sup> هاني الطهراوي، قانون الإدارة المحلية، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2004، ص 208.

<sup>4</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات الحلبي القانونية، عمان، الأردن، 2013، ص 56.

هذا كله بالإضافة إلى ترهل في الغطاء البشري الموجود، وتعدد الجهات الحكومية المعنية بذات المعاملة يؤدي إلى شيوع البيروقراطية، وبالتالي لا بد من توجيه الإصلاح الإداري إليها تمهيدا لإيجاد بيئة إدارية صالحة للبدء بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

تتعلق هذه المرحلة بنظام الإدارة التقليدي الذي تعمل الحكومة من خلاله، والذي تعود عليه المواطن، وألفته قطاعات الأعمال على مر السنين، هذا النظام الإداري أصبح من مخلفات الماضي غير القادر على مواكبة التطور ودخول عصر المعلوماتية، وهو إلى جانب ذلك نظام روتيني بطيء تأكله صور الفساد الإداري، وتمزقه البيروقراطية وتغيب عنه العدالة والمساواة، وهنا لا بد كإجراء تمهيدي للولوج في الإجراءات والمراحل التنفيذية للحكومة الإلكترونية، من إدخال إصلاحات معينة على هذا النظام الإداري تتمثل بالتقليل من الروتين والبيروقراطية في العمل، ومحاولة تقليص الإجراءات وتفعيل صور الرقابة الإدارية على مصدر القرار ومنفذه على حد سواء، ذلك أن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن ينجح إذا لم يتم إصلاح النظام الإداري التقليدي أولاً، سيما وأن هذا النظام هو عمود الإدارة الإلكترونية، خصوصاً في مراحل تطبيقها الأولية وعلى الفترة الزمنية القريبة.<sup>1</sup>

وقد بدأ ظهور فكرة الإصلاح الإداري نتيجة للسلبات التي نتجت عن تبني المنظمات الحكومية للنموذج البيروقراطي للتنظيم الإداري للدولة الذي قدمه ماكس وبيير القائم على تعدد المستويات الإدارية حيث تتركز السلطة في قمة الهرم الإداري، والذي عكس سيطرة وهيمنة الدولة على كافة أوجه النشاط الاقتصادي حيث ظهرت العديد من المشكلات التي دعت إلى الحاجة للإصلاح الإداري والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- تضخم الجهاز الإداري للدولة وزيادة عدد وحداته وتعدد أشكاله القانونية والتنظيمية مما أدى إلى الازدواج والتداخل في الاختصاصات بين وحدات وأجهزة الدولة.
- تعقد إجراءات ونظم العمل حيث يصبح الروتين هو السمة الرئيسية للعمل الحكومي، بالإضافة إلى التركيز على تطبيق اللوائح والقوانين أكثر من تحقيق الأهداف.
- عجز الموارد والمخصصات المالية بالموازنة عن الوفاء بالتزامات الحكومة تجاه المواطنين مما ترتب عليه انخفاض جودة الخدمات الحكومية المقدمة والتركيز على الكم وليس الكيف، وقد أدى ذلك إلى فقدان الثقة بين المواطنين والحكومة.

<sup>1</sup> سمية بومروان، مرجع سابق، ص 57.

- تشديد العملية الرقابية والسيطرة والمتابعة الدقيقة مع تعدد الجهات الرقابية مما أفقد الجهاز الإداري المرونة في مواجهة التغيرات المحيطة، بالإضافة إلى الجهود الذي فرضته الضوابط والتعليمات التي قيدت قدرات وطاقات العاملين.<sup>1</sup>

- عدم وجود أسس ومعايير موضوعية يتم على أساسها تقييم الأداء الحكومي لعدم وضوح الأهداف وانعدام الصلة بين الإيرادات التي تحققها الوحدة الإدارية ومصروفاتها، وقد أدى ذلك إلى غياب المساءلة ومفاهيم الكفاءة والفعالية في الأداء الحكومي.

- ميل القيادات الإدارية إلى المركزية في اتخاذ القرارات وعدم مشاركة العاملين بالمستوى التنفيذي مما أدى إلى حدوث فجوة في التطبيق بين قرارات الإدارة العليا وبين الواقع العملي.

- زيادة عدد العاملين بالجهاز الإداري نتيجة لالتزام الدولة بسياسة تعيين الخريجين، وتدني مستوى الأجور، وغياب الحوافز المادية المرتبطة بالأداء، مما أفقد الموظف الحكومي التفوق والتميز والقدرة على الإبداع والابتكار.

لذا فقد اتجهت دول العالم إلى التحرر من هذا النموذج البيروقراطي والتوجه نحو إدارة حكومية جديدة، وقد تركزت جهود الإصلاح الإداري والكتابات التي تناولت هذا الموضوع على المحاور التالية:

\_ إعادة هيكلة وحدات الجهاز الإداري للدولة.

\_ تطوير القوانين والتشريعات المنظمة لشؤون الخدمة المدنية.

\_ تبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات الجماهيرية.

\_ إصلاح رواتب وأجور العاملين بالجهاز الإداري للدولة.

\_ تطوير الموارد البشرية من خلال التدريب.<sup>2</sup>

وتعد المبادئ الفكرية التي صاغها Osborne & Gaebler في كتابهما "إعادة اختراع الحكومة: كيف تحول روح ريادة الأعمال القطاع العام" ثورة تتحرك في أمريكا الناس غاضبون من الحكومات التي تنفق أكثر لكنها تقدم أقل، ومحبطون من البيروقراطيات التي لا تمنحهم أي سيطرة، وتعبوا من السياسيين الذين يرفعون الضرائب ويخفضون الخدمات لكنهم يفشلون في حل المشاكل التي يواجهون، ولكن يمكن

<sup>1</sup> سمية بومروان، المرجع السابق، ص 71.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 72.

إعادة صياغة أنظمة الحكم بشكل أساسي؛ وأن الحكومة المهمة لا تزال قادرة على العمل بكفاءة وإنتاجية مثل أفضل الشركات التي تديرها. يصف المؤلفان أوسبورن وغيابيلر المناطق التعليمية التي استخدمت الاختيار والتمكين والمنافسة بمضاغفة أداء طلابها أربع مرات؛ إدارات الصرف الصحي التي خفضت تكاليفها إلى النصف وتغلبت الآن على القطاع الخاص في منافسة مباشرة، الأوامر العسكرية التي خفضت الروتين والسلطة اللامركزية وضاعفت فعالية قواتها.

تخلص المدراء العامون من رواد الأعمال وأنظمة الميزانية التي تشجع المديرين على إهدار الأموال، وألغوا أنظمة الخدمة المدنية التي تم تطويرها للقرن التاسع عشر، وتخلصوا من البيروقراطيات التي بنيت في الثلاثينيات. لقد استبدلوا أنظمة العصر الصناعي هذه بمنظمات أكثر لامركزية وريادة للأعمال واستجابة مصممة للعالم سريع التغير والغني بالمعلومات في تسعينيات القرن الماضي، ووضع أوسبرن وغيابيلر عشرة مبادئ تُبنى حولها المنظمات العامة لريادة الأعمال، وهي:

1. يوجهون أكثر مما يجادلون.
2. يمكنون المجتمعات بدلاً من مجرد تقديم الخدمات.
3. يشجعون المنافسة بدلاً من الاحتكار.
4. مدفوعون بمهامهم وليس قواعدهم.
5. نتائج التمويل بدلاً من المدخلات.
6. يلبي احتياجات العميل وليس البيروقراطية.
7. التركيز على الكسب وليس فقط الإنفاق.
8. الاستثمار في الوقاية بدلاً من العلاج.
9. اللامركزية في السلطة.
10. حل المشكلات عن طريق الاستفادة من السوق بدلاً من مجرد إنشاء برامج عامة.

وبالتالي فإن إعادة اختراع الحكومة كما يراها المؤلفان ليست كتاباً حزيباً بل إنها لا تركز على ما يجب أن تفعله الحكومة، ولكن على كيفية عمل الحكومة على هذا النحو، تم تبنيها من قبل كل السلطات

والمجموعات السياسية.<sup>1</sup> حيث تصبح الحكومة (حافزة مملوكة للمجتمعات المحلية، حكومة تنافسية تدار بالرسالة وموجهة بالنتائج - حكومة تدار<sup>2</sup> بالمستهلك - حكومة تحقق إيرادات وتتوقع الأحداث - حكومة لا مركزية موجهة بالسوق).

وقد لاقت هذه المبادئ صدقاً واسعاً في التطبيق العلمي حيث اتجهت الحكومات إلى إتباع آليات السوق في تقديم الخدمات العامة، وتبنت ممارسات جديدة مثل: التوسع في خصخصة المروعات المملوكة للدولة، وتسعير الخدمات الحكومية على أسس ربحية والتعاقد على إسناد الأعمال الحكومية للقطاع الخاص، ودخول المنظمات الحكومية إطار المنافسة على الخدمات مع القطاع الخاص.

إلا أن الأفكار والمبادئ التي نادي بها أوسبرن وجايبيلر والكتابات التي تناولت الإدارة الحكومية الجديدة لم تتعرض للتغيرات التي تميز بها عصر المعرفة، ومن أهمها تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المفاهيم والنماذج الإدارية المطبقة بالمنظمات الحكومية، والتي تمثل التغيرات الحقيقية في الأداء الحكومي.<sup>3</sup>

لذا فإن دمج الحكومة الإلكترونية في برامج الإصلاح الإداري يعطي رؤية جديدة لعملية الإصلاح من خلال العناصر التالية:

- مراجعة اختصاصات الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية عند تصميم مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية لمبلغ الازدواج وتضارب الاختصاصات بما يحقق التكامل بين المنظمات الحكومية على المستوى الرأسمالي والأفقي للقضاء على ظاهرة التضخم الإداري وصولاً إلى الحكومة الراقية.
- إدخال الهيكل التنظيمي الفكري محل الهيكل التنظيمي الهرمي متعدد المستويات مما يسهل الاتصالات بين الوحدات الإدارية ويقضي على البيروقراطية والمركزية ويمنح العاملين قدراً من التفويض في اتخاذ القرارات.
- عند تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية يتم تبسيط إجراءاتها ومراجعة النماذج المستخدمة في أدائها التخلص من البيانات غير الضرورية وبما يتناسب مع احتياجات المواطن للأسلوب الإلكتروني.

<sup>1</sup> Osborne David & Ted Gaebler, Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector?. New York Plume, Penguin books, 1992. P229, 230.

<sup>2</sup> سمية بومروان، مرجع سابق، ص 72.

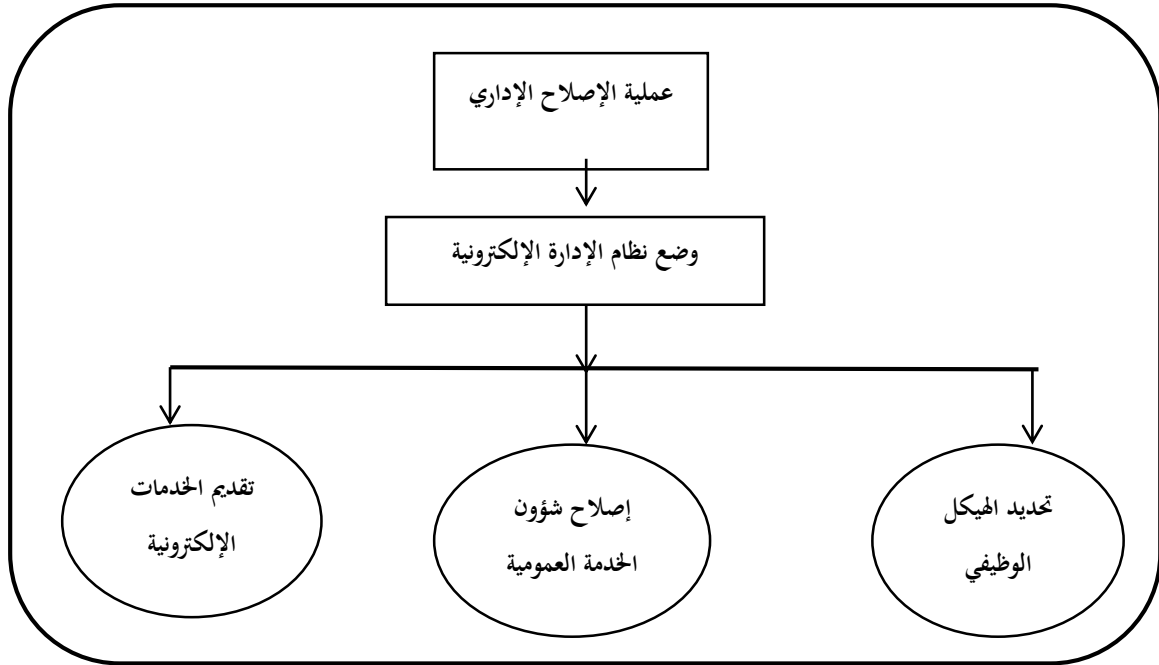
<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 73.

- الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال الشفافية في إتاحة المعلومات عن الأداء الحكومي وإعطاء المواطنين الحق في المساءلة عن الممارسات الإدارية للموظف الحكومي باعتباره أحد الأطراف المشاركة في تقييم الأداء الحكومي.

- إحلال الإبداع والابتكار والتنسيق والتكامل محل البيروقراطية والتعقيد الذي يبدأ من تصميم المواقع وبوابات الدخول إلى تصميم العمليات الداخلية للمنظمات الحكومية.

- تطوير الموارد البشرية وتميئتها من خلال البرامج التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والمهارات السلوكية والإدارية اللازمة لممارسة العمل الإلكتروني.<sup>1</sup>

### عنوان الشكل رقم 2: الإدارة الإلكترونية أحد محاور الإصلاح الإداري



الشكل رقم 2، مأخوذ "بتصرف" من كتاب: الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات

العمومية، سمية بومروان، ص: 68

في الحقيقة لا يمكننا الحديث عن إدارة إلكترونية من دون تحقيق مطلب الإصلاح الإداري خاصة بعدما عرفنا المشاكل التي تعاني منها الإدارة وهي مشاكل بنيوية ومزمنة وهي كفيلة بالقضاء على فكرة الإدارة الإلكترونية في مهدها وهو أمر أغفلته التقارير والدراسات أولم تعطه حقه.

<sup>1</sup> سمية بومروان، المرجع السابق، ص 74.

لذلك لا بدّ من استحداث وزارة للإصلاح الإداري بحيث تتصف باستمرارية العمل والرقابة وينحصر اختصاصها في مراقبة وتطوير الشؤون الإدارية والإدارة العامة ذلك أنّ الإصلاح الإداري هو مسؤولية وطنية شاملة لا مسؤولية فرد فحسب وهو مهمة شاقة رسمية وشعبية مستمرة وهو التزام وطني على صعيد السلطة السياسية وعلى صعيد الرأي العاملين في الإدارة قادة ومرؤوسين وعلى الأقل عند السلطة السياسية والعاملين في الإدارة وهوما يؤخّر البلدان العربية ويمنعها من تطبيق سليم لخطة الإدارة الإلكترونية التي تتناقض مع الفساد الإداري والتسيب والمحسوبية الحاصلة.

تجدد الإشارة إلى أنّ أبرز مقومات نجاح الإصلاح الإداري التي يجب اتّباعها لنصل إلى مرحلة الحديث عن الإدارة الإلكترونية هي:

1- إرادة سياسية حازمة ملتزمة بإنجاز الإصلاح الإداري وهذا يستدعي قرارا سياسيا بالإصلاح الإداري منبثقا عن السلطة السياسية الرسمية في الدولة ويجب أن يوضع هذا القرار موضع التنفيذ وفق خطة مبرمجة زمنيا مع ضرورة المتابعة والمراقبة الميدانية.

2- الالتزام بالإصلاح الإداري على صعيد العاملين بكافة فئاتهم ومستوياتهم ومشاركتهم جميعا في رسم معالم وإعداد خطة الإصلاح الإداري.

3- الالتزام بالإصلاح الإداري على صعيد الرأي العام والمجتمع فوجود جمهور أوتّيار شعبي واع لحقوقه ملتزم بمطلب الإصلاح الإداري أمر أساسي وضروري لتحسين إرادة الإصلاح على مستوى سلطة القرار السياسي.<sup>1</sup>

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية لا يعني إلغاء العنصر البشري في المنظمات الإدارية العامة فلن تحل الآلة محل الإنسان لأن الآلة من صنع البشر والمسؤول عن تشغيلها هو الإنسان والسؤال الذي يطرح نفسه ما هو مفهوم الموظف العام في ظل الإدارة الإلكترونية وهل يختلف عن مفهومه في ظل نظام الإدارة الإلكترونية؟

وللإجابة على هذا التساؤل فإنه نظام الإدارة الإلكترونية يقتضي وجود موظفين من نوعيات فنية متخصصة جديدة مشغلين للبرامج الإلكترونية ومبرمجين للنظم وفنيين للصيانة وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والمعاملات والوثائق.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، دار ومؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، 2018، ص 49 و50.



ولكن الأمر يتطلب أن يكون الموظفون جميعهم ذوي عقلية إدارية جديدة متقبلة لهذا التحول وبذلك لن يلغى نظام الإدارة الإلكترونية الموظفين، وإنما سوف يقلل أعدادهم مما يؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهريّة في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي عمليات اختيار الموظفين وتعيينهم وشرائط صلاحيتهم للعمل الإلكتروني الجديد.

### ثانياً: الإصلاح التشريعي شرط رئيسي لتطبيق الإدارة الإلكترونية

عندما نتكلم عن الحكومة سواء كانت إلكترونية أم عادية، وهي بصدد القيام بوظيفتها الإدارية فإننا لا بد أن نفكر بالأدوات القانونية التي تمتلكها الإدارة للقيام بالوظائف المناط بها تحقيقها، وهذه الوسائل هي القرار والعقد وكلا منهما يتضمن تعبيراً عن إرادة صاحب الاختصاص، والتوقيع هو الوسيلة الوحيدة لإثبات أن التصرف القانوني صادر من مختص وإذا كان العمل مستقراً في ظل الإدارة التقليدية على تعريف التوقيع بأنه: "رمز مكتوب يدل على اعتراف كاتبه بنسبة المكتوب المذيل بالتوقيع إليه، فإن التعبير عن الإرادة بالتوقيع في المجال الإلكتروني يحتاج لتدخل تشريعي خاصة وأن قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية لا يتضمن ما يساعد على تبني موقف واضح في هذا الصدد، ويلاحظ أن قانون الإثبات القائم لا يلزم القاضي الإداري، لأن موضوعه المنازعات المدنية والتجارية ولكن القضاء يميل بطبيعة الحال لتبنيه من حيث تضمنه لقواعد الإثبات مجرداً عن طبيعة المنازعة.

إذ لا يستقيم تبني الحكومة الإلكترونية كأسلوب لقيام الإدارة بعملها إلا من خلال تدخل تشريعي يحسم أمر التوقيع الإلكتروني بالإضافة إلى أنه مدخل رئيسي لكل المعاملات الإلكترونية في مجال القانون العام أو الخاص، ولذلك فإن المشرع مدعو لإصدار عدد من التشريعات التي تمس تطبيق الحكومة الإلكترونية بطريق أو بأخرى، فسلوك الأسلوب الإلكتروني في إدارة العمل الحكومي، يعني دخول الحكومة في معاملات مع الأفراد تكون أدواتها وسائل الاتصال الإلكتروني، ومن الموضوعات التي يلزم على المشرع أن ينظمها: تجريم اقتحام المواقع الإلكترونية وإتلافها، تجريم انتهاك الخصوصية وتجريم انتهاك سرية التوقيع الإلكتروني.

وإذا كان المشرع العادي دور في وضع الأدوات القانونية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية فإن السلطة التنفيذية تملك من جانبها أدوات قانونية لا تقل أهمية عن تلك التي تملكها السلطة التشريعية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص 42 و 44 و 45.

## المطلب الثاني

### وظائف الإدارة الإلكترونية وعوامل نجاحها ومعوقاتهما

نظام الإدارة الإلكترونية هو تطوير للنظام الإداري التقليدي في تقديم الخدمات العمومية، وبالتالي فهما يتشابهان إلى حد ما من ناحية الوظائف التي يؤديانها والهدف الرئيسي لهما في تقديم الخدمة العمومية بهدف تحقيق المنفعة العامة، وإن كانت هناك بعض الخصوصية بين النظامين نظراً لاختلاف الوسائل والآليات التي تعتمد عليها البيئة الرقمية مقارنةً بالوسط الإداري الهيكلي التقليدي (فرع أول) وسنحاول تبين مزايا وإيجابيات تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية من عدة أوجه (فرع ثانٍ) وكذلك المعوقات والسلبيات المحتملة في الإدارة الرقمية والتي لا شك أنها بيست بمنأى عن السلبيات والنقد (فرع ثالث).

### الفرع الأول

#### وظائف الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات من عتاد الحاسوب وبرمجيات وشبكات اتصال وإدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات، المعلومات والمعرفة.

يتطلب موضوع تحليل وظائف ومهام الإدارة الإلكترونية دراسة أهم التغيرات الجوهرية التي طرأت على نظرية وتطبيق الإدارة الحديثة تحت تأثير تقنيات وبرمجيات المعلومات والاتصالات، هذه التغيرات التي انعكست على وظيفة الإدارة الإلكترونية هي كما يلي:

**أولاً: الانتقال من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى المعلومات المحوسبة الشبكية**  
كان من نتائج ظهور المعالجة الموزعة وقواعد البيانات الموزعة أن اتجهت تكنولوجيا المعلومات إلى مزيد من الانتشار واللامركزية. ونتيجة لانبثاق ثورة الاتصالات تحولت نظم المعلومات المحوسبة التي كانت تعمل في صورة منظومات مستقلة إلى نظم معلومات شبكية تعمل وتستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الاتصالات والتبادل الإلكتروني للبيانات.

لم تعد نظم المعلومات كالسابق جزرا مستقلة عن بعضها، بل أصبحت اليوم نسيجاً إلكترونيا يربط بصورة عضوية كل مراكز الإنتاج والتسويق والمحاسبة والتمويل وإدارة الموارد والبحوث والتطوير، إلى غير ذلك من المجالات الوظيفية الرئيسية في المنظمة.

### ثانياً: الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية

تستطيع الإدارة الإلكترونية التعامل مع مورد المعلومات التي تنتجها نظم معلومات إدارية تحتوي على مكونات ذكية مهمة مثل: قاعدة بيانات ذكية، قاعدة نماذج ذكية وبرمجيات ذكية للتقريب عن البيانات. وذلك لتشكيل أبعاد وعلاقات جديدة فيما بينها، أي أن بإمكان الإدارة الإلكترونية استخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.<sup>1</sup>

### ثالثاً: الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية

تعتبر نظم المعالجة الفورية (OnLine Analytical Processing Systems) تطوراً نوعياً لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تناسب الطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال والتي تتطلب تحديثاً مستمراً للبيانات وإنتاجاً مستمراً للمعلومات.

فضلاً عن ذلك، تقدم نظم المعالجة التحليلية الفورية فرصة إضافية للإدارة الإلكترونية لإنتاج تقارير معلوماتية متعددة وتوفير قدرات الدخول المرن والسريع لأحجام كبيرة من بيانات مشتقة من عمليات تخضع مدخلاتها لتغيير مستمر.

### رابعاً: العمل من خلال الشبكات Extranet و Intranet

تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة مثل شبكات الانترنت والإكسترانت، شبكة الانترنت هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تكنولوجيا الأنترنت والمصممة لتلبية حاجات العاملين من المعلومات الداخلية، ولا يستطيع غير العاملين بالمؤسسة استخدام هذه الشبكة أو الدخول إلى بياناتها كقاعدة عامة لكن قد تسمح المنظمة بإعطاء موافقة لمجموعة خاصة من المستفيدين أو العملاء مثل الموردين والعملاء المهمين لاستخدام موارد الشبكة

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سابق، ص 34-35.

وباستخدام تقنية الجدران النارية (Firewalls)<sup>1</sup> تستطيع المنظمة ضمان أن المستعملين الشرعيين هم الذين لديهم إمكانية الدخول إلى الشبكة.

شبكة المنظمة الخارجية Extranet على عكس شبكة المنظمات الداخلية Intranet التي تقوم بتجهيز العاملين وأطراف معينين من أصحاب العلاقة أو المصلحة من خارج الشركة بالمعلومات، فالأولى تصمم بالدرجة الأولى لتلبية الحاجة للمعلومات من أطراف خارجية مثل المجهزين، العملاء، مجموعات المؤثرين...

شبكة اكسترنات هي إذن بالتحديد شبكة خاصة (Private Network) تصمم لتلبية حاجة الجمهور من المعلومات وحاجة المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتشبه هذه الشبكة إلى حد بعيد نظام التبادل الإلكتروني للبيانات وذلك من حيث أن كلا منهما يؤسس جسور اتصالات مع المجتمع الخارجي، لكن على عكس نظام التبادل الإلكتروني للبيانات الذي يعالج المعلومات المصممة بأنماط مهيكلة فإن شبكة Extranet تستطيع التعاطي مع أشكال مختلفة من أنساق الرموز كما أن تقنيات شبكة Extranet تعتبر أكثر انفتاحاً ومرونة من نظام التبادل الإلكتروني للبيانات، باختصار تعتبر شبكات المنظمة الداخلية والخارجية Extranet & Intranet جزءاً حيوياً مهماً من الشبكية للإدارة الإلكترونية فضلاً عن كونها قاعدة انطلاق تقنية للأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

#### خامساً: العمل على أساس تقنية حوسبة المزود/ الزبون Server/ Client Computing

من ضمن الأدوات الثمينة التي تستخدمها الإدارة الإلكترونية هي تقنية المزود/ المضيف التي تعتبر أساس عمل شبكات: Internet, Extranet, Intranet وتقنيات الخدمة الإلكترونية الفورية، يتألف نظام "Server/ Client" من الزبون والمزود (المضيف) اللذان يرتبطان من خلال شبكة Network

<sup>1</sup> الجدار الناري: نظام مؤلف من برنامج (Software) يجري في حاسوب آلي متخصص أو حاسب آلي عادي مثل الحواسيب الشخصية، ولتوفير بعض الحماية لنفسها تقوم المنشآت بوضع جدار ناري لعزل شبكتها الداخلية عن شبكة الأنترنت، بيد أن العزل لا يمكن أن يكون كلياً، وذلك للسماح للجمهور بالاستفادة من الخدمات المقدمة، وفي الوقت ذاته منع الطفيليين والمخربين كقرصنة المعلومات من ولوجها، ويقوم البرنامج المذكور الموجود في الجدار الناري بمراقبة المعلومات بين الشبكة الداخلية للمنشأة والعالم الخارجي، ولضمان فعالية الجدار لا بد من وضعه في موقع استراتيجي يضمن أن لا تخرج المعلومات أو تدخل إلى الشبكة الداخلية إلا عن طريقه، ولهذه الجدران ثلاثة أساليب تصميم:

- غريلة مظاريف البيانات المرسلة Packet Filtering

- غريلة المظاريف مع تغيير عناوين المظاريف القادمة من الشبكة الداخلية (الصادرة)

- مراقبة السياق Stateful Inspection

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سابق، ص 35-36.

وبرنامج خاص Special software يساعد الزبون والمزود على تبادل الاتصال بينهم، الزبون هو حاسوب يطلب الخدمة من حاسوب آخر يسمى في بعض الأحيان باسم الخادم Server، والمزود أو الخادم هو حاسوب يقوم بتجهيز الخدمة المطلوبة للزبون تحت ظروف محددة مسبقاً، إن معظم النظم التي نستخدمها في كل يوم هي نظم المزود/ الزبون في الأصل أو هي نظم تعمل على أساس البنية التقنية Platform: المزود/ الزبون، وبفضل هذا النظام يمكن تنفيذ أنواع مختلفة من الأنشطة بسرعة ومرونة مثل البرنامج المالي الذي يسمح لعملاء المصرف الدخول إلى المعلومات الخاصة بحساباتهم من بيوتهم أو من مكاتبهم التي يوجد فيها حاسب شخصي يرتبط بحاسوب المصرف (المزود) عبر الشبكة.

### سادساً: تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية

لقد تحولت المنظمات مع بزوغ فجر الإدارة الإلكترونية من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية الوظيفية إلى الهياكل التنظيمية المرنة والإيكولوجية المستندة إلى المعلومات لا الأحكام وعمل الفريق لا عمل الفرد مهما بلغ من نبوغ وخبرة، وقد رافق هذا الاتجاه انبثاق الاقتصاد الجديد وإدارة الشبكات وتكوين وحدات الأعمال الاستراتيجية والتوجه نحو العولمة بالإضافة إلى الاستخدام المكثف للتقنيات الحديثة والمتجددة في مجال إدارة الموارد وتطوير أساليب العمل الإداري.<sup>1</sup>

ويمكننا حصر التغيرات للتحول إلى وظائف الإدارة الإلكترونية بالآتي:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو المرتكزة على العاملين إلى القيادة المرتكزة على التكنولوجيا

- الانتقال من الرقابة (مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط) إلى الرقابة الآنية المباشرة.

وأوجد التغيرات في العمل الإداري اتجاهين في تقييم آثارها على الإدارة ووظائفها، حيث يذهب الاتجاه الأول أن الثورة الرقمية والانترنت قد نتج عنهما تغيرات يمكن أن تؤدي إلى نهاية الإدارة بمفهومها

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص ص 37-38.

التقليدي فقد تحولت الاستراتيجيات إلى فئات وعلى هذا الأساس تضاعف الاعتماد على نظم الإدارة القديمة بشكل تدريجي وضعفت وظائف الإدارة ودخلت عصراً جديداً ونمطاً جديداً في الإدارة الرقمية.

فيما يرى الاتجاه الثاني أن الإدارة ووظائفها على الرغم من تأثرها بالثورة الرقمية لكنها تمثل القلب النابض للمنظمات الافتراضية وأن وظائفها الخمسة هي وظائف الإدارة الرقمية الجديدة.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني

### تقييم مشروع الإدارة الإلكترونية

توفر عملية التحول من إدارة تقليدية ورقية بطيئة في إجراءاتها، مكبلية بشكلياتها غير الضرورية أحياناً، إلى إدارة إلكترونية في بيئة رقمية تتسم بالمرونة والإبداع في إنجاز الأعمال والمعاملات الإدارية وتوفر قدراً كبيراً من الدقة والسرعة وقلّة التكاليف، هذا ما سنستعرضه من خلال الفرع الحالي والبدائية بعوامل نجاح الإدارة الإلكترونية، ثم الإيجابيات.

### أولاً: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية

على المسؤولين على المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة ومن أهمها:

- وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنشأة، والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح الرؤية والرسالة.

- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة، والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.

- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.

- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه.

- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.

- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.

<sup>1</sup> نبأ مؤيد عبد الحسين الطائي، مرجع سابق، ص 81 و82.

- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين (الجمهور).
- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة داخل المنشأة وترك العبارات الشخصية.<sup>1</sup>

### ثانياً: إيجابيات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

في ظل عالم أصبحت أدوات التكنولوجيا وتقنية نظم المعلومات بكامل تطبيقاتها عالم يعتمد على وسائل الاتصال البعدية (عن بعد)، وما تقدمه من خدمات كبيرة لمستعمليها، في شتى نواحي الحياة اليومية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والخدمية، لم تعد وسائل العمل السابقة التقليدية متاحة، وإن بقيت متاحة فهي تلهث وراء التقدم والتطور وبالتالي كان لا بد من مواكبة هذا التطور بانتقال المجتمع من صورته النمطية التقليدية إلى هذه الصورة التي نراها معنوية إلى أبعد حد بيئة تعتمد وسائل تكنولوجيا<sup>2</sup> غاية ووسيلة، ثم التحول بالإدارة العامة إلى النمط التكنولوجي التقني مواكبة للتطورات العالمية، والتزاما بالبقاء جزء من هذا العالم المتكامل وعلى ذلك كانت الإدارة بحاجة إلى ركائزه الأساسية في بيئة جديدة هي الشفافية والمساءلة والرقابة الفاعلة، وهي أمور قامت عليها الحكومة الإلكترونية.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية كأسلوب جديد لتقديم الخدمات وتوفير المعلومات، مطلب ملح للحكومات على تباين أشكالها وعلى امتداد العالم لما فيها من إيجابيات تبررها وضرورات تقتضيها<sup>3</sup> نبين منها:

**1-** في انتشار وسائل الاتصالات الحديثة كالإنترنت والهاتف والتلكس، وتمكن الأجهزة الحكومية من القدرة الفنية للاستفادة من الثورة الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وامتلاكها لمكوناتها المادية، أصبحت الحكومة بكافة فروعها ومؤسساتها واحدةً واحدةً، قادرة على التفاعل فيما بينها بشكل مباشر، ينعكس على حسن الأداء وسرعته وفاعليته، وبالتالي الارتقاء بالأداء الحكومي إلى أعلى مستوياته.

ثم تميز الأداء الحكومي من خلال سرعة الخدمة، وتقديمها من نافذة واحدة توفر على المتلقي الوقت والجهد والنفقات، ثم دقة المعلومة المقدمة لطلابها من خلال الاعتماد على تقنيات الحاسب الآلي

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص 70 و71.

<sup>2</sup> علاء حسين التميمي، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، 2010، ص 25.

<sup>3</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد القاضي، مرجع سابق، ص 63.

في أعمال محاسبية واعتماد نماذج إدارية تسهم في توحيد أسلوب العمل الإداري وتحقيق العدالة والاستقرار الإداري بالإضافة إلى انتشار المعلومة المقدمة من الحكومة الإلكترونية.

على أن لا يغيب عن البال، أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية عمليا يوفر على الحكومة النفقات الإدارية التقليدية، ويرشد إيجابيا في الاستهلاك من خلال الانتقال إلى الأوعية التقنية المعنوية بدلا من الأوعية المادية التقليدية وقوامها الورق والملفات وحاجة ذلك كله إلى وسائل النقل ونفقات أخرى بالإضافة إلى الترشيد في حجم الغطاء البشري المطلوب لتنفيذ ذات الأعمال الإدارية بين الإنجاز التقليدي لأية خدمة وبين إنجازها تقنيا، من خلال تقنية نظم المعلومات المتاحة وبالتالي إمكانية التحول إلى الاستخدام الأمثل للقوى البشرية المؤهلة والمدربة.

أيضا أصبح من السهولة تطبيق أنظمة التغذية العكسية، التي تعطي الإدارة صورة واضحة عن مدى رضا المواطن وقطاعات الأعمال المختلفة عن مستوى وجودة وأسلوب الخدمة المقدمة، فتستطيع الإدارة الإلكترونية وعبر وسائل الاتصال الحديثة المتاحة للجميع اليوم، ومنها البريد الإلكتروني والهاتف المحمول وسواها من بث رسائل وطلب تعبئة استبيانات مثلا بغية قياس مستوى الأداء، أو مدى التقدم الحاصل فيه، وبما ينعكس في كل الأحوال على تميز الأداء الحكومي بشكل عام، وقدرته على منافسة القطاع الخاص، والمحافظة على مورد دخل مناسب للخزينة العامة.<sup>1</sup>

**2-** التفاعل الإيجابي بين مؤسسات الدولة، وتكامل عملها إلكترونيا، وبما يخدم المواطن بالدرجة الأولى كما يخدم قطاعات الأعمال إن كان بتقديم الخدمة التقليدية بوسائل تقنية مستحدثة، أو تقديم المعلومة المطلوبة بلغة وطريقة سهلة ومتاحة للجميع حتى من خارج حدود البلد.

**3-** تسويق المنتجات والخدمات عالميا، وبالتالي قدرة البلد على جذب الاستثمارات وتحقيق البيئة الاستثمارية الآمنة من جهة، والمحفزة من جهة أخرى، مع ما تقدمه للمستثمر من تكاملية الظروف والخدمات والفرص مع العالم الخارجي.

**4-** تحقيق الشفافية في انجاز العمل الحكومي الإداري، من حيث تقديم الخدمة حيث يمكن مراقبة حسن سي المعاملات الإدارية المطلوبة، سواء من قبل أجهزة الرقابة الإدارية الداخلية منها أو الخارجية أم من قبل متلقي الخدمة أو طالب المعلومة أيا كان.

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2007، ص166.



كما يمكن توفير الشفافية من حيث توفير المعلومة، وذلك أن التحول إلى تقديم الخدمات الحكومية وتوفير المعلومات المطلوبة من شكلها التقليدي إلى الشكل التقني المتمثل بالحكومة الإلكترونية بأوسع محاور تطبيقها على الواقع، يعني التوقف عن الاتصال المباشر بين الموظف الحكومي والمستفيد من الخدمة الحكومية أو المعلومات الحكومية وبالتالي غياب حالات التأثير على عمل الموظف الحكومي الذي أصبح في ظل الحكومة الإلكترونية يتعامل مع المراجعين عن بعد، مما يعطيه المساحة المطلوبة لإنجاز أكبر قدر من العمل، وبأكبر قدر من الإتقان في بيئة شفافة تقيم العدالة المطلوبة بين كافة متلقي الخدمة.

هذا بالإضافة إلى تحقيق العدالة بين الجمهور، حيث يمكن لطابي الخدمة أو المعلومة الدخول بالإجراءات الإدارية المؤدية إلى مطلبهم في وقت واحد وأن يتلقوا الخدمة أو المعلومة المطلوبة في وقت واحد وبما لا يجعل إجراءات المعاملة بين يدي موظف خاضعة لمزاجه واندفاعه نحو العمل.<sup>1</sup>

هذه الشفافية الإدارية والعدالة المتحققة تسهم في التقليل من حالات الفساد الإداري نظرا لدقة الرقابة المباشرة على أعمال الموظفين وامكانية اكتشاف الخطأ الإداري مقصودا كان أو غير مقصود فور وقوعه.

5- القدرة على تعظيم الإنجاز وتوفير الخدمات الحكومية والمعلومات أيضا على مدار الساعة وخلال كامل أيام الأسبوع من خلال فتح قنوات اتصال جديدة ومتنوعة بين الأجهزة الحكومية من جهة والمواطن وقطاعات الأعمال من جهة أخرى.<sup>2</sup>

6- القدرة على تطوير وتحديث البيانات والمعلومات والخدمات فورا، وبشكلٍ يوفر على المواطنين وقطاعات الأعمال والوقت والجهد، ويساهم في تعزيز الإنتاجية.

7- تشجيع قطاعات المعلوماتية، سواء مزودي الخدمات والذين سيجدون أنفسهم أمام طلبات متزايدة على توفير خدمة الإنترنت وبجودة عالية، أم مقدمي خدمات المقاهي، والذين سيشهدون إقبالا متزايدا على استعمال تقنيات الإنترنت ونحو ذلك، بالإضافة إلى تزايد الطلب على امتلاك أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاتصالات المتطورة.

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 170.

<sup>2</sup> أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد القاضي، مرجع سابق، ص 65.

8- تحقيق الربط الوجودي بين الإدارة الحكومية مركزية كانت أو محلية وبين القطاع الخاص، فقد جعلت ثورة تقنية نظم المعلومات الترابط بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي أمراً لا بد منه في سبيل تكامل الدور، وتحسين الأداء العام وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاعات الأعمال بأسلوب عصري.

وقد أكدت خطة عمل جنيف الصادرة عن القمة العالمية لمجتمع المعلومات لعام 2003 أهمية أن تشمل الأعمال الإلكترونية شتى مناحي الحياة من حيث الحكومة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، الأعمال والتجارة الإلكترونية، التوظيف الإلكتروني، البيئة الإلكترونية، الزراعة الإلكترونية وغيرها، وأن توظيف تكنولوجيا المعلومات واستثمارها يجب ألا تغفل أي جانب من ذلك.

هذا وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام وأتمتة قطاع الأعمال ساهم في رفع الكفاءة وتوفير التكلفة، ورفع مستويات الخدمة مما ساعد في تحقيق الإصلاح الإداري، كما ساهم في تحسين مستويات الشفافية في الأداء مما ينعكس على ثقة المواطن بالحكومة.

ثم إن تحويل قواعد المعلومات من صورتها الورقية إلى المعلوماتية كخطوة أولى يشكل الأساس الذي ستقوم عليه الحكومة الإلكترونية لاحقاً.<sup>1</sup>

كما تتعاظم أهمية التحول بالإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، وتزداد الإيجابيات التي تبنى على هذا التحول، حيث إن التحول بالعمل الإداري إلى أسلوب الحكومة الإلكترونية يحقق ما يلي:

- تجميع كافة الخدمات الحكومية والمعلومات الحكومية المطلوبة في موقع واحد، وبوابة واحدة تسهل على المواطن وقطاع الأعمال الحصول على تلك المعلومة أو الخدمة بكل سهولة ويسر.<sup>2</sup>

- إمكانية تحقيق اتصال مباشر ودائم بين الحكومة والقطاعات المستهدفة منها المواطن وقطاعات الأعمال، دون انقطاع خلال الأربع وعشرين ساعة وعلى مدار العام، بحيث لا يعد المواطن أو متلقي الخدمة أو طالب المعلومة يعاني من غياب الموظف أو من مصادقة يوم عطلة رسمية أو نحوها، وهي ظروف تعرقل استفادته من خدمات الحكومة.<sup>3</sup>

- تحقيق الإنجاز وتعظيمه، حيث لم يعد الموظف في ظل الحكومة الإلكترونية ذا تماس مع المواطن أو قطاعات الأعمال، وأمكن أن ينذر وقته بدلاً من الوقوع في مجادلات بيزنطية معه، إلى

<sup>1</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد القاضي، مرجع سابق، ص 66.

<sup>2</sup> علاء حسين التميمي، مرجع سابق، ص 6.

<sup>3</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد القاضي، المرجع السابق، ص 67.

صرف ذلك الوقت في العمل وتقديم الخدمات مما يعزز ويزيد من قدرة الحكومة على تقديم الخدمات وإنجاز العمل.

- تحقيق وفرة في الإنفاق الحكومي سواء لجهة توفير مستلزمات تقديم الخدمة الإدارية أو المعلومة، من حيث الورق والحبر وأجهزة الطباعة والكوادر البشرية الكبيرة إلى تقديم الخدمة تقنيا باستخدام محتويات معنوية.

- التوفير الكبير على المواطن وقطاعات الأعمال من خلال عدم الحاجة لمراجعة مكان تواجد الجهاز الحكومي المعني بتقديم المعلومة أو الخدمة، وإمكان استيفاء تلك الخدمة أو تلك المعلومة من خلال استخدام الوسائل التقنية المتاحة، خصوصا مع توفير أنظمة الدفع الإلكترونية.

- تحقيق الثقافة الإيجابية لدى القطاعات المستهدفة بمشروع الحكومة الإلكترونية.

كما أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، من حيث تطبيق أسس الإدارة العليا والاهتمام بمتلقي الخدمة والتدريب المستمر للعاملين، والعمل بروح الفريق الواحد وتحديد معايير قياس جودة الخدمة ومراجعتها بشكل مستمر.<sup>1</sup>

وتقوم الإدارة الإلكترونية على جمع أكبر عدد من المواقع الإدارية المتباعدة في شبكة اتصال إلكتروني سلكية أو لاسلكية حيث تمثل أحد أوجه الانترنت.

والإدارة الإلكترونية تعمل خارج إطار الانطباع الذهني الذي يراود الكثيرين، حينما يتصورون أنها لا تخرج عن كونها تنفيذ عمليات روتينية أو تبادل بيانات إلكترونية (Electronic data exchange) فهي مدخل تكاملي لاستثمار أفضل، بحيث أن كل شيء مبرمج وفق ما تقتضيه المصلحة العامة، فلا مجال للوساطة أو المحسوبية في نظام الإدارة الإلكترونية، إذ أن جميع المستفيدين من النظام على الدرجة نفسها من المساواة أمام القانون، مما يستوجب كفاءات ومهارات مخصصة للعمل على هذا النظام بالإضافة إلى توافر البنية اللازمة للتوافق مع متطلبات عصر يتقدم بسرعة هائلة.

فالعلاقة بين إدارة الأنشطة والممارسات الحكومية والمعطيات الإلكترونية تعكس بؤادر النهوض بجودة الأداء وعقلانية القرارات الإدارية المختلفة، حيث تمارس الإدارة أنشطتها من خلال ترابط كافة العناصر بتكنولوجيا المعلومات بحيث يتعكس ذلك على التخطيط المستقبلي والتنظيمي لأوجه نشاط الإدارة المختلفة.

<sup>1</sup> أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد القاضي، المرجع السابق، ص 68.

فمضمون مصطلح الحكومة والإدارة الإلكترونية ارتبط باستخدام نتاج الثورة المعلوماتية لتطوير عمل المؤسسات الحكومية، فضلا عن توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة المقدمة من قبل تلك المرافق وإتاحتها للجميع، وكذلك تحسين أساليب تقديمها للأفراد.

ويحمل كذلك مفهوم الإدارة الإلكترونية إشارات فلسفية ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي على إعادة النظر في مفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمة العامة، ... فتنسخ الصورة التقليدية للحكومة وتستبدل بمكنونات الواقع الجديد، بحيث تصاغ على ضوءها العلاقات التبادلية بين أجهزة الحكومة من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى في أي زمان وأي مكان.

أما فيما يخص الاتصال المباشر بين المرفق الإداري من جهة والشركات التي تملك أجهزة كمبيوتر مزودة بخدمات الانترنت، فيسهل من إمكانية اتصال الإدارة بالموردين، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة والإنفاق الحكومي نتيجة التعامل بكميات كبيرة، كما يُرسي مبدأ الشفافية الكاملة في التعامل، كما يُعد تسهيل تقديم خدمات الحكومة والسرعة في إنجازها عاملاً في تشجيع الاستثمار والقضاء على البيروقراطية في الأداء الإداري، إذ يؤدي إلى زيادة الثقة من قبل المستثمرين في قدرة الاقتصاد المحلي على مواكبة التطورات والمستجدات على كافة الأطر المحلية والدولية.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث

#### معوقات الإدارة الإلكترونية والسلبيات المحتملة فيها

إن أي مشروع يُقام يصاحبه بعض المعوقات فتارةً في سوء التخطيط وفي عشوائية التنفيذ، ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية كالرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها، أو عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية والتساهل في تطبيقها، أو قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية، أيضاً التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري.

#### أولاً: معوقات تنفيذ الإدارة الإلكترونية

تلعب النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري دوراً أساسياً في إعاقة تقدمها كمقاومة للتغيير، كما تبرز العقبات التالية في طريق تنفيذها:

<sup>1</sup> فهد مبارك الهاجري، العقود الإدارية عبر الأنترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص-ص

1- وجود الفجوة الرقمية بين الناس: متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها.

2- أمن المعلومات: وهو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن قوانين السلامة ووصول المعلومات للمستخدمين. ومن المعروف أن أي جهاز حاسب آلي يتم توصيله بشبكة الانترنت يمكن اختراقه خلال ثلاثة أيام إذا كان خالياً من برامج الحماية، ونظراً لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخال من الاختراقات، ولكن هناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل:

- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الإلكترونية.
  - التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.
  - تركيب جدار ناري بين المستخدمين والمعلومات.
  - عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.
  - ينبغي أن تكون كلمة المرور أو كلمة السر من ست خانات على الأقل وأن تكون مزيجاً بين الأحرف والأرقام ويفضل عدم التكرار.
  - استخدام البطاقة الذكية الممغنطة أو البصمات.
  - سن التشريعات والقوانين التي تحفظ حقوق الناس وتنفيذها وعدم التساهل بها.
- وهذه أيضاً مجموعة من الإجراءات التي يجب اتباعها للحفاظ على سرية المعلومات<sup>1</sup> والحفاظ على خصوصية الجمهور وسرية تعاملات الإدارات وبياناتها.

### ثانياً: السلبيات المحتملة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية

قد يعتقد البعض أنه وعند تطبيق استراتيجية "الإدارة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعمالية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص ص 73-74.

الإلكترونية وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسية هي: التجسس الإلكتروني، زيادة التبعية للخارج، شل الإدارة.

**1- التجسس الإلكتروني:** بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلّصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأدورته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام "الإدارية الإلكترونية" فإنها ستحوّل أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني كما سبق وذكرنا وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول.

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية كي لا يفهم البعض أننا ننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالباً من ثلاث فئات: الأفراد العاديون، القراصنة، أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا فيما يقتصر خطر يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافى ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، فإن خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الإطّلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال وما إلى ذلك مما يشكل تهديداً فعلياً على الأمن القومي والاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.<sup>1</sup>

**2- زيادة التبعية للخارج:** من المعلوم أن الدول العربية ليست دولاً رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي. وعلى العموم بما أن "الإدارة الإلكترونية" تعتمد بمعظمها أن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فإن ذلك يعني أنه سيزيد

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص ص 212-213.

من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الإلكترونية.

فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها...

لذلك كله نحن ننصح ونشدد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي والإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي خاصة وأنه لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك ونشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي نرغب باستخدامها تحت اختبارات مكثفة ودراسات معمقة والتأكد من استقلاليتها وخلوها من الأخطار الأمنية.<sup>1</sup>

**3- شلل الإدارة: إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية "الإدارة الإلكترونية" والانتقال**  
دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخليينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد مدحت، مرجع سابق، ص 100.

<sup>2</sup> فداء حامد، مرجع سابق، ص 235.

## ملخص الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية نموذج جديد للعمل الإداري نشأ في القطاع الخاص ابتداءً لسهولة بيئة تطبيقه في الأعمال والتجارة والتسويق دون عوائق وفي سياق المنافسة في تحسين الجودة بين الشركات والمتعاملين، ثم انتقلت استخداماتها إلى القطاع العام ليتم استخدامها في تقديم الخدمات الإدارية التي كانت تتم في شكل تقليدي ورقي، فالإدارة الإلكترونية إدارة آلية بلا أوراق ترفع من جودة الخدمة العمومية وسرعة الإجراءات. وتتداخل بعض المصطلحات مع مصطلح الإدارة الإلكترونية كالأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية؛ فالإدارة الإلكترونية نقصد بها الخدمة الإدارية التي تقدمها المرافق العامة الإدارية. أما الإدارة الإلكترونية في القطاع الخاص فنجد لها اصطلاحات من قبيل الأعمال الإلكترونية والتسويق الإلكتروني والإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والتي تتوفر بعض تقنياتها أيضا في القطاع العام، أما الحكومة الإلكترونية فهي أكثر مصطلح يتم ربطه بالإدارة الإلكترونية والبعض يستعملها بنفس المعنى غير أن الفرق الأساسي بينهما هو حيز كل مصطلح فالحكومة الإلكترونية مصطلح أوسع يضم مختلف التطبيقات الرقمية الإدارية والمالية والتجارية في القطاعين العام والخاص أما الإدارة الإلكترونية فدرج استعمالها في القطاع العام فقط وبالتالي؛ يمكن استخدام الإدارة الإلكترونية للدلالة على الحكومة الإلكترونية كونها أحد مكوناتها أما استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية محل الإدارة الإلكترونية فلا يوفي المعنى.

وليتم تجسيد الإدارة الإلكترونية وخدماتها يتطلب متطلبات تقنية مرتبطة أساسا بالبنية التحتية الإلكترونية وشبكات الاتصالات ذات الجودة العالية، ومتطلبات تنظيمية إدارية كالإصلاح الإداري والتكوين والتدريب للموارد البشرية للمنظمات العامة، ومتطلبات قانونية تدرج في إطار إصلاح المنظومة التشريعية والتنظيمية كسن قوانين جديدة وتعديل قوانين سارية المفعول ونصوص تنظيمية أيضاً، وبالنسبة لدولة عربية كالجائر فإن المحتوى الرقمي باللغة العربية وتطويره يعد من الوسائل المهمة في عصرنة أنظمة الإدارة. وتتضمن عملية التحول السليم من إدارة تقليدية ورقية إلى إدارة إلكترونية تحضيراً وتخطيطاً وبرامجا مرحلية ترتبط بها عوامل داخلية وخارجية عن الإدارة، ويتيح هذا التحول الاندماج في مؤشرات اقتصاد المعرفة وإدارة المعرفة المعتمدة دولياً وتصنيفاتها التي تؤثر على بيئة الاستثمار في الدول وصورتها الدولية، أما في العلاقة الداخلية في الإدارة فتساهم الرقمنة في خفض نفقات الخدمة خاصة باب النفقات الإدارية في ميزانية الدولة وهيئاتها وجماعاتها المحلية والمساعدة في مكافحة الفساد، وعائد أهم للجمهور من ناحية تقريب الإدارة من المواطن وتبسيط الإجراءات الإدارية وتسريعها ورفع جودة الخدمة العمومية لجودة الوسائل المستعملة في تحضيرها وتقديمها.



# الفصل الثاني

تأثير الرقمنة على المرافق العامة

الإدارية

تعتمد الإدارة وسائل مادية في أداء مهامها ونشاطاتها اليومية فاستخدام الطريقة التقليدية الورقية مثلاً؛ يجعل من طرق إصدار القرارات وإبرام العقود الإدارية أو تبليغها أو نشرها تأخذ الطريقة التقليدية الورقية ايضاً، وأيضاً تطبيق مبادئ المرفق العام يتم بنمط متوافق مع وسائل العمل، لكن بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية ينعكس ذلك على المبادئ التي تحكم المرافق العامة وطرق تجسيدها باعتبارها أساساً رئيسية لعمل المرافق العامة، وأيضاً تنعكس على الأعمال الإدارية كالقرارات والعقود الإدارية التي تم تكييفها على العمل في شكل إلكتروني مع توفير متطلبات قانونية وتقنية أقرها المشرع الجزائري لسلامة القرارات والعقود الإلكترونية أبرزها التوقيع والتصديق الإلكتروني (مبحث أول)

كما تلعب أيضاً تكنولوجيات التطبيقات الإلكترونية وخاصة مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الرقمية دوراً في تعزيز نظام الإدارة الإلكترونية من خلال ترقية العلاقات العامة الإدارية والاتصال الإداري وتطبيق نظام المشاركة الإلكترونية الذي يعتبر مفهوماً عالمياً متطوراً لتطبيق الديمقراطية التشاركية وتنمية وتطوير الخدمات الحكومية من خلال إشراك المواطن في عمليات صنع القرار وتقديم مقترحات تخص جودة الخدمات العمومية وتطويرها بما يحقق الحوكمة الإلكترونية، وكذا وجوب توفير الحماية القانونية لأمن المعلومات واء بالنسبة للهيئات العامة أو الخاصة أو بالنسبة للجمهور الذي يشارك بياناته الخاصة معها والتي يجب أن تتم وفق مستويات وطبقات حماية متعددة؛ تقنية، قانونية ومؤسسية (مبحث ثانٍ).

## المبحث الأول

### أثر الإدارة الإلكترونية على المرفق العام ونشاطه

المرفق العام هو مظهر من مظاهر نشاط الدولة حيث تتدخل الدولة عن طريقه سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لإشباع الحاجات العامة للجمهور، وتلعب المرافق العامة دورا هاما في حياة الأفراد باعتبارهما تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ولذلك فإن استمرار هذه المرافق في أداء أعمالها بانتظام واستمرارية يمثل أهمية كبرى، وأتاح نظام الإدارة الإلكترونية إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني ما أحدث تغييرا ملحوظا في وسائله وبالتالي في هيكلتها، ولذلك سنبين أثر الوسائل الرقمية على المبادئ العامة التي تحكم المرافق العمومية ومتطلبات التوقيع والتصديق الإلكترونيين وأمن المعلومات كوسائل قانونية لتجسيد الخدمات العمومية الإلكترونية (مطلب أول)، ونتبعها بدراسة مستفيضة حول الأعمال الإدارية الإلكترونية من خلال نموذجي: القرارات والعقود الإدارية الإلكترونية (مطلب ثانٍ).

## المطلب الأول

### دور التكنولوجيا في تطوير المرفق العام

تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سوف يفرض على الإدارات العامة ضرورة الاعتماد على رقمنة المعلومات وذلك من أجل النهوض بالمهام المنوطة بالإدارة العامة والمتعلقة بضمان سير المرافق العامة التي تحققها الإدارة بوسائل قانونية عديدة أهمها القرار الإداري الذي يصدر عن موظفيها إضافة إلى العقود الإدارية بمختلف صورها، ومن هنا سنحاول استعراض تأثير تقنية المعلومات على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد ومبادئ المساواة أمام المرافق العامة وحيادها وقابليتها للتغيير (فرع أول) والإطار القانوني والتنظيمي لتقنيتي التوقيع الإلكتروني (فرع ثانٍ) والتصديق الإلكتروني كأساس لممارسة الأعمال الإدارية بطريقة إلكترونية (فرع ثالث).

## الفرع الأول

### المبادئ التي تحكم المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية

تطبق نظم الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة سواء كانت إدارية تعتمد عليها في تسييرها الداخلي وخدماتها الإدارية للجمهور، أو المرافق الأخرى في نظم إدارته أو تسويق منتجاتها، ولا شك أن تطبيق أدوات تكنولوجية في الإدارات العمومية أو المرافق العامة تؤثر في المبادئ التي تحكم المرافق العامة كما اتفق عليها الفقه الإداري واستقر عليه القضاء والتشريع أيضاً. وأقر الدستور الجزائري لسنة 2020 مجموعة من المبادئ، حيث تقوم المرافق العمومية على مبادئ التساوي في الحصول على الخدمات وبدون تمييز، والاستمرارية، والتكيف المستمر، والتغطية المنصفة للتراب الوطني، وعند الاقتضاء، ضمان حد أدنى من الخدمة.<sup>1</sup>

#### أولاً: مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد

وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الافراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم ومن تم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واصطراب في حياة الجمهور وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل أو تعطل وسائل المواصلات العامة.<sup>2</sup>

ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة.<sup>3</sup>

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

وبهذا سوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة: إن مواعيد العمل قد انتهت، أو نحو ذلك، فالفرد يمكن أن يدخل إلى شبكة المعلومات

<sup>1</sup> المادة 27 من دستور الجزائر لسنة 2020.

<sup>2</sup> عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص ص 90-91.

<sup>3</sup> ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، منشأة المعارف، القاهرة، مصر، 2005، ص 434.

ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له لدى المرفق.

كما أن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة، ويومياً دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات دوام العمل، لمدة 7 أيام في الأسبوع، و365 يوماً في العام.<sup>1</sup>

يعد نظام الإدارة الإلكترونية ضامناً جدياً لاستمرارية عمل المرافق العامة واطراد عمليات تقديم الخدمة للجمهور في كل الظروف، وقد كانت أزمة الجائحة الصحية العالمية كوفيد-19 شاهداً على ذلك إذ لم تجد الحكومات التي اعتمدت نظم الإدارة الحديثة على نطاق واسع صعوبات كبيرة في تسيير شؤون مواطنيها وترتيب حتى عمليات التلقيح عكس الحكومات التي لم تطبق الخدمات والتطبيقات الإلكترونية بشكل واسع.

### ثانياً: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة وحيادها

ويقصد به مبدأ مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام معين سواء بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي، ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده قانون أو لائحة المرفق، وأن يتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الانتفاع بها وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينها.

ومما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جداً، وذلك حين يتم تقديم الخدمة آلياً أو إلكترونياً وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين إلا أنه وبتطبيق هذا

<sup>1</sup> زهير بوكريف، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين سير المرفق العام"، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية - مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية، المركز الجامعي بتيبازة، الجزائر، العدد 5، جوان 2018، ص 343.

النظام فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام ومن تم فلا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن.

ويلاحظ ان أعمال مبدأ المساواة وفقا لنظام الإدارة الإلكترونية يقتضي إمام جميع الأفراد بالمعرفة والدراية الإلكترونية، حياد المرافق العامة، ونعرض لهذين العنصرين كآلاتي:<sup>1</sup>

**1- الإمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية:** على الرغم من أن الكمبيوتر أصبح لغة العصر وأن مصالح الدولة والمدارس اكتظت بهذه الأجهزة، إلا أنه يلاحظ أن نسبة كبيرة من الأفراد لا يملكون هذا الجهاز، ومن تم فلا يمكنهم الدخول إلى المواقع الإلكترونية عبر شبكة الانترنت للحصول على الخدمة المطلوبة.<sup>2</sup> وبعبارة أخرى ينبغي إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول إلى شبكة الحكومة الإلكترونية والحصول على خدماتها.<sup>3</sup>

وفي حالة تعذر توفير هذه الأجهزة فيمكن إنشاء وإقامة أماكن إلكترونية في كل وحدة محلية أو في أماكن عامة يستطيع الفرد الذي لا يمتلك جهاز كمبيوتر في بيته أن يحصل على الخدمة المطلوبة من خلال دخوله على المواقع الإلكترونية للجهة الإدارية المختصة، هذا بالإضافة إلى أنه يجب على الجهات الإدارية أن تعلن عن موقعها الإلكتروني بصورة واضحة ودقيقة والإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، على أن تكون هذه الخطوات موجزة وموضحة برسوم غرافيكية.

ويتعلق بمبدأ المساواة والمعرفة الإلكترونية ضرورة وجود وعي إلكتروني ويتم ذلك من خلال القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود نظام الحكومة الإلكترونية ومجالات الاستفادة منه.

ويلاحظ أنه كلما زادت درجة المعرفة والدراية الإلكترونية لدى الأفراد كلما زادت فرصة حصولهم على الخدمة بدقة وبسرعة شديدة، وذلك لكون أبرز عوائق الاستفادة من هذا النظام تتمثل في تفاوت الأفراد في المعارف الإلكترونية إذ يختلف حتى أفراد الأسرة الواحدة في مدى قدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات والتجول بين مواقعها، وتجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمح بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر إلى الانترنت والاستفادة من نظام

<sup>1</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 94.

<sup>2</sup> لمياء خزار، الحكومة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 1، السنة الجامعية 2017/2018، ص 221.

<sup>3</sup> أبوبكر محمد الهوش، المنظومات الرقمية في العالم العربي، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009، ص 95.

الحكومة الإلكترونية، فيستطيع أي فرد الدخول إلى الانترنت من خلال الهاتف باستخدام خدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.<sup>1</sup>

**2- الالتزام بمبدأ حياد المرافق العامة:** إذا كانت مشكلة الأفراد تتمثل في عدم الإلمام بالدراية والمعرفة الإلكترونية فإن مشكلة المرافق بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الانترنت، ومن ثم فإنه لنجاح الإدارة العمومية الإلكترونية يجب نبذ الخلافات الشخصية أو الحزبية وذلك ما يؤدي في النهاية إلى رفع كفاءة هذه المرافق وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة ودون تحيز.<sup>2</sup>

### ثالثاً: مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير

ويقصد به حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام وذلك وصولاً إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وبسرعة في الإنجاز.

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد، وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم وبالحالة النفسية لهم ولا شك أن هذه الظروف كان يترتب عليها بطء الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة.

وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعد استجابةً للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالحكومة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزهم القانونية.

ويلاحظ أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة وسواء تعلق الأمر بإدارة الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة أم بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد امتياز، أو شركة اقتصاد مختلط أو شركة عامة تملك الدولة جميع أسهمها.

<sup>1</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 95.

<sup>2</sup> بوعلام طوبال ووليد زرقان، "علاقة الإدارة الإلكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، جوان 2020، ص 465.

ونشير أيضا إلى أن التحول إلى النظام الإلكتروني يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها وذلك لأنه ييسر سبيل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز، غير أن رعاية هذه الحقوق تتطلب المزيد من الوعي بنظام الإدارة الإلكترونية وتعميم استخدامه بالنسبة لجميع الأفراد وذلك حتى يمكن إقامة المساواة بين الأفراد في الانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني

### التوقيع الإلكتروني أداة قانونية لتجسيد الخدمات الإلكترونية

التوقيع متطلب أساسي في المعاملات الرسمية الإدارية والمالية، ومع تطور نظم الإدارة إلى الرقمنة تم تكييف تقنيات التوقيع بحيث أصبحت إلكترونية ذات ميزات تقنية خاصة، توفر معايير الصحة والمصادقية للوثائق، سنجمل من خلال هذا الفرع مفاهيم وتعريفات بعض التشريعات للتوقيع الإلكتروني مع تفصيل أنواعه ومتطلباته.

### أولا: مفهوم التوقيع الإلكتروني

هناك مجموعة تعريفات فقهية للتوقيع الإلكتروني بالإضافة إلى تعريفات التشريعات المقارنة والتعريف الذي أخذ به المشرع الجزائري أيضا.

**1- التعريف القانوني للتوقيع الإلكتروني:** انقسمت التشريعات في تحديد مفهوم التوقيع الإلكتروني فركز بعضها على شكل التوقيع بينما ركز بعضها على وظائفه، فقد نصت المادة الثانية من قانون الأنيسترال النموذجي لعام 2001، على تعريف التوقيع الإلكتروني بأنه: "بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها ومرتبطة بها منطقيا، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات".

**أ- تعريف القانون الفرنسي والمصري للتوقيع الإلكتروني:** عرف القانون الفرنسي 230/2000 التوقيع بأنه التوقيع اللازم لإتمام تصرف قانوني يحدد الشخص الذي يجريه، وهو يعبر عن رضى الأطراف بالالتزامات الناشئة عن هذا التصرف، ومتى كان التوقيع إلكترونيا، فإنه يتمثل في استعمال وسيلة تعريف مأمونة تؤكد ارتباط التوقيع بالتصرف المعني، ويكون الأمان الذي تمنحه هذه الوسيلة

<sup>1</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ص 96-97.



مفترضاً ما يثبت العكس إذا تم انشاء التوقيع الإلكتروني، وتحقق تحديد شخص الموقع، وأمكن ضمان سلامة التصرف بمراعاة تطبيق الشروط التي تصدر بها لائحة عن مجلس الدولة".

فيما عرف المشرع المصري التوقيع الإلكتروني بموجب القانون رقم: 15/2004، بأنه: "ما يوضع على محرر إلكتروني ويتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها ويكون له طابع منفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزه عن غيره".<sup>1</sup>

### ب- تعريف التشريع الجزائري للتوقيع الإلكتروني

هو عبارة بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق، يوقعه شخص طبيعي يحوز بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني ويتصرف لحسابه الخاص أو لحساب الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يمثله، يتضمن بيانات فريدة مثل الرموز أو مفاتيح التشفير الخاصة التي يستعملها الموقع لإنشاء التوقيع الإلكتروني، يتم إنشاؤه عبر جهاز أو برنامج معلوماتي معدّ لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني، ويتم التحقق منه عبر جهاز أو جهاز معلوماتي آخر من الرموز أو المفاتيح العمومية.<sup>2</sup> ويستعمل التوقيع الإلكتروني لتوثيق هوية الموقع وإثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الإلكتروني.<sup>3</sup>

### 2- تعريف الفقه للتوقيع الإلكتروني: التوقيع الإلكتروني هو ملف رقمي صغير (شهادة رقمية)

تصدر عن إحدى الهيئات المتخصصة والمعترف بها حكومياً، ويخزن فيه الاسم ومعلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها ويسلم الشهادة مفتاحين عام وخاص، العام ينشر في الدليل لكل الناس والخاص هو توقيعك الإلكتروني، والتوقيع -من الناحية التقنية- مصور رقمياً، ويمكن استخدامه في أية وثائق قانونية عند الاعتراف به في دولتك، ونشأت هذه التقنية بسبب انعدام الثقة في شبكة الانترنت، ويتم الحصول عليها من إحدى الهيئات المعروفة مثل مقابل دفع رسوم معينة...<sup>4</sup>

يرى البعض أن التوقيع الإلكتروني عبارة عن: تعبير شخص عن إرادته في الالتزام بتصرف قانوني معين عن طريق تكوينه عن طريق تكوينه لرموز سرية يعلمها هو وحده تسمح بتحديد هويته.

<sup>1</sup> حسين مصطفى هاللي وآخرون، مرجع سابق، ص 119.

<sup>2</sup> المادة 2 من القانون رقم: 04-15، المؤرخ في: أول فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد 6، مؤرخة في: 10 فبراير 2015.

<sup>3</sup> المادة 6 من القانون رقم: 04-15.

<sup>4</sup> حسين مصطفى هاللي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 120-121.

يعرف البعض التوقيع الإلكتروني بأنه عبارة عن: "توقيع رقمي يرتبط بالمعلومات التي يرغب المرسل في إرسالها إلى الطرف الآخر، ويتضمن التوقيع المعطيات التي تدل على ارتباط صاحبه واعترافه بما ورد في الوثيقة الإلكترونية المرسلة".

- يرى البعض أن التوقيع الإلكتروني: "إجراء معين يقوم به الشخص المراد توقيعه على المحرر سواء كان هذا الإجراء على شكل رقم أو إشارة إلكترونية معينة أو شفرة خاصة، المهم في الأمر أن يحتفظ بالرقم والشفرة بشكل آمن وسري تمنع استعماله من قبل الغير، وتعطي الثقة في أن صدور هذا التوقيع يفيد أنه بالفعل صدر من صاحبه أي حامل الرقم أو الشفرة، لهذا لا يمكن تسمية التوقيع الإلكتروني بالتوقيع الإجرائي".

- عرف البعض التوقيع الإلكتروني بأنه: "عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع متفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتميزه عن غيره، وهي الوسيلة الضرورية للمعاملات الإلكترونية في إبرامها وتنفيذها والمحافظة على سرية المعاملات والرسائل".

ويفرق البعض بين التوقيع الإلكتروني وبين التوقيع الرقمي فيرى بعضهم أن التوقيع الإلكتروني يتشكل من سلسلة أرقام حسابية، الأصفار والآحاد من مجموعها يتكون التوقيع الإلكتروني الرقمي، أما التوقيع الرقمي عبارة عن أرقام مطبوعة تسمى (HASH) لمحتوى المعاملة التي يتم التوقيع عليها.

ويرى البعض أن التوقيع الإلكتروني عبارة عن: وسيلة إلكترونية يمكن بمقتضاها تحديد هوية الشخص المنسوب التوقيع إليه مع توافر النية لديه في أن ينتج آثاراً قانونية على نحو يماثل التوقيع بخط اليد.

وهناك من الفقه الفرنسي من يرى أن التوقيع الإلكتروني مجموعة من الإجراءات التقنية التي تمكن من تحديد شخصية من تصدر عنه هذه الإجراءات وقبوله بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بشأنه.<sup>1</sup>

### 3- محتوى التوقيع الإلكتروني

التوقيع الإلكتروني الموصوف هو التوقيع الإلكتروني الذي تتوفر فيه المتطلبات الآتية:

- أن ينشأ على أساس شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.

<sup>1</sup> محمد أمين الرومي، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص- ص 12-14.

- أن يرتبط بالموقع دون سواه.
- أن يمكن من تحديد هوية الموقع.
- أن يكون مصمماً بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الإلكتروني.
- أن يكون منشأ بواسطة وسائل تكون تحت التحكم الحصري للموقع.
- أن يكون مرتبطاً بالبيانات الخاصة به بحيث يمكن الكشف عن التغييرات اللاحقة بهذه البيانات.<sup>1</sup>

كما يتطلب التوقيع الإلكتروني توفر مجموعة عناصر مرتبطة بمحتواه وهي:

- **شهادة التصديق الإلكتروني:** وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة ببيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع.
- **مفتاح التشفير الخاص:** هو عبارة عن سلسلة من الأعداد يحوزها حصرياً الموقع فقط وتستخدم لإنشاء التوقيع الإلكتروني ويرتبط هذا المفتاح بمفتاح تشفير عمومي.
- **مفتاح التشفير العمومي:** هو عبارة عن سلسلة من الأعداد تكون موضوعاً في متناول الجمهور بهدف تمكينهم من التحقق من الإمضاء الإلكتروني وتدرج في شهادة التصديق الإلكتروني.<sup>2</sup>

### ثانياً: أنواع التوقيع الإلكتروني

تشتهر عموماً ثلاثة أنواع للتوقيعات الإلكترونية وذلك حسب طبيعة المعاملة التي تستعمل فيها أو الهيئة الحكومية التي تتعامل بها:

#### 1- التوقيع الرقمي أو "الكودي" Digital signature

وهو عبارة عن عدة أرقام يتم تركيبها لتكون في النهاية كوداً (رمزاً) يتم التوقيع به ويستخدم هذا في التعاملات البنكية والمراسلات الإلكترونية التي تتم بين التجار أو بين الشركات وبعضها، ومثال ذلك بطاقة الائتمان التي تحتوي على رقم سري لا يعرفه سوى العميل، ويعد هذا النوع وسيلة آمنة لتحدي هوية الشخص الذي قام بالتوقيع من خلال الحاسب الآلي.

<sup>1</sup> المادة 7 من القانون رقم: 04-15.

<sup>2</sup> المادة الأولى من القانون رقم: 04-15.

## 2- التوقيع البيومتري Biometric signature

ويقوم على أساس التحقق من شخصية المتعامل بالاعتماد على الصفات الجسمانية للأفراد مثل البصمة الشخصية، مسح العين البشرية، التعرف على الوجه البشري خواص اليد البشرية، التحقق من نبرة الصوت التوقيع الشخصي -الممسوح ضوئياً- ويتم التأكد من شخصية المتعامل عن طريق إدخال المعلومات للحاسب أو الوسائل الحديثة مثل النقاط صورة دقيقة لعين المستخدم أو صوته ... ويتم تخزينها بطريقة مشفرة في ذاكرة الحاسب ليقوم بعد ذلك بالمطابقة ويعتري هذا النظام الكثير من المشاكل منها أن الصورة التوقيع يتم وضعها على القرص الصلب للحاسب ومن ثم يمكن مهاجمتها أو نسخها بواسطة الطرق المستخدمة في القرصنة الإلكترونية، كذلك عدم إمكانية استخدام هذه التقنية مع جميع الحاسبات المتوفرة، ويحتاج هذا النوع من التوقيع إلى استثمارات ضخمة لتمكين مستخدمي الشبكة الإلكترونية من استخدام الخصائص الذاتية لشخص الموقع في التوقيع الإلكتروني.

## 3- التوقيع بالقلم الإلكتروني PEN-OP

يقوم هنا مرسل الرسالة بكتابة توقيعه الشخصي باستخدام قلم إلكتروني خاص على شاشة الحاسب الآلي عن طريق برنامج معين، ويقوم هذا البرنامج بالنقاط التوقيع والتحقق من صحته، ولكن يحتاج هذا النظام إلى جهاز حاسب آلي بمواصفات خاصة ويستخدم هذا بواسطة أجهزة الأمن والمخابرات كوسيلة للتحقق من الشخصية. وهذا النوع أفضل من التوقيع اليدوي والذي يتم على شاشة جهاز الكمبيوتر أو على لوحة خاصة معدة لذلك باستعمال قلم خاص عند ظهور المحرر الإلكتروني على الشاشة، وهذا النوع لا يتمتع بأي درجة من الأمان، كذلك لا يتضمن حجية في الإثبات.<sup>1</sup>

### ثالثاً: حجية التوقيع الإلكتروني

ميز التوجيه الأوربي رقم 93 لسنة 1993 فيما يتعلق بالتوقيع الإلكتروني بين التوقيع المعزز أو المؤهل والتوقيع غير المعزز واشترط لمعادلة التوقيع الإلكتروني بالتوقيع اليدوي من حيث الإثبات أن يكون هذا التوقيع معززا، وذلك من خلال استخدام أدوات تأمين التوقيع، وأن تصحبه شهادة مؤهلة تفيد صحة التوقيع صادرة من جهة تصديق مخولة بذلك.

<sup>1</sup> فهد مبارك الهاجري، مرجع سابق، ص ص 75-76.

أما التوقيع غير المعزز فتتمثل حجيتة فب عدم إنكاره باعتباره دليلا للإثبات لمجرد أنه توقيع إلكتروني، أو أنه غير معزز بشهادة مؤهلة تفيد صحته، أو أنه لم يتم إصدار أداة أخرى من أدوات تأمين التوقيع.

والتوقيع المعزز أو المحمي، كما حددته الفقرة الثانية من المادة الثانية من هذا التوجيه هو الذي تتوفر فيه المتطلبات التالية:

- أن يكون مرتبطا بالموقع فقط.
  - أن يكون قادرا على تحديد شخصية الموقع.
  - أن ينشأ باستخدام وسائل تقع تحت سيطرة الموقع.
  - أن يرتبط بالمعلومات التي يوثقها بطريقة تسمح باكتشاف أي محاولة لتعديلها.
- أما أداة تأمين التوقيع فيقصد بها الأدوات التي يتم بها التوقيع الإلكتروني، التي تتوفر فيه المتطلبات التي حددها التوجيه في ملحقه الثالث.

ولو نظرنا إلى القانون الإماراتي فنجد مثلا في المادة العاشرة من قانون التوقيع الإلكتروني أسبغ على التوقيع الإلكتروني الحجية في الإثبات طالما كان محميا، وهو يكون محميا إذا توافرت فيه الشروط الآتية:

- أن يفرد به الشخص الذي استخدمه.
- أن يكون من الممكن أن يثبت هوية من استخدمه.
- أن يكون تحت سيطرة الموقع التامة، سواء بالنسبة لإنشائه أو بالنسبة لوسيلة استعماله وقت التوقيع.

- أن يرتبط بالرسالة الإلكترونية ذات الصلة.

ففي التعامل الإلكتروني المتعلق بإبرام عقود يلزم التيقن من إرادة التعاقد وصحته، ونسبته إلى من صدر منه، وكذلك التيقن من طبيعة التعاقد ومضمونه.<sup>1</sup>

أما في الجزائر فقد فصل المشرع الجزائري في مسألة حجية التوقيع الإلكتروني واعتماده في التعاقدات والمعاملات الرسمية الإدارية أو التجارية أو أمام القضاء حيث يعتبر التوقيع الإلكتروني

<sup>1</sup> فهد مبارك الهاجري، المرجع السابق، ص ص 76-78.

الموصوف وحده مماثلاً للتوقيع المكتوب سواء كان لشخص طبيعي أو معنوي،<sup>1</sup> ولا يمكن تجريد التوقيع الإلكتروني من فعاليته القانونية أو رفضه كدليل أمام القضاء بسبب شكله الإلكتروني أو لأنه لا يعتمد على شهادة تصديق إلكتروني موصوفة أو أنه لم يتم إنشاؤه بواسطة آلية مؤمنة لإنشاء التوقيع الإلكتروني.<sup>2</sup>

#### رابعاً: كفاءات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونياً

الوثيقة الإلكترونية مجموعة تتألف من محتوى وبنية منطقية وسمات عرض، تسمح بتمثيلها واستغلالها من قبل الشخص عبر نظام إلكترونية، توقع إلكترونياً عبر إرفاقها أو اتصالها بتوقيع إلكتروني موصوف،<sup>3</sup> وتُحفظ في شكلها الأصلي.<sup>4</sup>

يقصد بعملية الحفظ مجموعة التدابير التقنية التي تسمح بتخزين الوثيقة الموقعة إلكترونياً في دعامة للحفظ، تكون هذه الدعامة عبارة عن أية وسيلة مادية مهما كان شكلها أو خصائصها، تسمح باستلام وحفظ الوثيقة الموقعة بشكل إلكتروني وإمكانية استرجاعها في أي وقت.<sup>5</sup>

تخضع عملية الحفظ للوائح الموقعة توقيعاً إلكترونياً إلى مجموعة من الشروط والأحكام القانونية والتنظيمية وشروط خاصة بمحتويات الوثيقة المحفوظة، حيث يستلزم أن تتضمن:

- الوثيقة الإلكترونية وتوقيعها الإلكتروني سواء كان مرفقاً أو متصلاً بها بشكل منطقي.
- شهادة التصديق الإلكتروني للموقع.
- قائمة الشهادات الإلكترونية الوسيطة إلى غاية الوصول إلى السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني في حال كانت الشهادة الإلكترونية موصوفة.
- قوائم الشهادات الملغاة أو نتائج التحقق من حالة الشهادات الإلكترونية الوسيطة إلى غاية الوصول إلى السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- تاريخ توقيع الوثيقة، إن اقتضى الأمر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المادة 8 من القانون رقم: 04-15.

<sup>2</sup> المادة 9 من القانون رقم: 04-15.

<sup>3</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-142، المؤرخ في: 5 مايو 2016، يحدد كفاءات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونياً، الجريدة الرسمية عدد 28، مؤرخة في: 8 مايو 2016.

<sup>4</sup> المادة 4 من القانون رقم: 04-15، مرجع سابق، والمادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 16-142.

<sup>5</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-142.

تتم عملية الحفظ تحت مسؤولية الشخص الذي يوقعها أو الذي يستلمها ويقوم بذلك بنفسه أو عبر طرف ثالث.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث

#### تقنية التصديق الإلكتروني في التشريع الجزائري

التصديق الإلكتروني عملية تصدر في شكل وثيقة في إلكترونية تثبت الصلة ببيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع، أي؛ أنها عملية تأكيد صحة التوقيع الإلكترونية وتصدق عليه بوسائل تقنية لتمييزه من الهيئات العمومية والجهات القضائية في حالة النزاع.

#### أولاً: محتوى شهادات التصديق الإلكتروني

- أن تمنح من قبل طرف ثالث موثوق أو من قبل مؤدي خدمات تصديق إلكتروني طبقاً لسياسة التصديق الإلكتروني الموافق عليها. أن تمنح للموقع دون سواه. يجب أن تتضمن على الخصوص:
  - إشارة تدلّ على أنه منح هذه الشهادة على أساس أنها شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.
  - تحديد هوية الطرف الثالث الموثوق أو مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني المرخص له المصدر لشهادة التصديق الإلكتروني وكذا البلد الذي يقيم فيه.
  - اسم الموقع أو الاسم المستعار الذي يسمح بتحديد هويته.
  - إمكانية إدراج صفة خاصة للموقع عند الاقتضاء وذلك حسب الغرض من استعمال شهادة التصديق الإلكتروني.
  - بيانات تتعلق بالتحقق من التوقيع الإلكتروني وتكون موافقة لبيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني.
  - الإشارة إلى بداية ونهاية مدة صلاحية شهادة التصديق الإلكتروني.
  - رمز تعريف شهادة التصديق الإلكتروني.
  - التوقيع الإلكتروني الموصوف لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أو للطرف الثالث الموثوق الذي يمنح شهادة التصديق الإلكتروني.
  - حدود استعمال شهادة التصديق الإلكتروني عند الاقتضاء.

<sup>1</sup> المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-142.

<sup>2</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-142.

- حدود قيمة المعاملات التي قد تستعمل من أجلها شهادة التصديق الإلكتروني عند الاقتضاء.

- الإشارة إلى الوثيقة التي تثبت تمثيل شخص طبيعي أو معنوي آخر عند الاقتضاء.<sup>1</sup>

### ثانيا: ملحقات عملية التصديق الإلكتروني

نص التشريع الذي يحكم عملية التوقيع والتصديق الإلكتروني على مجموعة من العمليات المرتبطة بالتصديق الإلكتروني والمفاهيم التي تتضمنها العملية، حيث يتطلب التصديق وجود ما يلي:

**1- الترخيص:** يعني نظام استغلال خدمات التصديق الإلكتروني الذي يتجسد في الوثيقة الرسمية الممنوحة لمؤدّي الخدمات بطريقة شخصية تسمح له بالبدا الفعلي في توفير خدماته.

**2- الطرف الثالث الموثوق:** شخص معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة وقد يقدم خدمات أخرى متعلقة بالتصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي.

**3- مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني:** شخص طبيعي أو معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة وقد يقدم خدمات أخرى في مجال التصديق الإلكتروني.

**4- المتدخلون في الفرع الحكومي:** تشمل المؤسسات والإدارات العمومية والهيئات العمومية المحددة في التشريع المعمول به والمؤسسات الوطنية المستقلة وسلطات الضبط والمتدخلون في المبادلات ما بين البنوك وكذا كل شخص أو كيان ينتمي إلى الفرع الحكومي بحكم طبيعته أو مهامه.

**5- صاحب شهادة التصديق الإلكتروني:** شخص طبيعي أو معنوي تحصل على شهادة التصديق الإلكتروني من طرف مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أو طرف ثالث موثوق.

**6- سياسة التصديق الإلكتروني:** مجموع القواعد والإجراءات التنظيمية والتقنية المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

**7- التدقيق:** آلية التحقق من مدى المطابقة وفقا لمرجعية ما.<sup>2</sup>

### ثالثا: سلطات التصديق الإلكتروني

استحدث المشرع الجزائري ثلاثة سلطات مختصة بعملية التصديق الإلكتروني، حيث تقوم السلطة الوطنية والسلطة الحكومية والسلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني بضمانات خدمات التصديق

<sup>1</sup> المادة 15 من القانون رقم: 04-15.

<sup>2</sup> المادة 2 من القانون رقم: 04-15.



الإلكتروني على التوقعات الإلكترونية والوثائق الإلكترونية والموصوفة لفائدة الإدارات العمومية والقطاع الاقتصادي العام والخاص.

### 1- السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني

وضع المشرع الجزائري آلية مؤسساتية حكومية وطنية تختص بعمليات التصديق الإلكتروني، تتمثل في السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني، سنستعرض من خلال هذا العنصر هذه الهيئة المهمة جدا في تأمين عمليات التوقيع والتصديق الإلكتروني كأحد أهم دعامتي تجسيد الإدارة الإلكترونية وخدماتها.

#### أ- تعريف السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني

هي سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تسمى "السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني"، تسجل الاعتمادات المالية اللازمة لسيرها ضمن ميزانية الدولة،<sup>1</sup> يحدد مقرها بمدينة الجزائر، ويمكن أن ينقل إلى أي مكان آخر من التراب الوطني.<sup>2</sup> تكلف السلطة بترقية استعمال التوقيع والتصديق الإلكتروني وتطويرهما وضمان موثوقية استعمالهما.<sup>3</sup>

#### ب- تنظيم السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني

تتشكل السلطة من مجلس ومصالح تقنية وإدارية،<sup>4</sup> توضع تحت سلطة مديرها العام،<sup>5</sup> على النحو الآتي:

ب/1- المدير العام للسلطة الوطنية: يقوم المدير العام الذي يعينه رئيس الجمهورية بمرسوم رئاسي،<sup>6</sup> بالنشاطات المتعلقة بإعداد برامج السلطة وعرض وتقديم الاستراتيجيات والسياسات والدراسات التي تعدها المصالح التقنية والإدارية وسياسات التصديق الإلكتروني المعتمدة لدى السلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني ودفتر الشروط المحدد لكيفيات تأدية خدمات التصديق الإلكتروني، على

<sup>1</sup> المادة 2 من القانون رقم: 04-15.

<sup>2</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134، المؤرخ في: 25 أبريل 2016، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، الجريدة الرسمية عدد 26، مؤرخة في: 28 أبريل 2016.

<sup>3</sup> المادة 18/ف1 من القانون رقم: 04-15.

<sup>4</sup> المادة 19/ف1 من القانون رقم: 04-15.

<sup>5</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134.

<sup>6</sup> المادة 20 من القانون رقم: 04-15.

مجلس السلطة للموافقة عليها، كما يعد المدير العام تقريراً سنوياً لنشاط السلطة للمجلس للموافقة عليه ثم إرساله للوزير الأول.<sup>1</sup>

تساعد المدير العام في أداء مهامه هيئتان أولاهما خلية التدقيق والتي تقوم على التدقيق الداخلي للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني، ودراسة وتحليل تقارير عمليات التدقيق الخاصة بالسلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني، كما تبدي اللجنة رأياً تقني في الطعون المقدمة من قبل مؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني.<sup>2</sup>

أما الأمانة التقنية للسلطة فتقوم في إطار مساعدة المدير العام، بتنفيذ المخططات الخاصة بالإعلام والاتصال وتعيين الموقع الإلكتروني للسلطة، وجمع المعلومات المتعلقة بنشاطات التصديق.<sup>3</sup>

**ب/2- المصالح التقنية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني:** تشكل المصالح التقنية العمود

الفكري للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني في أداء مهامها الرئيسية. تضم المصالح التقنية دائرتين:

- **الدائرة التقنية:** يسيروها رئيس دائرة وتقوم الدائرة باقتراح مشروع سياسة التصديق الإلكتروني للسلطة والسهر على تطبيقه وتعيينه، كما تختص الدائرة بإعداد بيان ممارسات التصديق الإلكتروني للسلطة وتنفيذه، وتتكفل بالجوانب التقنية المرتبطة بالاعتراف المتبادل بالتصديقات الإلكترونية مع السلطات الأجنبية، وللدائرة أيضاً مهام استشارية بإبداء رأيه التقني فيما يتعلق بسياسات التصديق الإلكتروني للسلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني، ودفاتر الشروط المحددة لكيفيات أداء خدمات التصديق وكل المسائل المتعلقة بالتصديق الإلكتروني.<sup>4</sup>

- **دائرة أمن البنى التحتية:** دائرة أمن البنى التحتية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني ودوائرها ومصالحها تختص أساساً بتأمين أنظمة المعلومات لسلطات التصديق، من خلال إبداء الرأي بالجوانب المرتبطة بالأمن المعلوماتي وتنفيذ تدابير الأمن التنظيمية والتقنية والمادية المقررة في السياسة الأمنية وتضم الدائرة مصلحتين، أولهما؛ مصلحة الأمن المادي والثانية؛ مصلحة الأمن المعلوماتي.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134.

<sup>2</sup> المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134.

<sup>3</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134.

<sup>4</sup> المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134.

<sup>5</sup> المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134.

**ج- المصالح الإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني:** تسهر المصالح الإدارية المتمثلة في دائرة الإدارة العامة والشؤون القانونية على شؤون التسيير الإداري لمصالح السلطة الوطنية وشؤونها القانونية، حيث تقوم بإعداد وتنفيذ ميزانيتي التسيير والتجهيز وضمان تسيير الموارد البشرية ووضع الوسائل البشرية الضرورية لسير السلطة، بالإضافة إلى اقتراح مشاريع تمهيدية للنصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، وكذا تقييم الآراء القانونية فيما يتعلق بجميع الملفات المعروضة عليها، وتضم المصالح الإدارية مصلحتين هما:

**ج/1- مصلحة الإدارة العامة:** مهمتها ضمان تسيير موظفي السلطة إعداد وتنفيذ برامج تكوينهم وتحسين مستواهم، كما تعد الميزانية السنوية للسلطة وتنفيذها والسير الحسن على إدارة النفقات والإيرادات كما تضمن تسيير الأملاك المنقولة والعقارية للسلطة ومسك جردها وتحيينها.

**ج/2- مصلحة الشؤون القانونية:** تقوم المصلحة بجميع أشغال الدراسات والتحليل القانونية المتعلقة بنشاطات التوقيع والتصديق الإلكتروني كما تختص بإعداد مشاريع تمهيدية للنصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني دراسة وتحليل مشاريع النصوص التي تبادر بها القطاعات المختلفة، كما تبدي المصلحة آراءها القانونية بخصوص:

- مشاريع اتفاقيات الاعتراف المتبادل مع سلطات التصديق الأجنبية.

- الاقتراحات الصادرة عن السلطة الاقتصادية فيما يخص منح ترخيص لمؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني.

- دفتر الشروط الذي يحدد كفاءات تأدية خدمات التصديق الإلكتروني قبل الموافقة عليه من طرف مجلس السلطة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-134.

## د- صلاحيات السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني

تقوم السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني بالمهام الآتية:

- إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني والسهر على تطبيقها بعد الحصول على الرأي الإيجابي من قبل الهيئة المكلفة بالموافقة.
- الموافقة على سياسات التصديق الإلكتروني الصادرة عن السلطات الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني.
- إبرام اتفاقيات الاعتراف المتبادل على المستوى الدولي.
- اقتراح مشاريع تمهيدية لنصوص تشريعية أو تنظيمية تتعلق بالتوقيع الإلكتروني أو التصديق الإلكتروني على الوزير الأول.
- القيام بعمليات التدقيق على مستوى السلطات الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق.
- كما تتم استشارة السلطة عند إعداد أي مشروع نص تشريعي أو تنظيمي ذي صلة بالتوقيع أو التصديق الإلكتروني.<sup>1</sup>

## 2- السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني

- أ- تعريف السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني: تنشأ لدى الوزير المكلف بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال سلطة حكومية للتصديق الإلكتروني تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية<sup>2</sup> ويحدد مقر السلطة الحكومية بمدينة الجزائر ويمكن نقله إلى أي مكان آخر من التراب الوطني حسب الأشكال نفسها.<sup>3</sup>

## ب- تنظيم السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني

- تتنظم السلطة الحكومية في ثلاث هيئات رئيسية؛ مدير عام يعين بموجب مرسوم رئاسي بناء على اقتراح الوزير المكلف بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، يكون مسؤولاً عن إدارة السلطة الحكومية

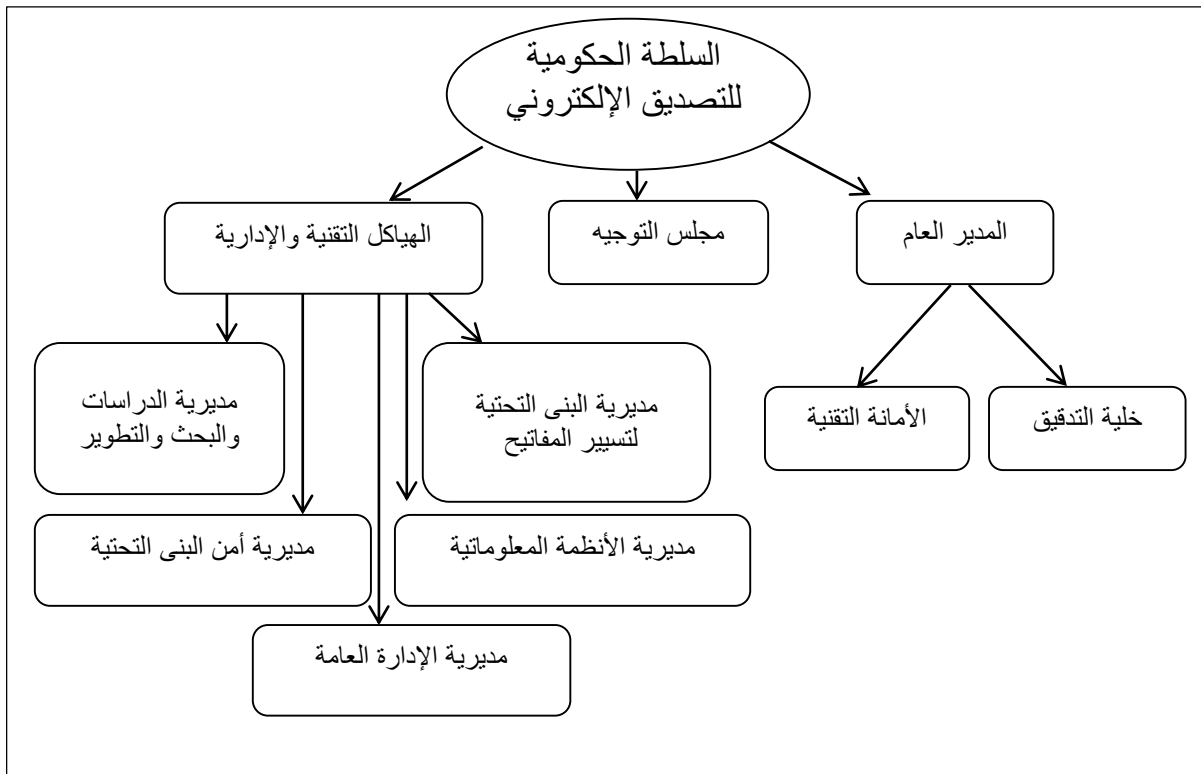
<sup>1</sup> المادة 18/2 من القانون رقم: 15-04.

<sup>2</sup> المادة 26 من القانون رقم: 15-04.

<sup>3</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-135، المؤرخ في: 25 أبريل 2016، يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد 26، مؤرخة في: 28 أبريل 2016.

وتسييرها،<sup>1</sup> ومجلس توجيه مكلف بضبط التدابير والوسائل الضرورية لترقية وتطوير نشاط التصديق الإلكتروني الخاص بالقطاع الحكومي العام،<sup>2</sup> وهيكل تقنية وإدارية تتضمن خمسة مديريات ومديريات فرعية، تضمن التسيير الإداري للسلطة وتنفيذ برامجها في مجالات تقديم خدمات التصديق الإلكتروني وتطويرها وتأمين المعلومات والتصديقات إلكترونياً وتطوير البنية التحتية للتعامل مع الوثائق المصادقة وفحصها.<sup>3</sup> ونظراً لتفرع المديريات وكثرتها فضلنا شرح تنظيمها عبر الشكل التالي؛ (الشكل رقم 3) مع التركيز فيما يلي ذلك على المهام الرئيسية الموكلة للسلطة.

### عنوان الشكل رقم 3: تنظيم السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني



الشكل رقم 3، تم إنجازه من طرف الباحث، استناداً لأحكام المرسوم التنفيذي رقم: 16-135

### ج- مهام السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني

تكلف السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني متابعة ومراقبة نشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثالثة الموثوقة وكذلك توفير خدمات التصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي، وفي هذا الإطار تتولّى المهام الآتية:

<sup>1</sup> المادة 13 وما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم: 16-135.

<sup>2</sup> المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم: 16-135.

<sup>3</sup> المادة 18 وما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم: 16-135.

- إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة للموافقة عليها والسهر على تطبيقها.
- الموافقة على سياسات التصديق الصادرة عن الأطراف الثالثة الموثوقة والسهر على تطبيقها.
- الاحتفاظ بشهادات التصديق الإلكترونية المنتهية صلاحيتها والبيانات المرتبطة بمنحها من قبل الطرف الثالث الموثوق بغرض تسليمها إلى السلطات القضائية المختصة عند الاقتضاء طبقاً للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها.
- نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة.
- إرسال كل المعلومات المتعلقة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة دورياً أو بناء على طلب منها.
- القيام بعملية التدقيق على مستوى الطرف الثالث الموثوق عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق طبقاً لسياسة التصديق.<sup>1</sup>

### 3- السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني

بالإضافة للسلطتين المذكورتين للتصديق الإلكتروني توجد السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني تعينها السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،<sup>2</sup> تتولى بالأساس متابعة ومراقبة مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني الذين يقدمون خدمات التوقيع والتصديق الإلكتروني لصالح الجمهور. تقوم السلطة الاقتصادية بإعداد سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة للموافقة عليها والسهر على تطبيقها، كما تمنح التراخيص لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بعد موافقة السلطة وتوافق على سياسات التصديق الصادرة عن مؤيدي الخدمات مع السهر على تطبيقها، واتخاذ التدابير اللازمة لضمان استمرارية الخدمات في حالة عجزهم عن تقديم خدماتهم.

تقوم السلطة الاقتصادية أيضاً بالاحتفاظ بشهادات التصديق الإلكترونية المنتهية صلاحيتها والبيانات المرتبطة بمنحها من طرف مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني بغرض تسليمها إلى السلطات القضائية المختصة عند الاقتضاء، وتبلغ النيابة العامة بكل فعل ذي طابع جزائي يتم اكتشافه بمناسبة تادية مهامها، وتشرف على التحكيم في النزاعات القائمة بين مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني فيما بينهم أو مع المستعملين.

<sup>1</sup> المادة 28 من القانون رقم: 04-15.

<sup>2</sup> المادة 29 من القانون رقم: 04-15.

يضاف لما سبق قيام السلطة بتأدية المهام التالية:

- نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة.
- إرسال كل المعلومات المتعلقة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة دورياً أو بناء على طلب منها.
- التحقق من مطابقة طالبي التراخيص مع سياسة التصديق الإلكتروني بنفسها أو عن طريق مكاتب تدقيق معتمدة.
- السهر على وجود منافسة فعلية ونزيهة باتخاذ كل التدابير اللازمة لترقية أو استعادة المنافسة بين مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني.
- مطالبة مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني أو كل شخص معني بأي وثيقة أو معلومة تساعدها في تأدية المهام المخولة لها بموجب هذا القانون.
- إعداد دفتر الشروط الذي يحدد شروط وكيفيات تأدية خدمات التصديق الإلكتروني وعرضه على السلطة للموافقة عليه.
- إجراء كل مراقبة طبقاً لسياسة التصديق الإلكتروني ودفتر الشروط الذي يحدد شروط وكيفيات تأدية خدمات التصديق الإلكتروني.
- إصدار تقارير وإحصائيات عمومية دورية وكذا تقرير سنوي يتضمن حصيلة نشاطاتها مع احترام مبدأ السرية.<sup>1</sup>

هذا وتجدر الإشارة إلى أن الحكومة الجزائرية قد أطلقت خدمات التوقيع والتصديق الإلكترونيين بتاريخ: 13 مارس سنة 2021، حيث أشرف الوزير الأول السابق عبد العزيز جراد على الإطلاق الرسمي للخدمتين والتي تأتي تطبيقاً لنصوص القانون رقم 15-04، وأكد الوزير الأول بالمناسبة: "أن الحكومة اعتمدت مخططاً وطنياً للتصديق والتوقيع الإلكترونيين بهدف زيادة الثقة في الخدمات الإلكترونية الحكومية وضمان المصادقية وتحمل المسؤولية في إطار المبادلات الإلكترونية فضلاً عن المحافظة على سرية البيانات الشخصية، والهدف الأسمى المتمثل في تحسين أداء المرافق العمومية من خلال تقليل التكاليف والمواعيد المرتبطة بطباعة الوثائق الورقية وحفظها وتسليمها". ودائماً في إطار استراتيجية تسريع عصرية النشاط الإداري والارتقاء بأداء المرافق العمومية.

<sup>1</sup> المادة 30 من القانون رقم: 15-04.

وفي تدخل عبر الإذاعة الوطنية بالمناسبة اعتبر الأكاديمي المختص في القانون الأستاذ موسى بودهان: "أن الجزائر بمنظومتها التشريعية والإدارية وآلياتها المؤسساتية تعمل على التسريع وتبسيط وتسهيل الإجراءات المتعلقة سواء بالجوانب الإدارية أو الاقتصادية أو المالية حتى تواكب التطورات على المستوى الدولي في هذا المجال".<sup>1</sup>

## المطلب الثاني

### القرارات والعقود الإدارية الإلكترونية

تعد القرارات الإدارية والعقود الإدارية مثل الصفقات العمومية بمختلف أنواعها ركيزة أساسية ومحور العمل والنشاط الإداريين مع الخدمات الإدارية الأخرى التي تقدمها الإدارات العمومية لجمهورها من المواطنين، وهنا تبرز نقاط أساسية عن تأثير استخدام الوسائل التكنولوجية في إصدار القرارات الإدارية أو التعاقدات التي تبرمها الإدارات العامة المتمتعة وأشخاص القانون العام، وهو ما سنفصل فيه من خلال هذا المطلب، وسنبداً بالقرارات الإدارية الإلكترونية - كما اصطلح عليها بعض الفقهاء - (فرع أول) ثم ننتقل إلى دراسة العقود الإدارية الإلكترونية ومراحل إبرامها (فرع ثانٍ).

## الفرع الأول

### القرارات الإدارية الإلكترونية

تعمل الإدارة على التطور وتحسين نوعية خدماتها وصورتها العامة بشكل مستمر، كما تطور إجراءاتها بما يتلاءم مع التقنيات الحديثة،<sup>2</sup> ومن ضمن محاولات التطور وتحسين الأداء المستمر استثمار وسائل الاتصالات وتقنية نظم المعلومات ومحاولة تتبع تقدمها والاستفادة قدر الإمكان مما يتيح من تطبيقات تخدم العمل الإداري ومن ذلك استخدام أجهزة الفاكس والتلكس والهاتف الثابت والهاتف المحمول وأنظمة الاتصالات بالدوائر المغلقة بين العاملين وعلى مختلف مستويات الإدارة ثم تنظيم التوثيق والأرشفة التقنية وإدخال الحاسب الآلي مختلف تطبيقات العمل الإداري كالطباعة وتخزين الملفات تقنيا واستخراج النماذج وإجراءات إدارية أخرى ثم استخدام الحاسب الآلي في رفع سوية الموظف العام وتحسين أدائه بالإضافة إلى الاستفادة من تطبيقات الحاسب الآلي في اتخاذ القرارات الإدارية من خلال وضع

<sup>1</sup> موقع الإذاعة الجزائرية على الانترنت، "جراد: الارتكاز على الرقمنة لبناء الاقتصاد خيار استراتيجي" منشور بتاريخ: 13 مارس 2021، رابط الموضوع: <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20210313/208465.html>.

تمت زيارته وتحميله بتاريخ: 13 مارس 2021، على الساعة: 14:13.

<sup>2</sup> المادة 21 من المرسوم رقم: 88-131، المؤرخ في: 4 يوليو 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد 27، مؤرخة في 6 يوليو 1988.



البيانات والمعلومات اللازمة وذات العلاقة أمام صاحب القرار بأسلوب دقيق وشامل وفوري قابل للتحديث يمكن مصدر القرار من اتخاذ القرار المناسب بشكل أكبر في ضوء حجم ونوعية المعلومات المتاحة.

على أثر اتساع نطاق الحاسب الآلي وشمول تطبيقاته مختلف نواحي الحياة اليومية للأفراد والهيئات المعنية لم تكن الإدارة قادرة على البقاء بعيدا عن التأثير بذلك المد التقني المعلوماتي فأصبح الحاسب الآلي جزءا رئيسا في بناء المنظمة الإدارية بل وأصبحت شبكات الاتصال التقني الخارجية العالمية والداخلية المغلقة ركيزة أساسية في عمل الوحدات الإدارية في الدولة بيد أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يتم بصورة مباشرة ولا بد أن يتم على مراحل تعنى بالجانب التقني كما تعنى بالجانب البشري مع عدم إغفال ضرورات الإصلاح الإداري اللازمة قبل الولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

إن العمل التقليدي في إصدار القرارات يتم من خلال المخاطبات المكتوبة التي يتم تناقلها بالوسائل التقليدية بين الإدارة وصاحب الصفة، لذلك كان يتم إرسال القرارات أو خلاصتها عبر البريد أو من خلال المناولة أي النقل باليد لغايات إعلام صاحب المصلحة بالمضمون، ذلك أن الغاية من القرار الإداري خاصة الفردية منها يكمن أثرها باطلاع صاحب المصلحة عليها أما في حالات القرارات الموجهة إلى مجموعات غير محددة مثل القرارات اللائحية فإن تبليغها بالغالب يكون من خلال التلفزيون وقد يحتاج الأمر إلى نشرها بالجريدة الرسمية.

هذه الضرورة استوجبت البحث عن بدائل أفضل لغايات نشر القرارات الإدارية وتناقلها لذا بدأ اللجوء إلى الانتعاع بالوسائل الإلكترونية في تجهيز القرار وتناقله وإقراره ونشره كما سنبين بالتفصيل.

### أولاً: تعريف القرار الإداري

تعتبر الإدارة عن إرادتها في معظم الأحيان من خلال إصدار قرارات إدارية من المراجع المختلفة كالقرارات المتعلقة بنقل الموظفين أو إحالتهم على الاستيداع أو التقاعد أو القرارات التأديبية المختلفة وغيرها من صور القرارات، لذلك يكون القرار الإداري هو التوجيه أو الحقيقة التي ترغب الإدارة وتحقيقها.

ويعرف القرار الإداري بأنه أحد الأعمال التي تتخذها الإدارة العامة للتعبير عن إرادتها وتوجيهاتها لتحقيق أثر قانوني معين.

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 151.

ويعرفه الفقيه دليفيلف بأنه عمل قانوني صادر عن الإدارة بإرادتها المنفردة، تؤثر من خلاله على النظام القانوني وحقوق الغير والتزاماتهم دون رضاهم.

فيما يعرفه الفقيه ريفيرو بأنه عمل قانوني إرادي يستهدف إحداث تغيير في العلاقات القانونية القائمة وقت إصداره أو على أقل تقدير تعديل النظام القانوني.<sup>1</sup>

كذلك عرف القرار الإداري بأنه: عمل قانوني صادر بالإرادة المنفردة والملزمة لإحدى الجهات الإدارية في الدولة لإحداث تغيير في الأوضاع القانونية القائمة، إما بإنشاء مركز قانوني جديد (عام أو فردي) أو تعديل لمركز قانوني قائم أو إلغائه.

فيما يعرفه الأستاذ سليمان الطماوي بأنه: "القرار الإداري هو إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح (الأنظمة) وذلك بقصد إحداث مركز قانوني معين متى كان ذلك ممكناً وجائزاً وكان الباعث له ابتغاء مصلحة عامة".<sup>2</sup>

من خلال ما سبق نجد أن تعريف القرار الإداري يتعلق بمصدر القرار وهي الإدارة وكذلك على الأثر القانوني للقرار الإداري المتمثل بإحداث أو المساس بمركز قانوني، هذه القرارات تصدر بصور مختلفة ولكن في الغالب الأعم تكون مكتوبة وموثقة لغايات التثبيت من صحة القرار الإداري من حيث الشكل والاختصاص والموضوع وفي بعض الأحيان تكون شفوية مثل التوجيهات، وبالتالي آلية إصدار القرار الإداري خاصة الفردي منها لا يؤثر على الخواص القانونية للقرار الإداري، من هنا نبين أن<sup>3</sup> دخول التكنولوجيا في عمل الإدارة لم يؤثر في الشروط والخصائص القانونية المتطلب توافرها بالقرار الإداري فتأثرها الأساسي كما سنبينه لاحقاً يتعلق بكيفية إصدار القرار الإداري خاصة في القرارات التي تتطلب تداولاً وتنسيقاً سابقاً على إصدار القرار أو تحتاج إلى موافقة مجموعة من الجهات معاً.

### ثانياً: تأثير الوسائل الإلكترونية على أركان القرار الإداري

تؤثر الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في إصدار القرارات الإدارية المختلفة سواء: القرارات اللاتحوية، القرارات الفردية، القرارات الجماعية، القرارات النوعية، كما تؤثر على أركانها أيضاً لخصوصية البيئة الرقمية.

<sup>1</sup> علي خطار الشطناوي، الوجيز في القانون الإداري، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص 605.

<sup>2</sup> سليمان الطماوي، القضاء الإداري - قضاء الإلغاء -، د.د.ن، القاهرة، مصر، 1976، ص 437.

<sup>3</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد القاضي، مرجع سابق، ص 101.

يقوم القرار الإداري على خمسة أركان وهي ركن الاختصاص وركن المحل وركن السبب وركن الغاية وركن الشكل، نعالج فيما سيأتي مدى تأثيرها بثورة الاتصالات وتقنية نظم المعلومات وتحديدها عند التحول بالإدارة التقليدية إلى صورة الإدارة الإلكترونية:

### 1- ركن الاختصاص:

مدلول الاختصاص في القرار الإداري ينصرف إلى الجهة المكلفة إصداره في زمان ومكان معينين ووفقا لأسباب وظروف تقتضيه هذه الجهة، وهي وفقا للمدلول التقليدي للقرار الإداري على الدوام موظف عام يمنح تلك السلطة بحكم الوظيفة العامة التي يشغلها ووفقا لقواعد توزيع المهام والأعمال الإدارية وقواعد التسلسل الإداري في العمل.

في ظل الحكومة الإلكترونية وحيث توافرت ركائزها ومتطلباتها وفي ظل بيئة إلكترونية تقنية فإن أمر الاختصاص كركن في القرار الإداري أصابه بعض التطور إذ لم تعد ممارسة الاختصاص وفقا على الموظف العام أي العنصر البشري وإنما أصبح للتكنولوجيا ولتقنية نظم المعلومات والاتصالات دور في ذلك حيث استحدثت البرامج التطبيقية القابلة للتشغيل وأسندت لها وظيفة إصدار قرارات إدارية معينة مبرمجة وفقا لمعطيات خاصة تدخل في البرنامج المعني ودون أي تدخل من الموظف العام وبالتالي أصبح المعني بالقرار الإداري الإلكتروني قادرا على الحصول على هذا القرار بالشكل الرسمي بمجرد إدخال البيانات والمعلومات المطلوبة لاتخاذ ذلك القرار.<sup>1</sup>

أ- قواعد الاختصاص الإلكتروني: إذا سلمنا بأن الاختصاص بإصدار القرارات الإداري يتم بطرق إلكترونية وأن هناك ما يمكن تسميته بالاختصاص الإداري الإلكتروني أمكن تلمس بعض خصائص هذا الاختصاص المنبثقة من خصائص النظام الحاسوبي الذي يقوم به فمن جهة فإن البرنامج الحاسوبي المعني بممارسة اختصاص إداري معين كإقرار زيادات سنوية يعمل بموجب تعليمات تقنية يصمم على أساسها وبموجب معلومات وبيانات يغذى بها وأخرى يطلبها من صاحب العلاقة ثم تكون العملية التقنية التي تخلص إلى صدور قرار بالموضوع المطلوب وهذه العملية تجعل من ممارسة الاختصاص الإداري مجرد عملية رياضية بحتة لا يوجد فيها قياس ولا اجتهاد وبالتالي لا توسع فيها وعلى العموم لن تجد فيها

<sup>1</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد القاضي، المرجع السابق، ص 106.

تجاوز للاختصاص أو تعسف في استعماله فالبرنامج الحاسوبي يتعامل مع بيانات ومعلومات لا إرادة له فيها أو فيما توصل إليه.<sup>1</sup>

ومن جهة أخرى فإن أمر تجاوز الصلاحيات القانونية بممارسة الاختصاص أمر غير متصور البتة في الاختصاص الإلكتروني ذلك أن كل اختصاص يمارس تقنيا بموجب برنامج حاسوبي خاص مصمم لهذه الغاية وبالتالي لا يكون بمقدور هذا البرنامج ممارسة أي اختصاص آخر غير ما صمم من أجله من قبل المبرمج ولا يمكن لأي برنامج آخر ممارسة ذات الاختصاص الإلكتروني لبرنامج آخر ولعل في هذا تجسيد لما يعرف في القانون الإداري بالاختصاص المانع.

كما وتتعمد تقنية نظم المعلومات والاتصالات على عناصر الاختصاص ذاته فعن العنصر الشخصي فإن تحديد برنامج حاسوبي معين لاتخاذ قرار إداري معين هو الآخر في ظل منظومة الحكومة الإلكترونية الشاملة يوفر هذا العنصر في القرار الإداري الإلكتروني المعتمد في تطبيقات الحكومة الإلكترونية شريطة أن يكون ذلك كله ضمن قوالب تشريعية ناظمة.

وعلى ذات المحور فإن ثبوت الاختصاص الشخصي لبرنامج حاسوبي في بيئة الحكومة الإلكترونية يثير التساؤل عن إمكانية تفويض الاختصاص فهل هذا ممكن؟<sup>2</sup>

**ب- تفويض الاختصاص في الإدارة الإلكترونية:** الناظر في شروط وأحكام التفويض في القانون الإداري يلحظ أنها مبروطة بوجود سند تشريعي يقرها فيما تبقى الأمور الأخرى تنظيمية أكثر منها قانونية وبتطبيق ذات الأمر على الحكومة الإلكترونية، والاختصاص الإداري الإلكتروني فإن الإجابة ستكون في مدى توافر سند تشريعي يقر الأمر في بيئة الحكومة الإلكترونية فإن وجد صحت المسألة على أن تبقى الأمور الأخرى تنفيذية حيث لا بد من برمجة الحاسب الآلي المعني بممارسة الاختصاص ليكون بمقدوره في ظروف معينة كارتفاع ضغط العمل أو حدوث خلل فني أو عطل أو نحو ذلك أن يفوض أو يحيل كلا أو جزءا من الاختصاصات التي يمارسها إلى وسيط إلكتروني آخر يعمل على ذات الأسس والشروط.

بحدود العنصر الموضوعي للاختصاص فإن المفهوم التقليدي هنا متاح حتى في مجال الحكومة الإلكترونية والاختصاص الإداري الإلكتروني حيث يتم برمجة الأنظمة التقنية الخاصة بالعمل الإداري

<sup>1</sup> علي محمد بدير، عصام عبد الوهاب البرزنجي، مهدي ياسين السلامي، مبادئ وأحكام القانون الإداري، مديرية الكتب للطباعة والنشر، بغداد، العراق، 1993، ص 420.

<sup>2</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد القاضي، مرجع سابق، ص 108.

على الإداري بموجب اختصاصات محددة ومبرمجة لا تتجاوز على بعضها ولا يكون لأي منه العمل خارج ما حدد لها ووفقا لما رسم بموجب أنظمة تشريعية وتقنية محددة.

بعض الاختلاف يمكن تبيانه فيما يتعلق بالعنصر الزمني للقرار الإداري التقليدي وانعكاسه على القرار الإداري الإلكتروني ففي الإدارة التقليدية يحدد للموظف العام حدود زمنية لتمتعه بالاختصاص الإداري لممارسة عمل معين أو إصدار قرار إداري معين يبدأ من تاريخ اكتمال إجراءات تعيينه أو ترقيته أو نقله إلى عمل جديد ويستمر معه حتى إصدار قرار بإنهاء عمله بأية صورة من الصور فإن صدر العمل الإداري أو اتخذ القرار الإداري خارج الإطار الزمني المعين للموظف العام كان قراره مشوبا بعيب عدم الاختصاص حريا بالفسخ غير مرتب لآثاره القانونية.

فيما تثار اختلافات فقهية في مجال القانون الإداري حول قدرة الموظف العام المختص على ممارسة اختصاصاته أثناء وجوده في إجازة رسمية أو في أحوال تجاوز الاختصاص الإداري وما يترتب على ذلك كله من آثار قانونية.

تطبيق ذلك الاختصاص الإلكتروني يثير بعض الأسئلة التي تحتاج إلى الإجابة ذلك أن أهمية التحول إلى الحكومة الإلكترونية تحقيق تواصل دائم بين تطبيقات الحكومة الإلكترونية والجمهور متلقي الخدمة أو طالبي المعلومة على اختلافهم ويضاف إلى ذلك الموظف العام المعتبر جزءا من تلك التطبيقات هذا التواصل الدائم يعني ضرورة ممارسة الوسائط الإلكترونية لاختصاصاتها الإلكترونية بشكل دائم ومتواصل وخلال الأربعين والعشرين ساعة في اليوم وعلى مدار الأسبوع وهو أمر يمتد بالاختصاص الإداري خارج ساعات الدوام الرسمي التقليدية بل وإلى أيام العطل الأسبوعية والرسمية.

فالإطار الزمني للاختصاص الإلكتروني هو غير الإطار الزمني للاختصاص الإداري التقليدي نظرا للطبيعة المختلفة لمن يمارس كلا الاختصاصين وتماشيا مع الهدف والغاية منهما وعليه فإن الإطار الزمني لممارسة الاختصاص الإداري الإلكتروني يحدد زمنيا فقط بمعياري وضع البرنامج المعني موضع التطبيق وإتاحة للجمهور وللموظفين ولا أهمية بعد ذلك لممارسة الاختصاص الإداري الإلكتروني خارج ساعات العمل الرسمية أو حتى في العطل والأعياد ونحو ذلك طالما كان هناك من يطلب<sup>1</sup> الخدمة أو المعلومة أو كان هناك ما يستوجب ممارسة الاختصاص الإداري وفقا لمتطلبات البرمجة الإلكترونية الخاصة بالبرنامج المعني.

<sup>1</sup> أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد القاضي، مرجع سابق، ص ص 109 - 110.

أما عن العنصر المكاني فإن الأمر يتحدد بطبيعة العمل الإداري المعني فقد تحدد التشريعات المنظمة لعمل إداري ما ضرورة اتخاذه في مكان معين كاجتماع معين، فيما تحدد أماكن اتخاذ سائر القرارات الإدارية على العموم بمكان وجود الوحدة الإدارية المعنية بالعمل الإداري المقصود.<sup>1</sup>

**2- ركن الشكل والإجراءات:** الأصل أن القرار الإداري يصدر بأي كشل تراه الإدارة مناسباً ما لم يحدد التشريع المعني قانوناً أو نظاماً شكلاً محدداً لإصدار القرار الإداري المعني كاشتراط الكتابة مثلاً كما قد يشترط المشرع إجراءات معينة لإصدار القرار الإداري لا بد من اتباعها حينه وإلا كان القرار مشوباً بعيب الشكل، والهدف على الدوام تحصين الإدارة من اتخاذ أعمال إدارية غير مشروعة تكون عرضة للإلغاء مستقبلاً بما فيه من إحراج لها وحماية للمعني بالقرار الإداري من تعسف السلطة تجاهه.<sup>2</sup>

من مزايا الإدارة الإلكترونية اختصار الإجراءات وذلك لسهولة الاطلاع على الوثائق الإدارية وبتها على شبكات الاتصال مما يحقق الشفافية الإدارية تمهيداً لديمقراطية الإدارة، حيث يتم استقبال استفسارات وتساؤلات المواطنين عبر البريد الإلكتروني وتلقي التظلمات والشكاوى على الانترنت مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد مهما كان المكان أو المسافة بين الفرد والإدارة بالإضافة إلى وجود نماذج الطلبات عبر شبكة الانترنت لجميع المواطنين الذين يرغبون في ملئ هذه الاستمارات وإرسالها للإدارة عبر شبكة الانترنت.<sup>3</sup>

وبذلك فإن تكنولوجيا المعلومات تسمح للمواطنين من إنجاز أعمالهم ومعاملاتهم مع الإدارة دون الحضور الشخصي، مما يوفر الوقت والجهد، بعكس الإدارة التقليدية بالإضافة إلى أن الإجراءات السابقة التي تتخذها الإدارة قبل إصدار القرار سوف تكون أيسر وأسهل دون إطالة أو تعقيد لوجود اتصال مباشر ودائم بين الجهة الإدارية والجهات الأخرى التي قد تستلزم الإدارة استشارتها في إصدار أو عدم إصدار القرار الإداري على سبيل المثال.<sup>4</sup>

**أ- الإجراءات السابقة لإصدار القرار الإداري:** قد ينص القانون على وجوب اتخاذ إجراءات معينة قبل إصدار القرار كاستشارة جهة معينة أو استطلاع رأي مجلس بطريقة معينة فإن لم يستوفي القرار ذلك

<sup>1</sup> هشام مسعودي، "أركان القرار الإداري الإلكتروني"، مجلة القانون، المجتمع والسلطة، جامعة وهران، المجلد 4، 2015، ص 156.

<sup>2</sup> علي محمد بدير وآخرون، مرجع سابق، ص 428.

<sup>3</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص 95.

<sup>4</sup> نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة - دراسة مقارنة -، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018، ص 104 وما بعدها.

كان غير مشروع وقابلاً للإلغاء، أما في الإدارة الإلكترونية سوف يحدث تغيير وإعادة نظر في الإجراءات المطلوبة من جهة الإدارة التي تتطلب استشارة جهة معينة أو أخذ رأي مجلس معين من حيث دعوة أعضاءهما، ولكي يكون انعقاد المجلس صحيحاً لا بد من حضور عدد معين من الأعضاء (النصاب) وإلا كان الاجتماع باطلاً وسوف يتم ذلك بسهولة من خلا الحاسوب الإلكتروني بإعلام أعضاء المجلس بالاجتماع بوقت كافي، بالإضافة إلا أنه لا يشترط الحضور الجسدي للأعضاء فيكفي الحصول على الآراء من خلال الحاسب الآلي، إذ تسمح شبكة الإنترنت بعقد الاجتماعات عن بعد من خلال مؤتمرات الفيديو (Video Conference) أو عن طريق غرف الحوار والمحادثة (Chat Room) وبذلك يمكن لكل عضو استعراض آرائه عن بعد بدل الحضور شخصياً ما يوفر النصاب الإلزام لمشروعية الاجتماع.

**ب- الشكل الذي قد يشترطه القانون لإفراغ القرار فيه:** يعد التسبب من الشكليات الجوهرية لمشروعية القرار الإداري إذا اشترطه المشرع، وفي ظل الإدارة الإلكترونية سوف تختفي ظاهرة عدم تسبب قرارات الجهة الإدارية التي تمنع ذوي الشأن من الدفاع عن أنفسهم ورقابة مشروعية القرار الإداري من خلال الشفافية الإدارية وعدم احتفاظ الجهة الإدارية بالوثائق والقرارات الإدارية ومنع الأشخاص من الاطلاع عليها، وهي من أهم مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمكن ذوي الشأن من الاطلاع على أسباب القرار الإداري من خلال شبكة الانترنت مما يسهل تحضير دفاع ذوي الشأن والطعن على القرار، أي أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في القضاء على سرية الوثائق الإدارية التي كانت تعتبرها الجهة الإدارية مملوكة ملكية خاصة لها وحرمان ذوي الشأن من الاطلاع عليها، بالإضافة إلى سكوت الجهة الإدارية عن ذكر السبب الذي يبرر إصدار القرار يجعلها ذو سلطة تقدير مطلقة ويحولها إلى سلطة مستتدة، وبذلك سوف تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى ديمقراطية الإدارة وإلى أعمال مبدأ المشروعية وعدم مخالفة القانون، ولكن مع ملاحظة أن هذا لا يمنع من وجود بعض القرارات التي تمس أمن الدولة وتتطلب وجود سرية معينة حتى لا تهدد النظام العام للخطر إذا تم إفشاء سرية هذه القرارات والإعلان عنها، ومن حق الجهة الإدارية في هذه الحالة أن تحافظ على هذه السرية وذلك بنظام تشفير المعلومات بشفرة سرية خاصة لا تعرفها ولا تطلع عليها إلا السلطة المختصة وذلك حماية للنظام العام في الدولة.<sup>1</sup>

أما القرار الإداري الإلكتروني وإن كان الأصل أنه متحرر من أية شكلية أو قوالب إجرائية لإصداره وأن الإدارة الإلكترونية تملك حرية كبيرة لاتخاذ الشكل والإجراءات التي تراها مناسبة لتنفيذ وإصدار

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص ص 96-98.

القرارات الإدارية الإلكترونية والأعمال الإدارية الإلكترونية إلا أنه محكوم هو الآخر بقواعد من الشكل والإجراءات ترسمها القوانين المنظمة للعمل الإداري الإلكتروني وهنا وجب الالتزام بها.

والشكل فيما يخص القرار الإداري الإلكتروني شكل ذو محتوى إلكتروني قوامه قوالب تقنية تعرف بالسجلات الإلكترونية فلا يمكن تصور شكل شفوي للقرار الإداري الإلكتروني ويبقى الشكل المكتوب في دعائم معنوية الشكل الأكثر انسجاما مع خصائص العمل الإداري الإلكتروني أما على مستوى الإجراءات المطلوبة لإصدار القرارات الإدارية الإلكترونية فإن طبيعة العمل الإداري الإلكتروني ذاته هي التي تحدد الإجراءات المطلوب لإصدار القرار الإداري الإلكتروني سواء تلك السابقة على اتخاذه أم المتوافقة معه أم اللاحقة لها.

**3- ركن المحل:** المحل جوهر القرار الإداري وقصد الإدارة من التصرف القانوني الصادر عنها يأتي في صور إنشاء أو إلغاء أو تعديل مركز قانوني معين تكون هي آثار القرار الإداري التي تميز بين العمل الإداري المادي وبين سائر الأعمال الإدارية القانونية ومن ذلك قرارات التعيين والنقل والانتداب وإنهاء الخدمات ونحوها ولا بد أن يكون المحل صحيحا قانونيا حتى يرتب القرار الإداري آثاره وإلا كان معيبا.

انعكاس تلك الأحكام على القرار الإداري الإلكتروني يبين أن المحل فيه ليس ببعيد عن المحل في القرار الإداري التقليدي بل إن المحل هنا أكثر تقييدا وتحديدا ذلك أن الوسيط الإلكتروني المعني بالعمل الإداري القانوني يحدد فيه المحل فلا يملك حال<sup>1</sup> توافر الشروط والأركان والظروف المكانية والزمانية إلا اتخاذ القرار المقنضي أو في الجهة المقابلة اتخاذ قرار مغاير عند عدم توافر الشروط والظروف.

**4- ركن الغاية:** يقصد بها الهدف النهائي الذي تبتغيه الجهة الإدارية من إصدار قراراتها، وبذلك لا بد أن يستهدف القرار الإداري المصلحة العامة وليس مصالح شخصية لمصدر القرار أو لغيره، ولو لم ينص القانون على ذلك صراحة، ولكن إذا نص القانون على هدف خاص فيجب على الجهة الإدارية أن تستهدفه عند إصدارها لقراراتها تطبيقا لقاعدة تخصيص الأهداف وإلا يكون قرارها غير مشروع حتى ولو استهدفت تحقيق المصلحة العامة.<sup>2</sup>

في الإدارة التقليدية يعتبر ركن الغاية ذو شقين: مادي وذاتي، الأول ينصرف إلى المصلحة العامة باعتبارها غاية قانونية للعمل الإداري، والثاني يكمن في ذات مصدر القرار الإداري الذي يطلب منه

<sup>1</sup> أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد القاضي، مرجع سابق، ص 112.

<sup>2</sup> Nadine Poulet-Gibot, Droit administratif, Breal, 1995, P240-244.



البحث عن المصلحة العامة في كل قرار إداري يصدره ومن كلا الشقين تظهر المصلحة العامة غاية القرار الإداري.

أما في القرار الإداري الإلكتروني، الأمر مختلف ذلك أن إصدار القرار كما علمنا يتم من خلال وسيط إلكتروني لا يملك حسا ولا تقديرا ولا اختيارا حتى يعول عليه في استنباط الشق الذاتي من الغاية المعتمدة في القرار الإداري على أساس أن الوسيط الإلكتروني يعمل وفق معطيات محددة سلفا لا يملك فيها أدنى اختيار خارج الأوامر التي يغذى بها من لدن المبرمج سلفا.

وعليه يمكن أن تنصرف غاية القرار الإداري إلى محتوى وهدف البرنامج العامل في مجال الحكومة الإلكترونية المختص بإصدار قرار إداري إلكتروني معين والذي يفترض أنه صمم لغايات تحقيق المصلحة العامة.

**5- ركن السبب:** سبب القرار الإداري التقليدي مجموعة ظروف وعوامل مادية أو قانونية أدت بالإدارة إلى إصدار قرار إداري معين لمعالجته أو معالجة الآثار الناتجة عنه.

الحديث في القرار الإداري حول السبب مختلف نوعا ما عنه هنا، فإن كانت الأسباب القانونية المعتمدة للقرار الإداري التقليدي معتبرة هي الأخرى في القرار الإداري الإلكتروني دون اختلاف على اعتبار أن الإدارة في كلا الحالتين لا تملك سلطات تقديرية للبت في السبب من حيث توافره من عدمه وإنما هي تصدر قرارات إدارية بناء على توافر أسباب محددة واردة بالنص التشريعي. بيد أن الأمر على اختلاف حين يتعلق القرار الإداري بالأسباب المادية، ففي القرار الإداري التقليدي الذي يختص به شخص معين يترك له سلطات تقدير مدى توافر الأسباب الكافية لاتخاذ القرار الإداري المعني من عدمه وقراره في هذا محل نظر لجهة الطعن في توافر السبب لاحقا وفقا لما بين يديه من السلطة التقديرية.

لكن في القرار الإداري الإلكتروني الأمر مختلف تماما فالمعني بإصدار القرار هنا الوسيط الإلكتروني الذي لا يملك أدنى سلطة تقديرية لتبيان الأسباب المنبثقة عن الظروف والوقائع المادية المتعلقة بإصدار قرار إداري معين ويبقى السبب في القرار الإداري الإلكتروني متاح فقط بالنسبة للأسباب القانونية المحددة الواردة بنص تشريعي معين والتي يتم تغذيتها في الوسيط الإلكتروني المختص بإصدار القرار الإداري المعني مستقبلا عند كل حالة من حالات توافرها بالإضافة إلى الأركان الأخرى للقرار الإداري الإلكتروني.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الفاضي، المرجع السابق، ص ص 113-114.

## ثالثاً: وسائل تبليغ القرار الإداري الإلكتروني

وسائل العلم بالقرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية يتطلب اعتراف المشرع بالعلم عن طريق الوسائل الإلكترونية كبديل للإعلان عن طريق المحضر ولكن لضعف الوعي الإلكتروني وعدم ضمان علم ذوي الشأن بالقرار لعدم إجادة التعامل مع الوسائل الإلكترونية فإنه يجب وضع ضوابط محددة تساعد على الإعلان الإلكتروني لذوي الشأن، وذلك بإقرارهم عند تقديم طلباتهم من خلال الانترنت برغبتهم في تلقي الرد إلكترونياً عبر الانترنت.<sup>1</sup>

ولكن قد تثار مشكلة لبعض القرارات الإدارية التي قد تصدر دون تقديم طلب من ذوي الشأن، مثل قرار بفصل موظف عام يصدر من الجهة الإدارية دون تقديم طلب من الموظف ما يجعله غير منتظر للقرار، لذلك لا بد من وجود الإعلان بالطريقة التقليدية بجانب الإعلان الإلكتروني لتلافي هذه العيوب. أما بالنسبة لنشر القرارات الإدارية التنظيمية بالجريدة الرسمية فإنه لا بد من الإبقاء على هذه الوسيلة بجانب نشرها الإلكتروني لضعف الوعي الإلكتروني لدى البعض، ولتحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين جميع المواطنين بالنسبة لحساب مدة الطعن، على أن يتم النشر بالوسيلتين في وقت واحد حتى تسري مدة الطعن من تاريخ النشر في الجريدة الرسمية أو النشر في الحاسب الإلكتروني.

ولكن بالنسبة لما يسمى في الفقه القانوني الإداري العلم اليقيني، فإن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من حالات العلم اليقيني، وذلك لسهولة الاطلاع على القرار في الحاسب الآلي سواء بالنسبة للقرارات الإدارية الفردية أو التنظيمية، ولكن هذا لا ينفى سهو الإدارة عن الإعلان أو النشر في الحاسب الإلكتروني، لأن الوسائل الإلكترونية يتم تغذيتها بمعرفة الجهة الإدارية فقد تسهوا الإدارة عن إعلان أو نشر القرار الإداري، لذلك فإن وسيلة العلم اليقيني يجب العمل به بجانب وسيلة العلم الإلكتروني، ولكن هذا لا يمنع من أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقضي على عيوب الأخذ بالعلم اليقيني مثل صعوبة إثبات التاريخ الذي يتم فيه علم صاحب الشأن علماً يقينياً بالقرار الإداري الصادر في شأنه، وحماية حقوق الأفراد من تعسف الإدارة إذ أن الإدارة حينما تعتمد فإنها تشرع في تنفيذ قراراتها على الأفراد قبل إعلانهم بها مبررة ذلك بأنهم يعلمون بالقرار علماً يقينياً.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ص 249-250.

<sup>2</sup> محمد عبد العال السناري، دعوى التعويض ودعوى الإلغاء، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004، ص 314.

## الفرع الثاني

## العقود الإدارية الإلكترونية ومراحل إبرامها

يقصد بالعقد بصفة عامة تلاقي إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني معين وأن العقد شريعة المتعاقدين، فالعقد التزام المتعاقدين أمرا وتعهدهما به، وهو عبارة عن ارتباط الإيجاب والقبول، وأن العقد من حيث تكوينه إما أن يكون رضائيا أو شكليا أو عينيا، ومن حيث الأثر إما أن يكون ملزما للجانبين أو ملزما لجانب واحد، وإما أن يكون عقد معاوضة أو تبرع ومن حيث الطبيعة إما أن يكون عقدا فوريا أو مستمرا وإما أن يكون عقدا محددًا أو عقدا احتماليا.

## أولا: تعريف العقد الإلكتروني

يعتبر العقد الإلكتروني من طائفة العقود عن بعد، وهولا يختلف في مضمونه وبنائه عن العقود بوجه عام، ولكن ما يميزه أنه يتم عبر الوسائل الإلكترونية أي عبر الانترنت لذلك فإن تعريفه يختلف عن العقود العادية من حيث إضافة الطابع الإلكتروني، وتطبيقا لذلك عرفت المادة الثانية من التوجيه الأوروبي الصادر سنة 1997 المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد.

المقصود بالتعاقد عن بعد بأنه: "أي عقد متعلق بالسلع والخدمات يتم بين مورد ومستهلك من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد، والذي يتم باستخدام واحد أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكتروني حتى إتمام التعاقد".

ولما كان العقد الإلكتروني يتم بواسطة الاتصالات الإلكترونية عن بعد فقد عرفها هذا التوجيه بأنها: "أية وسيلة تستخدم في التعاقد بين المورد والمستهلك بدون التواجد المادي والمتزامن لهما، وذلك حتى إتمام التعاقد بين الأطراف"<sup>1</sup>.

كما يعرف التوجيه الأوروبي لسنة 2000 المطبق على التجارة الإلكترونية العقد الإلكتروني بأنه "اتفاق بين شخصين أو أكثر على تنفيذ الالتزامات المتبادلة بينهم".

ويعرف بعض الفقهاء العقد الإلكتروني بأنه: "اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مقترحة للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة ومرئية نقد لأنه لم يبين النتيجة المترتبة"، ولكن هذا التعريف تعرض للنقد لأنه لم يبين النتيجة المترتبة على التقاء الإيجاب بالقبول، وهي إحداث أثر قانوني

<sup>1</sup> خالد السيد عبد المجيد موسى، أحكام عقد العمل عن بعد، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014، ص 286 وما بعدها.

وإنشاء التزامات تعاقدية، وبذلك فإن العقد الإلكتروني: "هو العقد الذي يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول عبر شبكة اتصالات دولية باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات ويقصد إنشاء التزامات تعاقدية"، وبذلك فإن العقد الإلكتروني هو التقاء إيجاب صادر من الموجب بشأن عرض مطروح بطريقة إلكترونية سمعية أو مرئية أو كليهما على شبكة الاتصالات والمعلومات.

### ثانياً: طبيعة العقود الإلكترونية بين التفاوض والإذعان

يسبق انعقاد العقد مفاوضات يناقش فيها أطرافه شروط العقد وأحكامه إلا أنه في بعض العقود قد يكون أحد الأطراف متمتعاً بقوة اقتصادية تمنحه فرصة فرض شروطه على الطرف الآخر، ولا يكون الطرف أمام هذا الطرف غلاً التسليم بتلك الشروط، وتعزى القوة الاقتصادية إلى احتكار الطرف القوي للخدمة محل العقد، مثل شركات الكهرباء والطاقة والتأمين وغيرها...<sup>1</sup>

ويُعرف عقد الإذعان بأنه: العقد الذي يسلم فيه القابل بشروط مقررة وضعها الموجب ولا يقبل النقاش فيها، وذلك فيما يتعلق بسلعة أو مرفق ضروري، يكون محل احتكار قانوني أو فعلي.<sup>2</sup> وعليه فإن هناك مجموعة من الخصائص إذا ما نوفرت في العقد عُدد من عقود الإذعان، ويمكن إجمالها فيما يأتي:

- تعلق العقد بسلع أو مرفق يُعد من الضروريات الأولية بالنسبة للمستهلك أو المنتفع.
- احتكار الموجب لهذه السلع أو المرافق هو احتكار قانوني أو فعلي، أو على الأقل عدم تعرضه بالنسبة لها، إلا أن المنافسة محدودة النطاق.
- يكون الإيجاب موجهاً إلى الجمهور كافة بشروط متماثلة، ولمدة غير محددة، وتكون هذه الشروط مطبوعة، وتصب في مصلحة الموجب.
- ويرى بعض الفقه -خاصة فقهاء القانون العام- بإنكار الصفة التعاقدية على عقود الإذعان وحجتهم في ذلك أن العقد توافق إرادتين، أما إن كان القبول مجرد إذعان عن غير حرية واختيار، عندها يبكون العقد أقرب للقانون، ويجب تفسيره كما يفسره القانون.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> علاء محمد الفواعير، العقود الإلكترونية: التراضي، التعبير عن الإرادة -دراسة مقارنة-، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 59.

<sup>2</sup> عبد القادر الفار، مصادر الالتزام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 47.

<sup>3</sup> علاء محمد الفواعير، المرجع السابق، ص 60.

## ثالثاً: خصائص العقد الإلكتروني

يتميز العقد الإلكتروني بعدة سمات تميزه عن العقود التقليدية منها:

1- يتم إبرام العقد الإلكتروني بدون التواجد المادي لأطرافه، فالسمة الأساسية للتعاقد الإلكتروني أنه يتم بين متعاقدين لا يجمعهما مجلس عقد، حيث يتم التعاقد عن بعد بوسائل اتصال تكنولوجية، ويتم تبادل الإيجاب والقبول الإلكتروني عبر الانترنت فيجمعهم بذلك مجلس عقد حكومي افتراضي، ويشترك العقد الإلكتروني في صفة الإبرام عن بعد مع بعض العقود كالتعاقد بالمراسلة وغيرها، ولكنه يتميز عن غيره بتلاقي الأطراف بصورة مسموعة مرئية عبر الانترنت يسمح بالتفاعل بينهم.

2- يتم استخدام الوسائط الإلكترونية في إبرام التعاقد مما يميزه بالخصوصية عن سائر العقود التقليدية، وبذلك حلت الدعائم الإلكترونية محل الدعائم الورقية.

3- من حيث الوفاء بالمقابل المالي للتعاقد، فقد حلت وسائل الدفع الإلكترونية في التعاقد الإلكتروني محل النقود العادية، ومنها البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية وتتمثل في نوعين هما: النقود الرقمية Digital Money، المحفظة الإلكترونية Electronic Wallet.

4- زيادة عدد المتنافسين من الراغبين في التعاقد مع الإدارة، وذلك لسرعة وتبسيط إجراءات المناقصات والمزايدات الإدارية حيث أن تقنية الوسائط الإلكترونية واستخدام الانترنت تسمح بتوسيع نطاق المنافسة وتطوير فعالية طرق التعاقد للحصول على المشتريات العامة.

5- من حيث الإثبات فإن العقد الإلكتروني يتم إثباته عبر المستند الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني الذي حل محل المستند الورقي الموقع بالتوقيع اليدوي، وبذلك فإن المستند الإلكتروني مرجع لحقوق والتزامات طرفي التعاقد ولإثبات ما تم الاتفاق عليه والتوقيع الإلكتروني هو الذي يضيف حجية على هذا المستند.<sup>1</sup>

حين تتوجه الإدارة إلى توسيع نطاق التطبيقات الرقمية وتقبل بوسائل تقنية حديثة فإنها تلجأ لأساليب التعاقد مثل التعاقد بأسلوب المزايدات والمناقصات الذي يقوم تقليدياً على مجموعة من الإجراءات القانونية واجبة الإتباع تحقيقاً للصالح العام وتنفيذاً لهذا الأمر لا بد من توفير مجموعة من الضمانات أهمها:

<sup>1</sup> أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص ص 117-120.

- **علانية العروض وضمان حرية المناقصة:** ويقصد بذلك إعلام العامة برغبة الإدارة بالتعاقد حتى يتمكن من تتوافر لديه الشروط من حق التقدم للعرض المعلن من قبل الإدارة لذلك وضمانه لنشر الإعلان يتم اللجوء إلى الصحف المحلية وفق الشروط التي يحددها القانون بحيث يتضمن الإعلان الشروط والبيانات والمواصفات المطلوبة ومواعيدها المحددة وبشكل واضح ودقيق.<sup>1</sup> أما الإجراءات القانونية الواجب مراعاتها لإتمام المناقصات والمزايدات العامة فنجد أن هناك إجراءات تهدف في مجموعها إلى دعوة المهتمين للتعاقد مع الإدارة بأرخص الأسعار وأفضل المواصفات في العطاءات وبأعلى الأسعار في المناقصات والمزايدات العامة إلى توفير الأموال والمحافظة على قيمة الأموال الإدارية العامة.<sup>2</sup>

#### رابعاً: الكتابة في العقود الإلكترونية

مبدئياً فإن المناقصات عقود تبرمها الإدارة للحصول على أدنى الأسعار عندما تكون الإدارة في مركز المشتري، أما المزايدة فهي عقود تبرمها الإدارة للحصول على أعلى الأسعار وأفضل المواصفات وذلك عندما تكون الإدارة في مركز البائع أو المؤجر ومع لزوم مراعاة الإجراءات الخاصة، ولا بد أن تراعي الإدارة الشكل الكتابي للعقود الإدارية، فإن كانت لا توجد شكلية معينة بالنسبة للعقود التقليدية فإنه لا بد من مراعاة الشكل الكتابي بالعقود الإلكترونية، لأنه وسيلة لإثبات العقد الإلكتروني فلا يمكن الاكتفاء بالعقد الشفوي عبر الإنترنت، لذلك فإن الأساس في العقد الإلكتروني هو الكتابة.

**1- الكتابة الإلكترونية:** نص المشرع الفرنسي على أن الكتابة هي: "كل مجموعة من حروف وأرقام أو لية أخرى أو إشارة أو رموز تكون ذات دلالة يمكن حفظها وقراءتها عند طلبها" أو بمعنى آخر كل حروف أو أرقام أو رموز أو أي علامات أخرى تثبت على دعامة إلكترونية أو رقمية أو ضوئية، وتكون قابلة للإدراك.<sup>3</sup>

وقد أضاف المشرع الفرنسي في مشروع قانون تنظيم العقد عن طريق الانترنت للمادة 1369/45 من القانون المدني للإثبات بأن: "الكتابة شرط لمشروعية التصرف القانوني وأنها وسيلة آمنة للتعاقد

<sup>1</sup> محمد نجيب المغربي، أسس التعاقد بالوسائل المستحدثة، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2006، ص 217.

<sup>2</sup> جابر جاد نصار، الوجيز في العقود الإدارية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1997، ص 89.

<sup>3</sup> أنظر: المادة الأولى من القانون رقم 15 لعام 2004، المتعلق بتنظيم التوقيع الإلكتروني، الجريدة الرسمية الفرنسية، عدد 17 لسنة 2004.

وحماية للمتعاقدين، لأن الكتابة تشير لأهمية الالتزام بمضمون العقد"، بالإضافة إلى أن الكتابة الإلكترونية تضي مشروعية العقد وتؤدي إلى سهولة إثباته.

وبذلك أكد المشرع الفرنسي على ضرورة وضوح الكتابة وقابليتها للقراءة، وأن تحفظ على الدعامة الإلكترونية بشكل دائم وآمن مع إمكانية التصرف فيها بطلبها، وقد وسع المشرع الفرنسي من نطاق تطبيق الكتابة الإلكترونية لتشمل كلا من العقود الرسمية والعرفية على حد سواء، ويجب أن تكون المعلومات الواردة في ذلك المحور الإلكتروني قابلة للاحتفاظ بها وتخزينها بحيث يمكن الرجوع إليها في أي وقت بالشكل الذي تم إنشاؤه أو إرساله أو تسلمه أو بأي شكل آخر يمكن به إثبات دقة المعلومات التي وردت فيه عند إنشائه أو إرساله أو تسليمه.<sup>1</sup>

أما المشرع الجزائري فقد اعتبر الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات حجية كالكتابة على الورق في الإثبات، مع اشتراط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها، وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها.<sup>2</sup>

## 2- شروط الكتابة حتى تؤدي وظيفتها القانونية: يرى البعض أن هناك شروطا في الكتابة حتى

يعتد بها أمام القانون وتتمثل هذه الشروط في الآتي:

أ- أن تكون الكتابة مقروءة: بحيث يدل الدليل الكتابي على مضمون التصرف القانوني أو البيانات المدونة بالمحرر.

ب- استمرارية الدليل: بمعنى لزوم تدوين الكتابة كدليل على دعائم تضمن ثبات هذه الكتابة بشكل مستمر، بحيث يمكن للأطراف التصرف أو أصحاب الشأن الرجوع إليها.

ج- ضمان عدم التعديل: سواء بالإضافة أو الحذف حتى يجوز الدليل الثقة والأمان.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صفاء فتوح جمعة، العقد الإداري الإلكتروني، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2014، ص 114 و115.

<sup>2</sup> المادة 44 من القانون رقم: 05-10، المؤرخ في: 20 يونيو 2005، تعدل وتتم المادة 323 مكرر 1 من الأمر رقم: 58-75، المؤرخ في: 26 سبتمبر 1975، والمتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية عدد 44، مؤرخة في: 26 يونيو 2005.

<sup>3</sup> محمد أمين الرومي، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص16.

## المبحث الثاني

## التطبيقات الإلكترونية وأمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية

إن مواقع أو وسائط التواصل الاجتماعي تتميز بإمكانيات وقدرات على والمشاركة والتواصل تفوق شبكة الإنترنت التقليدية الأرضية المعتمدة على النشر والتصيح فقط، وأصبحت وسيلة جديدة قد تسهم في مستقبل أفضل للحكومات من خلال إعادة تشكيل التنظيم الهيكلي وآليات الاتصال والخدمات العامة المقدمة من طرفها، وكذا إعانة واضعي السياسات على تحديد الأولويات، وتشجيع الجمهور على تقبل البرامج الحكومية، وقياس ورصد ردات الفعل المختلفة تجاهها ومدى قبول الجمهور للبرامج الموضوعية، وبذلك ترفع من فرص نجاح السياسات العمومية، فوسائط وتطبيقات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية تتيح للإدارات مباشرة الاتصال الجماهيري بشكل سريع ومباشر وفعال، وبالتالي ينتقي عن الجمهور صفة المتلقي فقط بل يصبح متفاعلا ومراقبا ومساهما في الرفع من جودة ونوعية الخدمات العمومية التي يتلقاها من مختلف الجهات الحكومية، ويساعد بذلك الإدارة على رصد النقائص والتجاوزات الحاصلة على مستواها، ومن هنا سنحاول دراسة دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم الإدارة الإلكترونية والاتصال الإداري (مطلب أول) والعلاقات العامة الحديث الرقمية والأمن المعلوماتي في المشاركة الإلكترونية واستعمالات وسائل التواصل في الأنظمة الإدارية (مطلب ثانٍ).

## المطلب الأول

## دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم نظم الإدارة الإلكترونية والاتصال الإداري

تعد وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة منصة هامة للشركات والأفراد والمنظمات العامة في مجال التواصل الإداري والاتصال عموما، يتمثل أساس دور هذه الوسائط في إيصال المعلومة للمواطنين وجمهور المنتفعين من المرافق العامة في أسرع وقت ممكن وكذا رصد ردود الفعل على أداء المنظمات "Feedback"، فمواقع التواصل المنتشرة عالميا مثل: فيسبوك، انستغرام، تويتر، تلغرام، واتساب وغيرها تمكن الإدارة من وسائل اتصال غير مسبقة في العمل الإداري سواء الاتصال الداخلي أو الخارجي بمختلف أنواعه. وقد أصبح لوسائل التواصل الاجتماعي دور مهم في الاتصال الإداري (فرع أول) وكذلك في المشاركة الإلكترونية في نظام الإدارة الرقمية (فرع ثانٍ) كما تساهم في عملية الحوكمة الإدارية الإلكترونية (فرع ثالث).



## الفرع الأول

## دور وسائل التواصل الاجتماعي في الاتصال الإداري

إن المقصود من تقنية الهاتف الجوال واستخدامه في عصر الحكومة الإلكترونية هو توفير بعض الرؤى ومجالات النقاش فيما يتعلق بالاستخدامات المحتملة لتقنيات الهاتف الجوال في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، حيث أن هناك وصولاً محدوداً للأشكال الحديثة للاتصال بالشبكة العالمية، ولكن جهاز الهاتف النقال يسهل حمله أينما ذهبت، ولذا فإنه بإمكان المستخدم الاتصال بالحكومة الإلكترونية عن طريق الهاتف الجوال في أي وقت ومن أي مكان.

هنالك مدارس فكرية تساوي قابلية مبادرات الحكومة الإلكترونية للتطبيق على مستوى المجتمعات والبنى التحتية داخل البلدان وهذا صحيح إلى درجة كبيرة، ومدى قدرة الفرد على استخدام البنى التحتية الفنية مثل الشبكة العنكبوتية العالمية أو الشبكة العالمية، ولكن يجب أن لا نغفل الدور المهم الذي يلعبه الهاتف النقال، وإمكانية استخدامه في تطبيقات الحكومة الإلكترونية وانتشارها.

تقنيات الهاتف الجوال يجب قبولها على أنها مجدية ومركبات مهمة للحكومة الإلكترونية والمعلوماتية، وكثير من المبادرات الحكومية في مجال الحكومة الإلكترونية قد أهملت إمكانيات تقنيات الهاتف الجوال التي يمكن أن توفر الحلول للجدل المستمر المتعلق بالاستراتيجيات في مكافحة خطة تقسيم المعلومات في العالم المعاصر خاصة بسبب انتشارها السريع في كل الأسواق على نطاق العالم ويشمل ذلك الدول النامية والنامية جزئياً، بينما بتحسين وظيفة الهاتف الجوال مع التقدم السريع في مجال التقنية أصبحت ظاهرة في توفير الوصول للمعلومات والخدمات بواسطة الحكومة الإلكترونية... تقنيات الهاتف الجوال لها الإمكانية بالارتباط مع التقنيات المنبثقة من الحكومة الإلكترونية.

وضع دور تقنيات الهاتف الجوال في أجندة الحكومة الإلكترونية والمعلوماتية هو على كل حال الخطوة الأولى في هذا الطريق، وإمكانيات هذه التقنيات كبيرة إذا أعطيت الاهتمام الذي ما زالت تفقده حتى الآن.<sup>1</sup>

ويقصد بالإدارة الإلكترونية تبادل الأعمال المعاملات بين الاطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى للاتصال كوسائل الاتصال المباشر والإدارة الإلكترونية هي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في انجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الإلكتروني التحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس

<sup>1</sup> فهد بن ناصر العبود، مرجع سابق، ص ص 162-165.

والنشرات الإلكترونية واية وسائل الكترونيه اخرى، ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية ايضا بانها تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر دواء من الافراد أول منظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية.<sup>1</sup>

تبذل الحكومات حول العالم جهودًا كبيرة في سبيل تعزيز مشاركة الجمهور وتشجيع مساهمته في عمليات اتخاذ القرار وصنع السياسات أو ما يعرف بالديمقراطية الرقمية، ولا تقتصر تلك الجهود على مجرد توعية الجمهور فحسب، بل تتعداها إلى تمكينهم من المشاركة الفعالة.

فتكنولوجيا المعلومات تعبر عن مجموعة من المكونات المادية والبرمجيات والاتصالات والبيانات والأفراد، التي تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها للاستعمال متي دعت الحاجة لذلك باستخدام برمجيات متعددة الوسائط؛ السمعية، البصرية، النصية.<sup>2</sup>

من الناحية العامة، تتيح عملية إشراك المواطنين فرصة استكشاف آفاق أوسع، ومصادر معلومات وحلول جديدة من شأنها تحسين القرارات والخدمات، كما يوفر هذا التواصل أساسًا لعلاقات مثمرة ومناقشات بناءة تقود في نهاية المطاف إلى الحكم الرشيد.

تشمل وسائل التواصل الاجتماعية التقنيات المطبقة عبر المواقع الإلكترونية والهاتف الجوال وتستخدم لتحويل الاتصالات إلى حوار تفاعلي، ويمكن تعريفها على أنها مجموعة من التطبيقات القائمة على شبكة الإنترنت والمبنية على الأسس الأيديولوجية والتكنولوجية للويب، والتي تسمح بإنشاء وتداول المحتوى الرقمي المنتج من المستخدمين.

كما تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي التي انتشر استعمالها عالميا في العقد الأخير أداة مهمة في صناعة الرأي العام والدعاية السياسية والتواصل الشخصي والمؤسستي، من هذا المنطلق عمدت دول كثيرة لاستغلال انتشار هذه المنصات وسهولة استخدامها لتستعملها كأداة للتواصل العمومي والعلاقات العامة والاتصال الإداري في سياق الحوكمة المؤسستية وتكريس الشفافية الإدارية، ويمكن لمواقع التواصل الاجتماعي المختلفة أن تشكل إضافة مميزة لأدوات الإدارة الإلكترونية، من حيث الشفافية في

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية - آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل - المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002، ص ص 30-31.

<sup>2</sup> عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 126.

إيصال المعلومة من طرف الإدارة لجمهورها أو الاتصال العمومي، أو رصد رجوع الصدى ومدى رضى الجمهور عن أداءها.

تعتبر أدوات التواصل الاجتماعي مجموعة من تقنيات الإنترنت والمواقع الإلكترونية تستخدم لتبادل الآراء والخبرات ووجهات النظر، وتستخدم أساساً كأدوات حوار ومحادثة. وتختلف أدوات الإعلام الاجتماعي عن وسائل الإعلام التقليدية مثل: التلفزيون والراديو؛ حيث أنها لا تعتبر وسيلة للبث.

وتستخدم أدوات التواصل الاجتماعي كأدوات فعالة للحوار المباشر بين الحكومة والمواطنين، وهذا يعني أن مستوى الرقابة يتغير إلى مستوى أعمق من التواصل مع المواطنين ومشاركتهم آرائهم واقتراحاتهم مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية. من أهم مميزات استخدام أدوات الإعلام الاجتماعية في القطاع الحكومي أنها تخلق مزيداً من الشفافية والتواصل الفعال مع المواطنين، وتولد شعوراً أقوى بسياسة وخدمات المؤسسات الحكومية وبالتالي تكتسب ثقة أكبر من جانب المواطنين.

يمكن استخدام أدوات الإعلام الاجتماعي في مجالات واسعة ومتنوعة حيث يمكن للمؤسسات الحكومية استخدامها لرفع الوعي بقضايا معينة، وبناء مصداقية مع مجموعة معينة من المتفاعلين مع الحكومة إلكترونياً، وإشراك السلطنة في التشاور بشأن السياسات أو كأداة لتحسين الاتصالات الداخلية بالتعاون مع المؤسسات الحكومية أو داخل المؤسسة.

تعد أدوات التواصل الاجتماعي من أهم وسائل التواصل في الوقت الحالي حيث توفر العديد من المزايا التي تدعم عملية التواصل بين المرافق العامة والإدارات وبين جمهورها من المواطنين، وأهم تلك المزايا:

- زيادة الوصول إلى المواطنين وتطوير عملية الاتصال الحكومي والعمومي وتقريب المرفق العام منهم.
- تعتبر وسائل التواصل الأدوات المفضلة لدى الكثير من المواطنين.
- تلبية توقعات المواطنين فيما يخص تنظيم الخدمات العامة بناءً على دراسة ميول الجمهور وذلك يساهم في تعزيز سمعتها.
- تعزيز الشفافية الإدارية والرقابة.
- تعزيز أداء الإدارات من خلال التركيز على عملية تواصل سهلة، مرنة، بسيطة، واسعة الانتشار.
- زيادة فعالية عملية التواصل مقارنة بالتكلفة، إذ أن تكلفتها المالية لا تكاد تُذكر.
- سرعة الحصول على ردود الجمهور ومدخلاتهم وعرض انشغالاتهم.

- إمكانية الوصول إلى فئة معينة من المواطنين بشأن قضايا محددة لعمل استبيانات أو استفتاءات.
- التقليل من الاعتماد على وسائل الإعلام المعمول بها ومواجهة التغطية الصحفية غير الدقيقة وغير الموثوقة وذات التوجهات السياسية.
- توجيه المواطنين مباشرة لقنوات خدمات المعاملات الإلكترونية.
- منح فرصة للجمهور للمشاركة عبر إنشاء وتطوير محتويات إلكترونية.<sup>1</sup>

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من خلال دورها في تحديثها وتطويرها، كما تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات العمل النشط في بيئات العمل، حيث أنها تساعد في توفير قوة عمل فعالية واحترافية داخل التنظيم، كما أنها تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية وتحقيق رقابة فعالة على العمليات الإدارية، إضافةً إلى توفير الوقت خاصةً للإدارة العليا من أجل التفرغ للواجبات الأخرى، وتساهم في زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات وأقسامها وفروعها بكل مرونة.<sup>2</sup>

## الفرع الثاني

### نظام المشاركة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية

إن ممارسة الديمقراطية الإلكترونية تكون عبر زيادة مساهمة المواطنين في عملية اتخاذ القرار وتوجيه العمل العام عن طريق استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية كالبريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من تكنولوجيا المعلومات،<sup>3</sup> والهدف من هذه شبكات التواصل الاجتماعي هو تبادل الآراء والأفكار والتقدم بمقترحات وحلول للمشكلات التي تواجه المتشاركين في الحوار، فهي عبارة عن شبكات إلكترونية تجمع مجموعة من الأفراد ذوي ميول واتجاهات متقاربة، للتواصل وتبادل الأفكار والآراء والمقترحات" في عصر يموج بالتغيرات العالمية المعاصرة، عصر العولمة والمعلوماتية، الذي أثر تأثيراً كبيراً في المجتمعات الإنسانية وثقافتها وأنساقها القيمية السائدة.<sup>4</sup> وتعد المشاركة بعداً رئيسياً للحكومة وهي إحدى أركان التنمية المستدامة، يدور مفهوم المشاركة الإلكترونية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات

<sup>1</sup> مسودة السياسة الحكومية للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي، هيئة تقنية المعلومات، سلطنة عمان، النسخة الثانية، يوليو 2013، ص 4 و5.

<sup>2</sup> عبد الله حسن مسلم، مرجع سابق، ص 127.

<sup>3</sup> سمية بومروان، مرجع سابق، ص 21.

<sup>4</sup> فهد بن علي الطيار، "شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على القيم لدى طلاب الجامعة" تويتر نموذجاً" دراسة تطبيقية على طلاب جامعة الملك سعود"، المجلة العربية للدراسات المهنية والتدريب، الرياض، المجلد 31، العدد 61، 2014، ص 197.

والاتصالات لإشراك الناس في صنع القرار العام والإدارة وتقديم الخدمات؛ ومن ثم، تعتبر المشاركة الإلكترونية عادةً جزءًا من الحكومة الإلكترونية.

### أولاً: تعريف المشاركة الإلكترونية

التعريف الذي تستخدمه الأمم المتحدة في مسح الحكومة الإلكترونية هو: "عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة". وتعرف أيضا بأنها: "نشاط اجتماعي بوساطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تنطوي على التفاعل بين المواطنين والإدارة العامة والسياسيين".

كمجال فرعي للمشاركة، تعتبر المشاركة الإلكترونية ذات قيمة جوهرية وأساسية، تركز قيمتها الجوهرية على فكرة أن المشاركة سواء؛ عبر الإنترنت أو خارج الإنترنت هي هدف مرغوب فيه لأنها تساهم في جعل المجتمعات أكثر إدماجاً بشكل مباشر ومن خلال زيادة المشاركة المدنية.

تستمد القيمة الأساسية للمشاركة الإلكترونية من الدور الذي يمكن أن تلعبه في زيادة مسؤولية الحكومة، وجعل الخدمات العامة أكثر استجابة لاحتياجات الناس، وتحسين جودة السياسات والتشريعات. وتشمل الأهداف الأوسع تعزيز شرعية ثقة الحكومات والشعوب في المؤسسات العامة، بالإضافة إلى ذلك، يتم تحليل المشاركة الإلكترونية من منظور تكنولوجي كوسيلة لتعزيز الحوكمة الرقمية والتوجه نحو المجتمعات الرقمية.<sup>1</sup>

يمكننا تعريف المشاركة الإلكترونية بأنها: "عملية اشتراك الجمهور والمتعاملين من خلال تقنية المعلومات والاتصالات في آليات العمل الحكومي من حيث تصميم وتنفيذ وتقييم السياسات والخدمات العامة، وكذلك المشاركة في صنع القرار لجعل الإدارة الحكومية تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل تحقيق رضا المتعاملين وسعادة المجتمع".

وتتمثل إحدى أهم إيجابيات هذه التقنيات بالنسبة للجهات الحكومية في زيادة فرص الوصول إلى المتعاملين لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم فيما يتعلق بالخدمات الحكومية والسياسات العامة، وإشراكهم في تقييم وتقويم الخدمات المقدمة.

<sup>1</sup> الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية 2020 - الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة-، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، نيويورك، 2020، ص 127.

وتُوسع المشاركة الإلكترونية من عدد ونوعية الأدوات التي يمكن للجهات الحكومية استخدامها من أجل الوصول إلى المتعاملين والتفاعل معهم، لكنها لا تلغي القنوات التقليدية مثل الاجتماعات والمُسوحات، الاتصال الهاتفي، الإعلان عبر الإذاعة والتلفاز وغيرها.

وتعتمد الأمم المتحدة في دراستها للحكومة الإلكترونية، نموذجاً من ثلاث مراحل للمشاركة الإلكترونية كما يلي:

**1- المعلومات الإلكترونية:** في هذه المرحلة تستخدم الجهات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تزويد الجمهور بالمعلومات العامة، وكذلك تمكينهم من طلبات الحصول على المعلومات.

**2- الاستشارات الإلكترونية:** في هذه المرحلة تتجاوز الجهات الحكومية مرحلة تزويد الجمهور بالمعلومات إلى إشراكهم في مناقشة معمقة حول الخدمات والسياسات العامة، واستشارتهم حول كيفية تطويرها.

**3- صنع القرارات إلكترونياً:** تمثل هذه المرحلة أعلى مراحل المشاركة الإلكترونية، حيث تستخدم الجهات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل إشراك الجمهور بشكل فعلي في اتخاذ القرارات حول السياسات والخدمات العامة وطُرق تقديمها.<sup>1</sup>

### ثانياً: أساليب المشاركة الإلكترونية

يتعين على كل جهة إسناد مسؤولية المشاركة الإلكترونية لأحد كبار الموظفين لديها مع منحه السلطة الكافية للتواصل مع الجمهور والجهات الخارجية نيابةً عن الجهة المعنية، وذلك حتى يتمكن من الإشراف على إدارة وتنفيذ أنشطة المشاركة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، سيتولى مسؤول المشاركة الإلكترونية قيادة جميع أنشطة التواصل عبر الإنترنت في الجهة المعنية، ونشر الوعي بين موظفيها والإدارة العليا حول أهمية وفوائد المشاركة، فضلاً عن توفير إرشادات عامة لهم عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في أنشطتهم الشخصية والمهنية: إرشادات عامة للموظفين"

في حالة عدم وجود موظف مكلف بالمهام، يكلف المتحدث الرسمي أو مسؤول العلاقات العامة في الجهة المعنية، أو من في حكمهما، بتولي مهام ومسؤوليات مسؤول المشاركة الإلكترونية.

<sup>1</sup> تقرير ديوان المحاسبة في دولة الإمارات العربية المتحدة حول: "نظام المشاركة الإلكترونية في الدولة"، منشور على الموقع الإلكتروني: <https://www.saiuae.gov.ae>، تم تحميله بتاريخ: 05 أبريل 2020، ص 12 و13.

1- صفحة المشاركة الإلكترونية على الإنترنت: على كل جهة إنشاء صفحة على الموقع الرسمي الخاص بها، تكون مخصصة لعرض جميع أنشطة المشاركة الإلكترونية، مع توفير رابط لها على الصفحة الرئيسية، ويجب أن توفر صفحة المشاركة الإلكترونية المعلومات التالية، على سبيل المثال لا الحصر:

أ- التزام الجهة المعنية بمبدأ المشاركة الإلكترونية: وصف مختصر لأهداف الجهة من إشراك الجمهور، بجانب أنشطتها وخططها فيما يتعلق بالمشاركة الإلكترونية، بما في ذلك كيفية تواصل الجمهور مع الجهة عبر الإنترنت والموضوعات التي يتم التواصل بشأنها.<sup>1</sup>

ب- الاستشارات العامة عبر الإنترنت: تهدف الاستشارات لإشراك الجمهور بفعالية بأرائهم حول الخدمات والسياسات العامة والحصول على آرائهم، ويتم ذلك من خلال منتديات الحوار وأدوات العمل التشاركي، وأدوات استطلاع الرأي، وأدوات التصويت، وهو اتصال في اتجاهين،<sup>2</sup> هي قائمة بوثائق الاستشارات العامة الصادرة عن الجهة، تشمل الاستشارات المفتوحة حالياً وتلك التي أغلقت.

إن الاستشارة العامة هي استطلاع لآراء وأفكار الجمهور والأطراف المعنية بشأن صياغة وتطبيق السياسات، وعلى الجهات الحكومية، عند إعداد أو مراجعة سياساتها، إصدار وثيقة لاستشارة الجمهور تطلب بموجبها ملاحظاتهم وتعليقاتهم.

ولضمان فعالية هذه الاستشارة على الجهة المعنية اتخاذ خطوات مثل:

- تحديد قضايا أو موضوعات تتعلق بسياساتها تكون مناسبة ل طرحها في استشارة عامة، وعموماً يمكن تحديد أي موضوع أو مسألة ذات صلة أو تأثير مباشر على الجمهور وتعلق بالخدمات أو المعلومات، و طرحها للتشاور العام.

- صياغة وثيقة الاستشارة العامة وعلى الجهات أن توضح، فيها هدف ونطاق وكيفية إجراء عملية التشاور، بما في ذلك تحديد شرائح الجمهور أو المجموعات المستهدفة بالتشاور، وشرح الأسباب والأسس المنطقية لموضوع السياسة ومدى تأثيرها على الجمهور المستهدف.

<sup>1</sup> سياسة المشاركة الإلكترونية في دولة قطر، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أبريل 2015، وثيقة منشورة على الموقع الإلكتروني: <https://www.motc.gov.qa>، تم تحميله بتاريخ: 03 جوان 2020، ص 8 و 9.

<sup>2</sup> ميرهان محسن طنطاوي، "أساليب وممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية - دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد 16، 2018، ص 178.

وعند صياغة وثيقة الاستشارة العامة، يتعين على الجهات الحكومية أيضاً التأكد من تقديم معلومات بسيطة وسهلة الاستخدام حول السياسات والقضايا قيد التشاور.

- على الجهات الحكومية منح الجمهور الوقت الكافي لإبداء ملاحظاتهم مع توضيح المدة على وجه التحديد، وكذلك إتاحة وقت أطول لتلقي الردود بالنسبة للمسائل الأكثر تعقيداً.

- المتابعة وإطلاع الجمهور على النتائج: يجب التعامل مع مساهمات الجمهور بجدية، وعلى الجهات المتابعة بصورة دائمة لتحديث أقسام الاستشارة العامة الفرعية في صفحات المشاركة الإلكترونية على الإنترنت، أي: تفاعل الجهات الحكومية مع جمهورها مما يضيء الشفافية.

**2- التواصل مع الجمهور عبر الإنترنت:** ويهدف هذا إلى توجيه الجمهور حول كيفية المشاركة والتواصل عبر الإنترنت مع الجهة المعنية، بما في ذلك قائمة بحساباتها في وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات التواصل عبر الإنترنت، والوقت المتوقع للاستجابة عامة.

ويتعين على الجهات الحكومية كذلك، في سبيل إشراك الجمهور في عملية التشاور من خلال تقديم مقترحات وآراء للحكومة حول مختلف القضايا، اتخاذ خطوات تنظم العملية منها على سبيل المثال:

- تقديم وصف موجز، ضمن صفحة المشاركة الإلكترونية على الإنترنت، حول كيفية قيام الجمهور بتوصيل أفكارهم ووجهات نظرهم إلى الجهات الحكومية حول قضايا الحوكمة المختلفة.

- إنشاء حسابات رسمية على وسائل التواصل الاجتماعي وإدراجها على صفحات المشاركة الإلكترونية الخاصة بها، ويجب أن تكون هذه الحسابات معتمدة من قبل مزودي الخدمة كحسابات رسمية أو تتضمن إجراءات مناسبة لتوثيقها.<sup>1</sup>

- قد ترغب الجهات الحكومية من التحقق من هويات المساهمين من خلال بطاقة الهوية أو التحقق عبر رقم الهاتف الجوال الذي يتم إدخاله من قبل المستخدمين لتقادي الردود المزيفة أو الردود غير المرغوب فيها من قبل جماعات أو أفراد متطفلين.

- إجراء استطلاعات عبر الإنترنت لقياس مستوى الرضا عن خدماتها وغيرها من الموضوعات ذات الصلة على نحوٍ منظم، مع الحرص على نشر نتائج جميع الاستطلاعات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الحسابات الموثقة: حسابات معتمدة من شركات التواصل كحسابات رسمية يقوم مالكوها بإجراءات طلب التوثيق، حيث تحوز على الشارة الزرقاء بجانب اسم الحساب كعلامة على أنها رسمية، غالباً تكون هذه الحسابات تابعة للمؤسسات والهيئات الحكومية أو الشخصيات العامة والمشاهير.



## ثالثاً: أحكام متعلقة بالموظفين المشرفين على نظام المشاركة الإلكترونية

عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بصفة مهنية يتعين على الموظف مراعاة المبادئ التوجيهية التالية:

- الكشف عن هويته ودوره في الجهة التي يتبع لها، دون ادعاء هوية أو صفة غير صحيحة.
- محاولة فهم ثقافة المجتمعات الإلكترونية التي يتواصل معها حتى يمكنه التواصل معها بفعالية.
- حماية خصوصيته الشخصية واحترام خصوصية الآخرين واختياراتهم في التواصل.
- الكتابة في المواضيع التي يعرفها أو التي تتعلق بمجال خبرته، وإن لم يكن خبيراً في موضوع معين قيد المناقشة، فيتعين عليه توضيح ذلك بجلاء للآخرين. يمكن للموظف أيضاً اقتراح كيفية الاتصال بشخص آخر في الجهة المعنية لديه خبرة في مجال معين، إذا كان ذلك مناسباً وبعد إذن الخبير المقترح، كما يتعين عليه أيضاً عدم التعليق على أي مسألة قد تؤثر على المصالح القانونية أو التجارية لأي طرف ثالث.

- يجب - حيثما كان ذلك ممكناً - توفير روابط إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة بحيث يمكن للأفراد والمجتمعات الإلكترونية النفاذ إلى البيانات والوثائق والمبادرات الرسمية.

- الانخراط في نقاش صحي وعدم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في انتقاد أو تشويه سمعة الزملاء، أو الأفراد، أو الجهات، أو الشركات التي توظفها الجهة و/أو تتعاون معها، عند الاختلاف مع آراء الآخرين، ينبغي للموظف أن يفعل ذلك بطريقة لائقة ومهذبة، وأن يختار كلماته بحكمة وحذر.

- التحلي بروح المسؤولية بحيث يبادر فوراً إلى تصحيح أي خطأ يرتكبه عند تقديم معلومات تتعلق بمبادرات أو أعمال الجهة التي يمثلها، على سبيل المثال، إذا قرر تعديل مساهمة سابقة في مدونة، فعليه إطلاع القراء بوضوح أنه فعل ذلك.

- التفكير فيما يود قوله قبل البدء في كتابته، وقد يكون من المستحسن أن يستشير رئيسه المباشر إن لم يكن متأكداً من كيفية الرد على مسألة معينة قيد المناقشة، إن الموظف هو المؤلف، وهو مسؤول عن كل ما ينشر، لذا يجب أن يتوخى الحكمة والحذر.

<sup>1</sup> سياسة المشاركة الإلكترونية في دولة قطر، مرجع سابق، ص ص 9-12.

- الامتناع عن إنشاء حسابات إضافية لمواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة، ويجب إنشاء وإدارة جميع الحسابات الرسمية لوسائل التواصل الاجتماعي بواسطة مسؤول المشاركة الإلكترونية أو موظفي الجهة المكلفين بمسؤولية الاتصالات عبر الإنترنت .

- على الإدارات التابعة للجهة الراغبة في الترويج لأنشطتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو كتابة مدونة/ إنشاء صفحات/حسابات، توجيه طلباتها من خلال مسؤول المشاركة الإلكترونية.

- إذا صادف أحد الموظفين تعليقات على مواقع التواصل الاجتماعي حول برامج إدارات تابعة للجهة أو برامج الجهة ككل، يتعين عليه إخطار مسؤول المشاركة الإلكترونية.<sup>1</sup>

وفي ذات السياق فقد أورد على سبيل المثال الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، توجيهات للموظفين المكلفين بإدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي، وكيفية ممارسة هذا التصريح بالتواصل مع الجمهور نيابة عن الهيئة التي ينتمون إليها، وعدد في ذلك المتطلبات التالية وذلك بعد أن تصدر الإدارة المعنية قرارا بإنشاء حساب تابع لها:

- يجب أن يصدر القرار كتابة بحيث يحدد الموقع المشار إليه، واسم ووظيفة الموظف أو الموظفين الذين سيتحملون مسؤولية إدارة هذا الحساب، وينبغي أيضًا أن يحدد القرار السياسات أو الخدمات المحددة التي يمكن أن يشملها تواصل الموظف مع الجمهور عبر هذا الحساب.

- عند اختيار الموظف المسؤول عن إدارة الحساب، هناك العديد من المتطلبات التي ينبغي وضعها في الاعتبار وأهمها:

- درجة تأهيل الموظف ومستوى تمكنه من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

- يمتلكها مهارات اللغة أو التواصل التي يمتلكها.

- مستوى وعيه بمواقع التواصل الاجتماعي، واعتياده استخدام طرق التواصل الموجودة بها.

- على مدى استعداد الموظف للبقاء اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم وعلى مدار الأسبوع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سياسة المشاركة الإلكترونية في دولة قطر، المرجع السابق، ص 19 و 20.

- ينبغي للموظفين متى تم منحهم صلاحية استخدام أسمائهم لتمثيل الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي والتواصل نيابة عنها، تعريف أنفسهم بالاسم الكامل والوظيفة والجهة الحكومية التي يمثلونها ومعلومات الاتصال.

#### رابعاً: حقوق الجمهور

ولجمهور المرتفقين والمستخدمين للمرافق العمومية حقوق في إطار المشاركة الإلكترونية، كإتاحة الفرصة له لاختيار ما إذا كانوا يرغبون في الكشف عن هويتهم أو إخفائها عند إنشاء استطلاعات الرأي أو تقديم التماسات أو اقتراحات وملاحظات عبر الإنترنت، وعلى الجهة المعنية أيضاً تقديم بيان على صفحة المشاركة الإلكترونية للتأكيد على أنه في حال اختيار المستخدمين عدم الكشف عن هوياتهم، ستلتزم الجهات بإبقاء هذه المعلومات سرية مراعاة لمتطلبات الخصوصية والسرية وفق القوانين المطبقة.

- السماح للجمهور بإنشاء أو الاشتراك في عمليات التصويت أو استطلاعات الرأي في المسائل المتعلقة بالخدمات أو السياسات أو الحوكمة، وذلك عبر صفحات المشاركة الإلكترونية على الإنترنت.

- السماح للجمهور بتقديم أفكارهم أو مقترحاتهم الجديدة بشأن الخدمات أو القضايا العامة للحكومة، مع مراعاة المراجعة المنتظمة لمثل هذه المقترحات والمتابعة مع المشاركين في إطار زمني محدد.<sup>2</sup>

- للجمهور الحق في معرفة نتائج الاستبيانات والاستطلاعات التي تقيمها الجهات الحكومية.

- الحصول على إشعار يفيد بتلقي الجهة الحكومية مساهماته ومشاركته عبر أية من الوسائل التي تختارها الإدارة لهذا الإجراء.

- الاستفسار عن موقف الشكوى أو المقترح أو المساهمة التي يتقدم بها الجمهور عبر القنوات المعتمدة.

- الحصول على البيانات المتعلقة بأدوات المشاركة الإلكترونية بصيغة البيانات المفتوحة وأن تكون متاحة للنسخ والتحميل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، هيئة تنظيم الاتصالات، حكومة الإمارات الإلكترونية، الإصدار الأول، الإمارات العربية المتحدة، يناير 2011، ص 11.

<sup>2</sup> سياسة المشاركة الإلكترونية في دولة قطر، مرجع سابق، ص 12.

<sup>3</sup> تقرير ديوان المحاسبة في دولة الإمارات العربية المتحدة حول: نظام المشاركة الإلكترونية في الدولة، مرجع سابق، ص

- إخلاء المسؤولية حيث يجب نشر بيان إخلاء مسؤولية بشأن إدارة التعليقات والملاحظات من الجمهور وضمان الحماية من الأنشطة التي تمارس عبر الإنترنت من قبل الموظفين بصفتهم الشخصية.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث

#### المشاركة الإلكترونية وسيلة لتحقيق الحوكمة الإلكترونية

يوجد في الوقت الراهن في العديد من الهيئات الحكومية أقسام لتقنية المعلومات مستقلة ويتم تشغيلها من خلال موظفي الجهة نفسها أو تعهدا لشركات خارجية تقوم كل جهة حكومية بتصميم وتطبيق وتطوير حلولها في مجال تقنية المعلومات بشكل مستقل، ولقد أدى ذلك إلى تنامي أعداد شركات حلول التقنيات المتداخلة مما أدى إلى ازدياد التعقيدات ومحدودية التواصل والاستعمال غير الفعال للموردين. وتعتبر مسألة الاستعادة من تقنيات المعلومات في تطوير جودة أنشطة المنظمة، وتحسين مردودها في العمل هو ما تسعى إليه حوكمة تقنيات المعلومات.

وقد بدأت معظم الحكومات بالانتقال إلى الفضاء الإلكتروني من أجل تقديم خدماتها على الإنترنت وبمختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة، وتعتبر الإدارة الإلكترونية فضاءً لتكريس مبادئ الحوكمة الإلكترونية نظراً لتعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة من جهة ولتنوع وتشتت الدوائر الحكومية التي تقدم تلك الخدمات من جهة أخرى.<sup>2</sup>

ويمكن تناول بعض من لأهمية حوكمة تقنيات المعلومات في الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

- وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية.
- التزام الإدارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بالإدارة الإلكترونية.
- وجود معايير ومقاييس يمكن أن تعتمدها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترونية.
- الحصول على جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف.
- تحديد الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية.

وهكذا فقد يؤدي انتشار الخدمات الإلكترونية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الإرهاق الإداري في جسم الحكومة بدلاً من أن يضيف عليها رونق الفعالية والشفافية. ومن أجل الرد على هذا التحدي تأتي

<sup>1</sup> سياسة المشاركة الإلكترونية في دولة قطر، مرجع سابق، ص 9.

<sup>2</sup> عمر أحمد أبوهاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 187.

حوكمة الحكومة الإلكترونية كأداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس وترفع بأداء الحكومة إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي.

وتحتاج المنظمات بشكل عام لتطوير حوكمة تقنيات المعلومات فيها، ولا يرتبط هذا التطوير بإدارات وأقسام تقنيات المعلومات فقط، بل بإدارتها العليا وبجميع العاملين فيها أيضاً، ولتقنية المعلومات دور كبير في نجاح المنظمات بتحقيق أهدافها وتعظيم ربحيتها، فتقنية المعلومات تستخدمها المنظمات في يومنا هذا على نطاق واسع وفي جميع مجالات أعمالها، بدءاً من أنظمة الموارد البشرية واستقطاب الموظفين، مروراً بالإعلان والدعاية والتجارة الإلكترونية، وانتهاءً بالتواصل مع العملاء والزبائن أو الجمهور، فضلاً عن برمجيات المحاسبة وإصدار الفواتير، وهذا يعني أن للكيفية التي يجري بها ووفقاً لها استخدام تقنية المعلومات التي لها أثر هام في نتائج أعمال المنظمة.

وتقنية المعلومات ليست مورداً منعزلاً من موارد المنظمة، وإنما هو أحد أهم الموارد فيها، فهي تدخل في جميع مجالات العمل، وتشكل جزءاً من إدارة وقيادة المنظمة الإلكترونية في جملتها، ويسمى هذا المنهج الحديث في التعامل مع تقنية المعلومات بحوكمة تقنية المعلومات، وهذا المبدأ مشتق من المبدأ الذي ساد عالمياً في المدة الأخيرة، والمسمى بـ"حوكمة المنظمات"<sup>1</sup>.

أدركت معظم دول العالم أهمية الاتصالات وتقنية المعلومات لتطوير حياة الفرد والمجتمع وتحسين اقتصاد الدولة ودخل الفرد، فاستخدمتها بشكل مطرد في العقود الأخيرة من القلان الماضي، وما زال يزداد التوجه والاستخدام نحو التقنية بأنواعها، الأمر الذي أسهم في تحقيق مكاسب هائلة لبعض منظمات الدول التي استثمرت في إنتاج التقنية واستخداماتها وتحولت مجتمعاتها إلى مجتمعات معلوماتية ومجتمعات المعرفة التي تقوم على فكرة اقتصاد المعرفة ونظرية رأس المال الفكري.

وتتميز هذه المجتمعات باعتمادها على قوة المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على عناصر الثروة الأخرى، بحيث أسهمت خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات بقوة في تعزيز الرفاهية ومستوى المعيشة من حيث توفير الجهد والوقت وتقليل النفقات على المدى المتوسط والبعيد وإيجاد موقع حضاري للمجتمع على المستوى الوطني والعالمي بشكل أكثر فاعلية مع فتح آفاق واسعة لفرص وظيفية جديدة لأبناء المجتمع تسهم في تقليل الهجرة إلى المدن وتنمي العمل عن بعد إضافة إلى توفير فرص وظيفية جديدة مناسبة لعمل المرأة، ويقوم مجتمع المعلومات (The information Society) على تقنية المعلومات في وصوله للمعلومات وقراءة الأخبار وإرسال الرسائل والتسوق وتسجيل المواعيد وعقد

<sup>1</sup> عمر أحمد أبوهاشم الشريف وآخرون، المرجع السابق، ص 188.

الصفقات عبر الانترنت والتجارة الإلكترونية والتعلم عن بعد وغير ذلك، فالمعلومات تعتبر الآن من أنجح الوسائل التقنية الحديثة التي بإمكانها تدعيم الإدارة والمتعاملين معها.

يتم استثمار الكثير من الموارد في بناء واجهات المعاملات الإلكترونية بصفة عامة وعلى وجه الخصوص إدارة الحكومة الإلكترونية، وقد آن الوقت للتأكد من أن تلك الاستثمارات لن تذهب سدى وسوف تضمن استمرارية الخدمات الإلكترونية، لذا فالوقت مناسب للتفكير بالحكومة الإلكترونية قبل أن تنتشر خدماتها بطريقة غير سليمة وخاصة على الانترنت ولا نعود قادرين على إدارتها وصيانتها وحمايتها من العبث الإلكتروني حيث دخلت آليات الحكومة في مجال الأعمال الدولية على نطاق واسع بسبب وجود الكثير من الخسائر المالية الجسيمة والإدارية التي تعرضت لها الكثير من المنظمات على مستوى العالم.

وقد ظهر تقرير قسم الاقتصاد والشؤون الاجتماعية التابع لمنظمة الأمم المتحدة بشأن دراسة مسحية حول الحكومة الإلكترونية بعنوان: "من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة المترابطة"، ويدل ذلك على أن الحكومة المترابطة هي مرحلة متقدمة على الحكومة الإلكترونية، وهذه المرحلة تحمل مزايا جديدة لمك تكن موجودة من قبل، ولها بالمقابل متطلبات ينبغي الاهتمام بتوفيرها، ويمكن تحديد ماهية الحكومة الإلكترونية في ضوء الآتي:

- إطار يشمل مجموعة العلاقات التنظيمية في المنظمة وقوانينها والتدقيق والمحاسبة وتوفير منظومة متكاملة من معايير قياس الأداء.
- إطار يشمل مجموعة من القوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين وتعزيز ركائز الحكم الرشيد.
- الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار مشاريع الحكومة الإلكترونية والتزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام للإدارة الإلكترونية.
- استخدام المعلومات والتكنولوجيات الحديثة مثل غيرها والانترنت عبر الهاتف النقال للجمهور بحيث يمكنهم من زيادة الاتصالات التي يستخدمونها لتلقي أفضل الخدمات.
- استخدام تقنية المعلومات كالمواقع الإلكترونية والأنظمة المعلوماتية وشبكات التواصل الخارجية والداخلية وتطويرها بما يضمن تقديم أفضل الخدمات إلكترونياً للمواطنين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عمر أحمد أبوهاشم الشريف وآخرون، المرجع السابق، ص ص 189-190.

- معايير ومقاييس تعتمد على الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترونية-حكومية.

- تقديم الخدمات والتشاور مع المواطنين والديمقراطية الإلكترونية أو الرقمية.

فيمكن تحديد ماهية الحوكمة الإلكترونية كما يعمل المجتمع وطريقة تنظيمها في ضوء الرقمية التي تشير إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الإدارة، حيث تقدم شبكات الانترنت والشبكة العالمية التي مكنت الحكومات والمنظمات من نقل خدماتها من عملية المادية التقليدية إلى أكثر فعالية من حيث التكلفة على سبيل المثال عملية المصرفية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وعمليات الشراء الإلكتروني وإدارة الحكومة الإلكترونية.<sup>1</sup>

وقد قدم بليك هاريس<sup>2</sup> تلخيصاً للحكومة الإلكترونية على أنها ليست مجرد موقع عن الحكومة وبيد إلكتروني أو مجرد تقديم خدمات عبر الانترنت أو أنها مجرد مداخل رقمية حول الوصول إلى المعلومات الحكومية والمدفوعات الإلكترونية، حيث أنها ستغير طريقة الاتصال بين الطرفين المواطنين بالحكومات وأيضاً الحكومات بالمواطنين، كما أنها ستؤدي إلى مفاهيم جديدة للمواطنة سواءً من حيث الاحتياجات والمسؤوليات ومشاركة المواطنين للحكومة في صنع العملية السياسية الديمقراطية وذلك في أوسع معانيها، كما أن للحكومة الإلكترونية آثار عديدة على إدارة الحكومة الإلكترونية.<sup>3</sup>

ويمكن تحديد ماهية الحوكمة الإلكترونية فيما يلي:

- استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومة لتعزيز نطاق ونوعية المعلومات والخدمات المقدمة للمواطن بطريقة فعالة من حيث الجودة والتكلفة.

- استخدام تقنية المعلومات التي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين والشركات وغيرها من الأقران للحكومة.

- قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية في إطار من الشفافية والوضوح.

<sup>1</sup> عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، المرجع السابق، ص 190.

<sup>2</sup> بليك هاريس Blake Harris: أكاديمي وسياسي أمريكي شغل منصب عضو مجلس ولاية كارولينا الشمالية عن الحزب الجمهوري سنة 2012، شارك في عدة لجان قدمت تقارير عن الحوكمة الحكومية في التسيير.

<sup>3</sup> Shweta sharma, "E-government in digital era: concept, practice, and development", International Journal of Science Technology and Management, Vol.6, N°.2, February 2017. P 776.

- عملية التحول الجذري للعمل الحكومي من الأسلوب المتعارف عليه إلى العمل الإلكتروني عن طريق نافذة الخدمات الإلكتروني-حكومية المتاحة على مدار الساعة.

- التمكين من تنفيذ الإجراءات الحكومية بشتى المجالات إلكترونياً بواسطة مواقع ويب حكومية تطرح على شبكة الانترنت.

- قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاع الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل التكاليف عبر شبكة الانترنت.

وهناك من يرى أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يعني استخدام نتاج ثورة التقنية الرقمية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها لتحقيق أهداف المنظمة، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل إلكترونية تساعد في الاطلاع على بعض المعلومات الحكومية وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهورها المستفيد من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين بكافة الخدمات العامة، ويمكن استخدام هذه التقنيات خدمة لتقديم أفضل الخدمات الحكومية للمواطنين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، المرجع السابق، ص 191.



## المطلب الثاني

## العلاقات العامة الرقمية والأمن المعلوماتي في الإدارة والمشاركة الإلكترونية

تعمل الأجهزة الحكومية والإدارية دوماً على استراتيجيات للتواصل وبناء شبكات الاتصال والعلاقات مع جمهورها من أفراد أو كيانات أو هيئات وصناعة الصورة والسمعة الخاصة بها؛ وتستغل في ذلك دوماً كل الوسائل المتاحة والتي تساعدها في تسريع عمليات التواصل وخفض كلفتها وتحقيق الأهداف المرجوة منها قدر المستطاع، وكذلك بناء أوسع شبكة ممكنة من العلاقات سواء مع القطاعات الحكومية أو الخاصة أو جمهور المنتفعين والمستفيدين من خدماتها، وهذا ما سندرسه من خلال هذا المطلب في مفهوم وآليات العلاقات العامة الرقمية (فرع أول) وأمن المعلومات المشاركة عبر عمليات الاتصال والمشاركة الذين يجمعان الإدارة وجمهورها (فرع ثانٍ). وهل وفر المشرع الجزائري الحماية القانونية اللازمة لنظم المعلومات والمعالجة الآلية للمعطيات؟ (فرع ثالث).

## الفرع الأول

## العلاقات العامة الرقمية

لا يمكن أي منظمة أو مؤسسة أن تعمل وتستمر من دون الاتصال بالبيئة المحيطة بها بما فيها من منظمات وأفراد أولاً، ومن دون وجود الترابط الداخلي للعاملين ثانياً فكما يعمل الإنسان على إيجاد انطباع جيد عنه ويحاول الاحتفاظ بعلاقات جيدة بالآخرين بوصفه عضواً في المجتمع، فإن المنظمة تعمل أيضاً على إيجاد صورة خاصة بها وانطباع عنها يرتبط بأذهان الأطراف الآخرين في المجتمع.

والمنظمات شأنها شأن الأشخاص، لا بد من أن تتصل بالآخرين فالمنظمة لها علاقات في نطاق أسرتها من الموظفين وبالمجتمعات المحلية التي توجد فيها، لذا تحتاج المنظمة إلى العلاقات العامة لأنها تحتفظ بعلاقات بجمهورها، وهي تسعى دائماً لتحقيق أهدافها ومهامها وفقاً لمصلحة الجمهور.

وقد ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة سواء في القطاع الخاص أو في القطاع الحكومي فالعلاقات العامة أصبحت جزءاً أساسياً من بنية المنظمة، ومن العمليات الإدارية وصناعة القرار داخلها، وهي تسهم بدرجة كبيرة في نجاح المنظمة وتطورها.

وكان من الضروري نتيجة لتطور دور الدولة، الذي أصبح يشمل كل أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية وغيرها من المجالات، ولأن المنظمة الحكومية من أهدافها الأساسية تقديم

الخدمات لتحقيق المصلحة العامة، الاهتمام بالعلاقات الجيدة بالجمهور، وإنشاء إدارة متخصصة في العلاقات العامة، يكون هدفها الأساسي بناء جسور من الثقة والتواصل بينها وبين جمهورها.<sup>1</sup>

### أولاً: مفهوم العلاقات العامة

العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المخططة والمستمرة والهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية، قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية لذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة.<sup>2</sup>

كما يعرفها معهد العلاقات العامة البريطاني بأنها: "الجهود الادارية المرسومة المستمرة، التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين أية هيئة وجمهورها".<sup>3</sup>

وتعرفها دائرة المعارف البريطانية بأنها: "عبارة عن مظاهر النشاط المتصلة، بتفسير وتحسين الصلة أو العلاقة بين هيئة ما، سواء كانت هذه الهيئة ذات شخصية اعتبارية أو ذات صفة فردية، أو يملكها فرد واحد وبين جمهور له ارتباط أو اتصال بهذه المؤسسة".<sup>4</sup>

أما قاموس اكسفورد فقد عرف العلاقات العامة بطريقة أكثر دقة وشمولية بأن: "العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية، لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة، وجمهورها الداخلي والخارجي، لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة على إمارة دبي، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2009، ص ص 9-10.

<sup>2</sup> محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2004، ص 365.

<sup>3</sup> Chartered institute of public relations, official website: <https://www.cipr.co.uk>, visited in august 12, 2020. At: 22:35.

<sup>4</sup> على بن فايز الجحن، مدخل الى العلاقات العامة والانسانية، ط1، مطابع جامعة نايف، الرياض، 2006، ص 19.

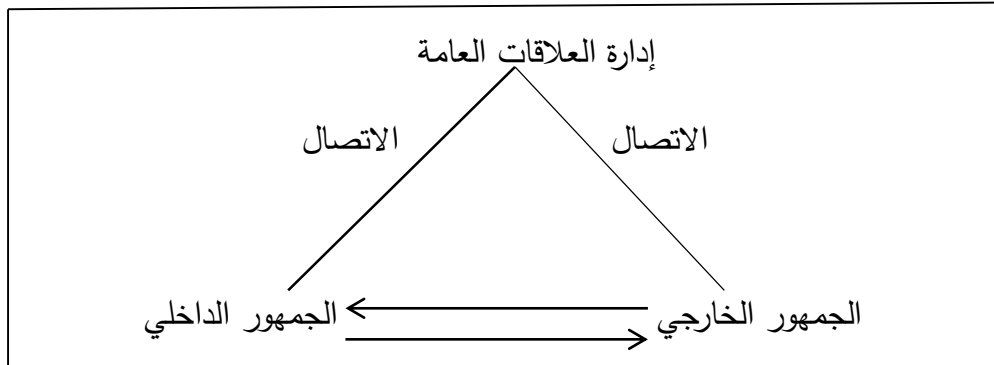
<sup>5</sup> عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 64.

### ثانياً: وظيفة إدارة العلاقات العامة

وكان دور العلاقات العامة في المنظمات الحكومية في أول ظهور لها مقصوراً على تزويد وسائل الإعلام بالأخبار والإعداد للمناسبات المختلفة. ولم يكن هناك أسلوب منظم وآلية لتصور رغبة الحكومة في تعبئة الدعم الجماهيري لجميع برامجها ونشاطاتها التي تؤثر في حياة الجماهير على جميع المستويات. ولم تكن هناك إدارة مستقلة للعلاقات العامة في المكاتب الحكومية، والنشاطات المرتبطة بالعلاقات العامة كان يعهد بها إلى قسم يخضع للسيطرة المباشرة للمدير العام.

وتحظى المنظمات بالنجاح عندما تحقق أهدافها المنبثقة من أهداف الجمهور، والمنظمة التي تبرع في الاتصال بجماهيرها، هي التي تعرف ما المتوقع من هذه الشرائح الجماهيرية، ويعرف هؤلاء ما يتوقعونه من تلك المنظمات. وعلى الرغم من أن المنظمة تقوم بإدخال أهداف الجماهير الاستراتيجية ضمن مهماتها، فإنها يجب أن تنجح إلى تغيير أهدافها بين فترة وأخرى بشكل يجعلها أكثر فاعلية وتطابقاً بالنسبة إلى احتياجات الجمهور.<sup>1</sup>

#### عنوان الشكل رقم 4: وظيفة العلاقات العامة في المنظمات



المصدر: أليسون فيكر، دليل العلاقات العامة، ترجمة: عبدالحكيم أحمد الخزامي، دار الفجر للنشر

والتوزيع، القاهرة، مصر، 2004، ص 59.

تقتضي إعادة بناء العلاقة بين المنظمة والجمهور، سواء الداخلي أو الخارجي، توفير الخدمات بطرائق وأساليب تتناسب وتطورات العصر، وتعد شبكة الإنترنت من أهم التطورات في المجال المعرفي والمعلوماتي؛ حيث أثرت في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على المستوى الحكومي أو مستوى القطاع الخاص.

وتعد العلاقات العامة أحد المجالات الإدارية التي شملتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأثرت فيها ولاسيما شبكة الإنترنت التي تعد أحد أكبر أشكال الاتصال الحديثة تأثيراً في الأفراد والمنظمات، وهذا

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، مرجع سابق، ص 10.

مكّن ممارسي العلاقات العامة من تقوية العلاقات والاتصالات وتنمية صورة المنظمة وتعزيزها، وتحويل الأشكال القديمة لأساليب ممارسة العلاقات العامة إلى أساليب متطورة تخدم المنظمة وجمهورها الداخلي وجمهورها الخارجي.<sup>1</sup>

وفي إطار العلاقات العامة يعرّف الاتصال بأنه عملية إيصال الأفكار والمعلومات والحقائق من الجمهور وإليه؛ بهدف التأثير فيه، بما يضمن تأييده للمنظمة وتقهمه إياها. ولأن الاتصال في العلاقات العامة هو عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات أو الحصول على معلومات؛ الأمر الذي يحتم أن يكون الاتصال فعالاً بقصد إحداث تغيير إيجابي في المجتمع.<sup>2</sup>

### ثالثاً: تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العلاقات العامة

تأثرت المنظمات بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وشمل تأثيرها المهن الاتصالية في أي منظمة؛ حيث أسهمت هذه العلاقات العامة بوصفها إحدى التكنولوجيات في تطوير أساليبها ووسائلها، كما أسهمت في التأثير في جماهيرها.

ويأتي تبني تقنيات جديدة في العلاقات العامة نتيجة للنمو غير المسبوق في ستة مجالات متداخلة هي: عدد المنافذ الإعلامية المتوافرة، وسرعة نقل المعلومات، ومقدار المعلومات المتوافرة، وحجم المنظمات التي تستخدم العلاقات العامة، وحجم منظمات العلاقات العامة ذاتها، ومقدار التقنيات الجديدة الصالحة للاستخدام في مجال العلاقات العامة وتنوعها.

ولقد شملت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات نشاطات العلاقات العامة، وكان لها انعكاساتها الإيجابية على وسائل الاتصال التي تستخدمها؛ فزادت أعدادها، وتم تغيير أولوياتها، وطورت قدراتها بحيث أصبحت من العوامل الأساسية المساعدة على تطوير قدرات العلاقات العامة، بدرجة يمكن أن تؤدي إلى أن تلعب دوراً أكثر فاعلية في المنظمات الحالية والمستقبلية.

إن ممارسي العلاقات العامة هم بمنزلة حلقة وصل بين المنظمات التي يمثلونها وبين جميع جماهير منظماتهم، فالعلاقات العامة من حيث هي وظيفة إدارية، تتضمن مسؤولية الاستجابة السريعة للمعلومات، بما يحقق النتائج المثلى لتلبية مصالح المنظمة وجماهيرها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، المرجع السابق، ص 21.

<sup>2</sup> لبنان هاتف الشامي، العلاقات العامة - المبادئ والأسس العلمية -، مكتبة اليازوري، عمان، الأردن، 2001، ص 89.

<sup>3</sup> شريفة رحمة الله سليمان، المرجع السابق، ص ص 29-30.

ويجب على المشتغلين في مجال العلاقات العامة أن يكونوا على دراية بآخر المستجدات في مجال التكنولوجيا الجديدة، وهذه المعرفة يجب أن تتخطى معرفة الطباعة على الحاسوب فقط، كما يجب أن تشمل معرفة كيفية تخزين المعلومات وإرسالها واستقبالها وطباعتها، ومعرفة النمو الحاصل في خدمات العلاقات العامة المتخصصة؛ ومن ذلك: خدمات مراقبة البث الإذاعي للإمساك بالدعاية المغرضة وخدمات تصميم رسومات الجرافيك في الحاسوب، وغير ذلك من التخصصات التي وفرتها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

يجب على العلاقات العامة - وفقا لذلك- أن تعمل على إيجاد الوسائل التقنية اللازمة لتحقيق التكامل والتواصل بين أهداف المنظمة وما يريده الجمهور من تلك المنظمة من أجل تحقيق التفاهم والتبادل بين الطرفين مادامت العلاقات العامة أصبحت فنا وعلما في عصر تكنولوجيا المعلومات.

ويتضح تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العلاقات العامة جليا عندما تتم ممارستها عبر الوسائط المتعددة التي هي أحد مظاهر عصر المعلومات ويطلق مصطلح الوسائط المتعددة على مجموعة تطبيقات الحاسوب التي يمكنها تخزين المعلومات بأشكال متعددة وتحتوي على النصوص والأصوات والرسومات والصور الثابتة منها والمتحركة واستخدام هذه المعلومات وعرضها بطريقة تفاعلية وفقا لمسارات يتحكم فيها المستخدم.

عكست التطورات التكنولوجية تغيير توجهات ممارسي العلاقات العامة وسعيهم نحو إيجاد الطرائق المثلى لخدمة الجماهير بواسطة قنواتهم الاتصالية فممارس العلاقات العامة المهتم بدوره المفترض في المنظمة لا بد من أن يستفيد من الوسائط المتعددة بوصفها أداة إنتاجية وأداة لجمع المعلومات وتخزينها واستخدامها فضلا عن أنها أداة تعليمية للمستخدمين تساعدهم على اكتساب مهارات ومعارف جديدة.

ويستطيع ممارس العلاقات العامة أيضا أن يستفيد من سمة التفاعلية التي تتميز بها الوسائط المتعددة، من خلال تبني نظرة مبتكرة ورؤية واضحة عنها، تقومان على الإبداع والأصالة، ومن ثم تحويل هذه النظرة وتلك الرؤية إلى تطبيق واضح بهدف الترويج للمنظمة.<sup>1</sup>

وقد عرف بعضهم العلاقات العامة الرقمية بأنها: "إدارة الاتصال بين المنظمة وجمهورها من خلال استخدام تطبيقات الانترنت بما تتضمنه من مواقع وتطبيقات إلكترونية وخدمات الرسائل النصية التي تقدم

<sup>1</sup> شريفة رحمة الله سليمان، المرجع السابق، ص ص 30-31.

- أنظر أيضا: اسماعيل محمد عامر، العلاقات العامة والتطور الرقمي، ط1، مكتبة نور، د.م.ن، 2021، ص ص 89-92.

المعلومات عبر الانترنت ودمج النصوص والجرافيك ومقاطع الفيديو".<sup>1</sup> وقد حصل تطور وظيفة العلاقات العامة مدفوعاً بإمكانية توفير التكنولوجيات الجديدة، ولا بد لممارسي العلاقات العامة من أن يقبلوا التحدي والفرص التي تتيحها التطورات التكنولوجية الجديدة لمجال عملهم.

ويجب على المنظمة أن تقوم بتدريب ممارسي العلاقات العامة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الاتصال، فهذه التقنيات الاتصالية تكون مفيدة فقط عندما يتم استخدامها بطرائق صحيحة ومثمرة وتضع مصلحة الجمهور في الحسبان فضلاً عن ضرورة الاهتمام بالمراقبة المستمرة لوسائل الاتصال، وإلا فإن المنظمة قد تكتشف أن جماهيرها تحمل أفكاراً سيئة تجاهها، وهذا قد يسبب إيجاد انطباعات سلبية عنها.<sup>2</sup>

هذا وشملت تكنولوجيا المعلومات نشاطات العلاقات العامة وكان لها انعكاساتها الايجابية على وسائل الاتصال التي تستخدمها فزادت أعدادها وتغيرت أولوياتها وطورت قدرتها بحيث أصبحت من العوامل الأساسية والمساعدة على تطوير قدرات العلاقات العامة بدرجة يمكن أن تؤدي إلى أن تلعب دوراً أكثر فاعلية في المؤسسات الحالية والمستقبلية.

ويتضح تأثير تكنولوجيا المعلومات في العلاقات العامة بشكل واضح أيضاً، عندما تتم ممارستها عبر الوسائل المتعددة والمختلفة في الحضور، التفاعلية، والكثافة العالية للمعلومات فتأثير هذه السمات انعكس في تغيير توجهات ممارسي العلاقات العامة في سعيهم نحو إيجاد الطرق المثلى لخدمة الجماهير بواسطة قدراتهم الاتصالية، حيث أن الوسائل المتعددة بالنسبة لهم هي أداة انتاجية وأداة لجمع المعلومات وتخزينها واستخدامها وهي أيضاً أداة تعليمية تساعد على اكتساب مهارات ومعارف جديدة.

ويساعد استخدام شبكة الانترنت في العلاقات العامة على تحقيق أهداف كثيرة في مقدمتها الأهداف الإعلامية، كمنشآت الإعلام والأخبار في وسائل الإعلام؛ سواء المحلية بالنسبة للإدارات المحلية أو الوطنية في الإدارات المركزية، وقياس مستوى رضا الجمهور عن المرافق العمومية من خلال استقبال انشغالاتهم والرد عليها وتوجيههم بسرعة ومرونة، ومن ثم تستفيد العلاقات العامة من نشاطاتها على شبكة الانترنت للحصول على أكبر كم من المعلومات بحيث تتمكن من الاعتماد بدل الوسائل التقليدية على وسائل أكثر مرونة كذلك تتوافر لممارسي العلاقات العامة التعرف على الجمهور وزوار الموقع وأوقات

<sup>1</sup> حاتم علي حيدر الصالحي، "العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات"، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، مركز الحكمة للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 9، العدد 2، 2021، ص 53.

<sup>2</sup> شريفة رحمة الله سليمان، المرجع السابق، ص 33.

الزيارة وتاريخها وتستفيد من ميزات أخرى تستخدم فيها بنك المعلومات هذا كوضع الاستبيانات وسبر الآراء لقياس متطلبات جمهورها لاستخدام نتائجها في عملية بناء خططها الإدارية بما يحقق الفاعلية والنجاعة في تسييرها.

إن إنشاء المؤسسات الحكومية مواقع الكترونية خاصة بها يجعلها أكثر قرباً من جمهورها ويكون هذا لدى مستخدمي الشبكة من الجمهور انطباعات معينة عن تلك المؤسسة تضيف لها نوعاً من المكانة وخبرة في مجال استخدام التكنولوجيا وخاصة لدى ممارسي العلاقات العامة والذين يهتمون بتنفيذ استراتيجيات الاتصال الرقمي لتحقيق ما يسمى **بالنقدية العكسية**، أي؛ سماع رأي الطرف الآخر المقابل. فالاتصال يكون أقل فاعلية إذا لم يشارك الجمهور مرسل الرسالة ويقوم بعملية رجع الصدى، ويرى هنا باحثون أن أشكال الاتصال التي تتداخل مع الحاسوب بوصفه وسيطاً تكون بطبيعتها متفاعلة وهي التي تعمل على تسهيل الاتصال الثنائي الاتجاه.<sup>1</sup>

وكمثال على تجربة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إطار الاتصال العمومي والعلاقات العامة، نجد المديرية العامة للأمن الوطني التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث فضلاً عن تطبيقاتها الرقمية لتسهيل معاملات المواطنين معها مثل: تطبيقات المرور وحالة الطرق، نجد مديرية الاتصال والعلاقات العامة التابعة لها على المستوى المركزي أو الخلايا على المستوى المحلي والولائي تقوم بالتواصل مع الجمهور بطريقة حديثة سواء من خلال الفقرات والحصص التلفزيونية أو الإذاعية خاصة على الإذاعات الجهوية في إطار العمل الجوّاري، أو على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي من خلال صفحاتها على موقعي: فيسبوك وتويتر على وجه الخصوص.

حيث نجد صفحاتها على فيسبوك مثلاً تحوز الشارة الزرقاء كونها موثقة، مما يعني مصداقية وصحة المعلومات التي تشاركها وتنتشرها كون المصدر رسمياً وتحظى بتفاعل دائم من جمهورها ومتابعيها الذين يقدر عددهم حالياً ب: 1.2 مليون معجب بالصفحة،<sup>2</sup> وتقوم على مدار الساعة بإعلام المواطنين بالمستجدات وحالة الطرق، والحملات التحسيسية والتوعوية وغيرها كما تضع معلومات الاتصال في زاوية حول: العنوان الرسمي للمديرية، عنوان الموقع الإلكتروني، خاصية مراسلتها، الرقم الأخضر لتلقي النداءات. ونفس الأمر بالنسبة لحساب المديرية العامة الرسمي على موقع تويتر والذي

<sup>1</sup> صباح أنور محمد، دور العلاقات العامة في تفعيل أداء الحكومة الإلكترونية - مشروع افتراضي للحكومة الإلكترونية العراقية تطبيقاً على وزارة المالية-، مجلة الجامعة العراقية، عدد 1/33، د.ت.ن، ص-ص 459-461.

<sup>2</sup> عنوان صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على موقع فيسبوك: [www.facebook.com/algeriepolice.dz](http://www.facebook.com/algeriepolice.dz).

يحوز شارة التوثيق الزرقاء أيضا والذي يتابعه 235.000 متابع<sup>1</sup> ويقوم بنفس دور حساب فيسبوك كتوسيع لمنصة التفاعل التواجد على مواقع التواصل الاجتماعي الذي تقوم به مديرية الاتصال والعلاقات العامة أحد فروع المديرية العامة.

## الفرع الثاني

### الأمن والسرية وحماية الخصوصية في المشاركة الإلكترونية

تهتم الحكومة الإلكترونية بنشاطين رئيسيين؛ أن تضع المعلومات الحكومية فوراً على الشبكة بينما تضمن سهولة الوصول إلى تلك المعلومات، وأن تمكن من إجراء المعاملات فوراً عبر الشبكة. ومصطلحا السرية والأمن كثيراً ما يتم تبادلها مصطلحين مترادفين، فإن المهندسين المتخصصين بالأمن عادةً ما يجدون أنفسهم مرهقين بأعمال السرية، السرية والأمن هما قضيتان مختلفتان تماماً، الأمن هو بنية تحكم متمركزة على المنظمة، كما تدل أيضاً على ضوابط سبل الوصول وإضفاء الشرعية، أما السرية فهي بنية تحكم متمركزة على الفرد، وهي باختصار عقد بين المنظمة والفرد بخصوص كيفية جمع المعلومات الشخصية عن الأفراد وظروفها والتعامل معها ومعالجتها من قبل المنظمة، ووضع قواعد للمعلومات السرية.

**أولاً: مبدأ المسؤولية:** يعني أن المنظمة مسؤولة عن المعلومات الشخصية التي تحت تصرفها. وتقوم بتعيين فرد أو أفراد ليكونوا مسؤولين عن الالتزام بقواعد السرية المقررة.

**ثانياً: تحديد الأغراض:** تحديد الغرض من جمع المعلومات عند جمعها أو قبله.

**ثالثاً: الموافقة:** الحصول على موافقة الأفراد لجمع المعلومات الشخصية واستخدامها وإفشائها<sup>2</sup> وهذا يتضمن:

- 1- **تقييد الجمع:** جمع المعلومات المطلوبة من أجل الأغراض المحددة بأساليب مناسبة وشرعية.
- 2- **تقييد الاستخدام، الكشف والاحتجاز:** الحصول على موافقة الفرد إذا كانت المعلومات ستستخدم لأغراض أخرى، ويُحتفظ بالمعلومات الشخصية طالما كانت ضرورية لاستيفاء تلك الأغراض.
- 3- **الدقة:** يُحتفظ بالمعلومات صحيحة حسبما يكون ذلك ضرورياً لاستيفاء للغرض المحدد.
- 4- **الوقاية:** ضمان حماية المعلومات بالوقاية الأمنية الملائمة.

<sup>1</sup> عنوان حساب المديرية العامة للأمن الوطني على موقع تويتر: [www.twitter.com/algeriepolice](http://www.twitter.com/algeriepolice)

<sup>2</sup> فهد بن ناصر العبود، مرجع سابق، ص 153.



5- **الوضوح:** وضع السياسات والممارسات ذات الصلة بإدارة المعلومات الشخصية لتكون متاحة بيسرٍ للأفراد.

6- **سُبُل الوصول الفردية:** إخبار الفرد بشأن طلبه حول وجود معلوماته/ها الشخصية واستخدامها وكشفها، السماح للفرد بالوصول إلى تلك المعلومات، وبالاعتراض على مستوى دقتها واكتمالها وطلب تعديلها حسبما يكون ملائماً.

7- **الاعتراض على الالتزام:** السماح للفرد أن يوجه اعتراضاً فيما يخص الالتزام بخصوص القواعد الواردة أعلاه إلى الجهة المسؤولة في المنظمة، والمهندس المختص بالسرية مسؤول عن تحديد متطلبات السرية وتعريفها باستخدام تشريع حرية المعلومات وحماية السرية (الخصوصية) وأي قوانين أخرى يمكن أن تكون سارية المفعول، إضافةً إلى ذلك، يجب عليه أن يُقدم تحليلاً لنشاطات التقنية ومعالجة المعلومات في نطاقها، وتقييم المخاطر، عادةً يتم القيام به باستخدام نموذج تقييم تأثير السرية وتحديد مهام المهندس المختص بالسرية...

هذا المجال العريض للمسؤوليات يوضح تمييزاً مهماً بين المهندس المختص بالسرية والمهندس المختص بالأمن، وهو يركز على نحوٍ أساسي على اهتمامات النظام فيما يتعلق بالتحكم في سبل الوصول من خلال استخدام التشفير، والبيولوجيا الإحصائية وآليات إعداد التقارير، يتصرف المهندسين المختصين بالسرية لصالح المستخدم، مُركزاً على جمع المعلومات، واستخدامها وكشفها واحتجازها، ومن أجل الوصول إلى تلك التوصيات يحتاج المهندس المختص بالسرية لمتابعة البيانات.

وتعتبر البنية المعمارية للمؤسسة هي حامية السرية بموجب التصميم، لكن المنظمة تقوم بتطوير القدرة على إدارة السرية المستمرة، وهذا يتضمن تحديد الثغرات في تصميم التقنية، ومراقبة تنفيذ التقنية، وإجراء مراجعات للسرية والتقييم اللاحق للتنفيذ. كذلك يحتاج المهندس المختص بالسرية إلى تطوير الخطط بشأن التعامل مع أخطاء السرية المحتملة.

كثيراً ما تتحمل مؤسسة ما أضراراً طويلة الأجل بسبب انتهاكات السرية، لذا يجب وضع الخطط اللازمة لعزل انتهاكات السرية وتصحيحها، وإشعار الأطراف المتأثرة فوراً وتأسيس طرق تحليل النظم التي تحدد المشاكل المحتملة الأخرى المماثلة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فهد بن ناصر العبود، المرجع السابق، ص ص 54-156.

## الفرع الثالث

## الحماية الجزائرية للإدارة الإلكترونية واستخداماتها في التشريع الجزائري

تتطلب استخدامات التكنولوجيات الحديثة وأنظمة المعلومات مستويات متعددة من الحماية منها ما هو تقني من ناحية تأمين بنظم الحماية الإلكترونية وصد الهجمات الإلكترونية وتعزيز ما يعرف بجدران الحماية، ومنها ما هو إداري من حماية عتاد وتجهيزات العمل الإداري من أنظمة اتصالات وأجهزة آلية والأهم بالنسبة لهذا العنصر من دراستنا هو الحماية القانونية الجزائرية لنظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر، فما الآليات والعقوبات التي أقرها المشرع في جرائم المعلوماتية؟

## أولاً: حماية أمن الإدارة الإلكترونية في قانون العقوبات

كان عام 2004 شاهداً على أول الأحكام القانونية الجزائرية في مجال حماية أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات من خلال القانون 04-15 المعدل والمتمم لقانون العقوبات، حيث أقر مجموعة من العقوبات التي تطل كل من يمس بأنظمة معالجة المعطيات بأي طريقة من الطرق الآتية:

- دخول غير المخول له جزئياً أو كلياً إلى أية منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات أو حذفها أو تغييرها أو تخريب أنظمة التشغيل.
- إدخال معطيات في نظام المعالجة الآلية أو إزالتها أو تعديلها بطريق الغش.
- تصميم أو بحث أو تجميع أو توفير أو نشر أو الإتجار في معطيات مخزنة أو معالجة أو مرسله عن طريق منظومة معلوماتية بطريقة غير قانونية.
- حيازة أو إنشاء أو نشر أو استعمال لأي غرض كان المعطيات المتحصل عليها بطريقة غير قانونية وغير مصرح بها.

كما نص القانون على أن العقوبات المقررة والتي تتراوح بين الحبس شهرين إلى 3 سنوات وغرامة مالية تتراوح حسب الحالة بين 50 ألف دينار جزائري وخمسة (5) ملايين دينار، هذه العقوبات تضاعف حسب الحالة إذا استهدفت هذه الجرائم الهيئات والمؤسسات العمومية الخاضعة للقانون العام،<sup>1</sup> أي الدولة

<sup>1</sup> المادة 394 مكرر، مكرر 1، مكرر 2، مكرر 3، مكرر 4، مكرر 5، مكرر 6، من القانون رقم 04-15، المؤرخ في: 10 نوفمبر 2004، يعدل ويتم الأمر رقم: 66-156 المتضمن قانون العقوبات، الجريدة الرسمية عدد 71 مؤرخة في: 10 نوفمبر 2004.

وأقسامها المركزية والمحلية الإدارات والمؤسسات الإدارية العمومية التي تستخدم أنظمة إلكترونية لتسيير مصالحها أو تقديم خدماتها للجمهور.

ولإعطاء بعد أكثر صرامة في مواجهة الجرائم المتصلة بتقنيات الإعلام والاتصال تم استحداث قطب جزائي وطني متخصص في المتابعة والتحقيق في هذا النوع من الجرائم التي ترتكب أو يعين على ارتكابها استعمال منظومات معلوماتية أو نظام اتصال إلكتروني، يكون مقره مجلس قضاء الجزائر.<sup>1</sup> ويختص وكيل الجمهورية لدى القطب الجزائري الوطني لمكافحة الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وقاضي التحقيق ورئيس القطب حصريا بالمتابعة والتحقيق والحكم في الجرائم المنصوص عليها في الأمر رقم 11-21، من بينها ما يتعلق بموضوع دراستنا وهي: "جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالإدارات والمؤسسات العمومية".<sup>2</sup>

أما القانون المتعلق بحماية المعلومات والوثائق الإدارية فقد شدد العقوبات على أي مساس بالوثائق المصنفة، أي؛ أي مكتوب ورقي أو إلكتروني أو رسم أو مخطط أو خريطة أو صورة أو شريط صوتي أو سمعي بصري أو أي سند مادي أو إلكتروني آخر كانت محل تدابير ترمي إلى منع نشرها أو تقييد الاطلاع عليها،<sup>3</sup> يعاقب بالحبس من خمس (5) سنوات إلى عشر (10) سنوات وبغرامة من (500.000) دج إلى مليون (1.000.000) دج كل من يدخل دون ترخيص إلى منظومة معلوماتية أو موقع إلكتروني أو شبكة إلكترونية أو أي وسيلة أخرى من وسائل تكنولوجيات الإعلام والاتصال للسلطات العمومية، بقصد الحصول بغير وجه حق على معلومات أو وثائق مصنفة. فيما تضاعف العقوبة في حال نشر هذه المعلومات أو الوثائق المصنفة قصد الإضرار بالسلطات المعنية أو الحصول على منافع مباشرة أو غير مباشرة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المادة من الأمر رقم: 11-21، المؤرخ في: 25 غشت 2021، يتم الأمر رقم: 66-155 المؤرخ في: 8 يونيو 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، تتم المادة 211 مكرر 22 منه، الجريدة الرسمية عدد 65، مؤرخة في: 26 غشت 2021.

<sup>2</sup> المادة 2 من الأمر 11-21، تتم المادة 211 مكرر 24 من الأمر رقم: 66-155.

<sup>3</sup> المادة 3 من الأمر رقم: 09-21، المؤرخ في: 8 يونيو 2021، يتعلق بحماية المعلومات والوثائق الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 45، مؤرخة في: 09 يونيو 2021.

<sup>4</sup> المادة 37 من الأمر رقم: 09-21.

### ثانيا: الوقاية من جرائم أنظمة المعلومات ومكافحتها في القانون رقم 04-09

يقصد بالجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال كل جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات وأي جريمة أخرى تُرتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية.<sup>1</sup>

تعريزا للإطار القانوني للتعامل مع الجرائم الإلكترونية، صدر القانون رقم: 04-09 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، حيث تم إقرار آليات وقائية واستباقية لجرائم أنظمة المعلومات، وذلك من خلال:

**1- مراقبة الاتصالات الإلكترونية:** يمكن أن تقوم السلطات الأمنية أو القضائية المختصة بمراقبة الاتصالات الإلكترونية بجميع أنواعها في حال توفرت معلومات عن احتمال وقوع اعتداء على منظومة معلوماتية على نحو يهدد النظام العام أو الدفاع الوطني أو مؤسسات الدولة أو الاقتصاد الوطني، مع تقييد هذا الإجراء حيث يجب الحصول على إذن مكتوب من السلطة القضائية المختصة للقيام به،<sup>2</sup> وذلك تجسيدا لمبدأ سرية المراسلات الشخصية والاتصالات الخاصة التي يكفلها الدستور ويجيز الاطلاع عليها فقط بأمر معلل من السلطة القضائية.<sup>3</sup>

**2- تفتيش المنظومات المعلوماتية:** تتيح أحكام القانون رقم 04-09، للسلطات القضائية المختصة وضباط الشرطة القضائية أن تقوم بالدخول للقيام بعمليات تفتيش مادي سواء إلكتروني أو حضوري، للمنظومات المعلوماتية أو أجزاء منها والمعطيات المخزنة فيها أو منظومات التخزين المعلوماتية،<sup>4</sup> وذلك في إطار حماية أنظمة المعلومات الحكومية أو البحث عن قرائن وأدلة لعمليات طالت منظومات إلكترونية.

**3- حجز المعطيات المعلوماتية:** تكون عملية الحجز نتيجة لعملية تفتيش للمعطيات تُكتشف بينها معطيات مخزنة تكون مفيدة في الكشف عن الجرائم أو مرتكبيها ويمكن حجز المنظومة المعلوماتية أو

<sup>1</sup> المادة 2 من القانون رقم: 04-09، المؤرخ في: 5 غشت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 47، مؤرخة في: 16 غشت 2009.

<sup>2</sup> المادة 4 من القانون رقم: 04-09.

<sup>3</sup> أنظر: المادة 47 من دستور الجزائر لسنة 2020.

<sup>4</sup> المادة 5 من القانون رقم: 04-09.

نسخ المعطيات المهمة منها على دعائم تخزين، أما إن استحالت إجراء حجز لأسباب تقنية يمكن تقييد الوصول للمعطيات التي تحتويها المنظومة المعلوماتية المعنية ومنع الوصول إليها أو نسخها.<sup>1</sup>

من خلال أحكام القانون 04-09 نستنتج أن المشرع قد وضع الآليات الاستباقية للجرائم الماسة بأنظمة المعلومات وخصوصاً ما يتعلق بأنظمة المعلومات الحكومية الإدارية والاقتصادية والأمنية في إطار وقائي، وفي ما يخص جانب مكافحة وضع آليات التفتيش والحجز بالوسائل التقنية المناسبة كإجراء بعدي لأية عمليات غير مشروعة تطال الأنظمة المعلوماتية بما فيها أنظمة الإدارة الإلكترونية.

### ثالثاً: الهيئة الوطنية للوقاية من جرائم المعلوماتية

بالإضافة إلى ما تم ذكره من آليات الوقاية والمكافحة لجرائم أنظمة المعلومات التي أقرها القانون رقم 04-09، فقد نص أيضاً على إنشاء هيئة معنية بالوقاية منها ومكافحتها، تحت اسم: "الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها".<sup>2</sup>

**1- تعريف الهيئة:** الهيئة سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتوضع تحت سلطة رئيس الجمهورية.<sup>3</sup> مقرها بمدينة الجزائر، ويمكن نقله إلى أي مكان آخر من التراب الوطني، بموجب مرسوم رئاسي.<sup>4</sup> وتجدر الإشارة هنا إلى أن أول نص تنظيمي لتطبيق المادة 13 من القانون رقم 04-09 المذكورة سابقاً وإنشاء الهيئة كان قد وضعها تحت سلطة وزير العدل.<sup>5</sup>

**2- مهام الهيئة في مجال أمن المعلومات:** تضم الهيئة عدة مديريات ومصالح ومكاتب لتسييرها كما يحدده التنظيم الخاص بها،<sup>6</sup> وسنركز هنا على ذكر المهام المرتبطة بأمن أنظمة المعلومات المرتبطة بالخدمات الإلكترونية العمومية، حيث تقوم في هذا المجال ب:

<sup>1</sup> المادتان 6 و 7 من القانون رقم: 04-09.

<sup>2</sup> المادة 13 من القانون رقم: 04-09.

<sup>3</sup> المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-183، المؤرخ في: 13 يوليو 2020، يتضمن إعادة تنظيم الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 40، مؤرخة في: 18 يوليو 2020.

<sup>4</sup> المادة 3 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-183.

<sup>5</sup> المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-261، المؤرخ في: 8 أكتوبر 2015، يحدد تشكيلة وتنظيم وكيفيات سير الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 53، مؤرخة في: 8 أكتوبر 2015.

<sup>6</sup> أنظر: القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 17 ديسمبر سنة 2017، يحدد التنظيم الداخلي لهيكل الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 14، مؤرخة في: 4 مارس 2018.

- اقتراح عناصر الاستراتيجية الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- مساعدة السلطات القضائية المختصة ومصالح الشرطة القضائية في مجال مكافحة الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، لاسيما من خلال جمع المعلومات والتزويد بها ومن خلال الخبرات القضائية.
- تجميع وتسجيل وحفظ المعطيات الرقمية للأنظمة المعلوماتية وتحديد مصدرها ومسارها من أجل استعمالها في الإجراءات القضائية.
- السهر على تنفيذ طلبات المساعدة الصادرة عن البلدان الأجنبية وتطوير تبادل المعلومات والتعاون على المستوى الدولي في مجال اختصاصها.
- تطوير التعاون مع المؤسسات والهيئات الوطنية المعنية بالجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- المساهمة في تكوين المحققين المتخصصين في مجال التحريات التقنية المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- المساهمة في تحيين المعايير القانونية في مجال اختصاصها.<sup>1</sup>
- إذن تلعب هذه الهيئة من خلال الصلاحيات الممنوحة لها ومواردها البشرية والتنظيمية والمادية وإمكاناتها التقنية دورا في منظومة الأمن الوطنية المتصلة بحماية نظم الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية المتاحة عبر الانترنت، بما يضمن السرية والخصوصية لتعاملات الجمهور والإدارات العمومية على حد سواء.

#### رابعا: المنظومة الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية

مطلع العام 2020، تم وضع الإطار القانوني لآلية أخرى أكثر شمولاً في مجال أمن المعلومات وتم تسميتها: "المنظومة الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية"، تعد أداة الدولة في مجال أمن الأنظمة

<sup>1</sup> المادة 4 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-261.

- المادة 4 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-183.

المعلوماتية، وتشكل الإطار التنظيمي لإعداد الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية وتنسيق تنفيذها، وتشمل المنظومة الموضوعة لدى وزارة الدفاع الوطني:

- مجلس وطني لأمن الأنظمة المعلوماتية، يكلف بإعداد الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، والموافقة عليها وتوجيهها.

- وكالة أمن الأنظمة المعلوماتية، وتكلف بتنسيق تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية.<sup>1</sup>

سنكتفي من خلال الآتي بدراسة مهام المجلس والوكالة المذكورين في مجال أمن أنظمة المعلومات ذات الصلة بالخدمة العمومية الإلكترونية فحسب.

**1- مهام المجلس الوطني لأمن الأنظمة المعلوماتية:** يتولى المجلس الذي يرأسه وزير الدفاع أو ممثله،<sup>2</sup> في إطار إعداد الاستراتيجية الوطنية في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية، المهام التالية:

- البت في عناصر الاستراتيجية الوطنية لأمن أنظمة المعلومات المقترحة من قبل الوكالة وتحديدها.

- دراسة مخطط عمل الوكالة وتقرير نشاطاتها والموافقة عليهما.

- دراسة التقارير المتعلقة بتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، والموافقة عليها.

- الموافقة على اتفاقات التعاون والاعتراف المتبادل مع الهيئات الأجنبية في مجال أمن أنظمة المعلومات.

- الموافقة على سياسة التصديق الإلكتروني للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.

- الموافقة على تصنيف الأنظمة المعلوماتية.

- اقتراح ملاءمة الإطار الهيكلي أو التنظيمي الخاص بأمن الأنظمة المعلوماتية.

- إبداء رأي مطابق في أي مشروع نص تشريعي أو تنظيمي ذي صلة بأمن الأنظمة المعلوماتية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المواد: 1، 2، 3 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-05، المؤرخ في: 20 جانفي 2020، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، الجريدة الرسمية عدد 4، مؤرخة في: 26 جانفي 2020.

<sup>2</sup> المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-05.

<sup>3</sup> المادة 4 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-05.

- 2- مهام وكالة أمن الأنظمة المعلوماتية: الوكالة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، مقرها في مدينة الجزائر<sup>1</sup>، ويسيرها مدير عام<sup>2</sup>، تقوم الوكالة في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية بالمهام التالية:
- تحضير عناصر الاستراتيجية الوطنية في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية، وعرضها على المجلس وتنسيق تنفيذها
  - اقتراح كفاءات اعتماد مزودي خدمات التدقيق في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية.
  - إجراء تحقيقات رقمية في الهجمات أو الحوادث السيبرانية التي تستهدف المؤسسات الوطنية.
  - السهر على جمع وتحليل وتقييم المعطيات المتصلة بمجال أمن الأنظمة المعلوماتية لاستخلاص المعلومات الملائمة التي تسمح بتأمين منشآت المؤسسات الوطنية.
  - متابعة عمليات التدقيق لأمن الأنظمة المعلوماتية.
  - تقديم المشورة والمساعدة للإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية والخاصة من أجل وضع استراتيجية أمن الأنظمة المعلوماتية.
  - مرافقة الإدارات والمؤسسات والهيئات، بالتشاور مع الهياكل المختصة في هذا المجال، في معالجة الحوادث المتصلة بأمن الأنظمة المعلوماتية.
  - اقتراح مشاريع نصوص تشريعية أو تنظيمية في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية، بعد الرأي المطابق للمجلس.
  - اعتماد منظومات إنشاء وفحص الإيماء الإلكتروني.
  - تقديم توجيهات تتعلق بتكوين أعوان المؤسسات العمومية، في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المادة 17 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-05.

<sup>2</sup> المادة 20 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-05.

<sup>3</sup> المادة 18 من المرسوم الرئاسي رقم: 20-05.



## ملخص الفصل الثاني

إن تطبيق التكنولوجيا الحديثة في نظم الإدارة يؤثر على المرافق العامة من الناحية القانونية ومن ناحية بعض الأحكام القانونية والمبادئ التي تحكم سير المرافق العامة من استمراريته والتكيف المستمر والحياد الذي ينص عليه الدستور والتشريع، كما يؤثر على بعض أدوات المرافق العامة التي تستخدمها في النشاط الإداري، إذ يتطلب النشاط الإلكتروني بعض القواعد الخاصة التي تحكم الأدوات القانونية للقرارات والوثائق والعقود الإدارية، وهو ما أقره المشرع الجزائري من وسائل التوقيع الإلكتروني الذي يتميز بخصائص مختلفة عن التوقيع التقليدي وكذا تقنية التصديق الإلكتروني للوثائق الموقعة كتعزيز لأمن الوثائق الموصوفة المصدرة في شكل إلكتروني، وحمايتها قدر الإمكان من التلاعب والتزيف، وتقوم على التصديق سطات أقرها المشرع إحداها حكومية وأخرى وطنية وأخيرة اقتصادية.

وكمفهوم حديث أيضا للحكومة الإلكترونية نجد أن عدة دول ختت خطوات متقدمة في جانب الاستفادة من التطبيقات الرقمية المتطورة ووسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز نظم الرقمنة والحكومة الإلكترونية من خلال نظام المشاركة وترقية وظائف العلاقات العامة ووظيفة الاتصال الإداري التي تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المنظمات، فالبيئة الرقمية الحديثة تتيح وسائل أسرع وأقل تكلفة وأوسع انتشارا يمكن استعمالها في تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق المنفعة العامة وتجسيد الحق في الإعلام الذي يكفله الدستور للمواطنين.

أخيرا يعد إقرار وتطبيق آليات قانونية ومؤسسية إدارية وجزائية لحماية أنظمة المعلومات وقواعد البيانات للمواطنين من أي اعتداء إلكتروني عليها بما ينتهك الحق في الخصوصية للجمهور وتعديا على المال العام، يوجب المتابعة والعقوبة سواء بالنسبة لنظم الإدارة الإلكترونية ومنظومات معالجة المعطيات المركزية ودونها، أو الأدوات التي تستعملها الإدارة في الخدمة الإلكترونية من توقيع وتصديق إلكتروني أو بوابات ومواقع ومنصات إلكترونية أو نظم المشاركة الإلكترونية أو أنظمة الاتصال الإدارية، ولعل أبرز إجراء يدل على إيلاء المشرع أهمية عالية للحماية الجزائية لأنظمة الخدمة الإلكترونية هو استحداث القطب الجزائري الوطني لمكافحة الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

# الباب الثاني

الإطار القانوني لخدمات الإدارة

الإلكترونية الجزائرية

شكلت السياسة الحكومية التي شرعت فيها الجزائر مطلع الألفية الثانية في التوجه نحو اعتماد مشروع الإدارة الإلكترونية كمقدمة لتجسيد الحكومة الإلكترونية المتكاملة أسوةً بما حدث من تطورات، الخطوة الأولى نحو اعتماد الرقمنة في قطاعات وهيئات الإدارة الجزائرية، ثم تلتها الرؤية الحكومية المعبر عنها في الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية 2008-2013، كخطط خماسي هام في سياق عملية عصرنة الإدارة وتطوير نظم وأساليب التسيير والخدمات.

إن التطور التكنولوجي وتقنيات وتطبيقات الإعلام والاتصال أداة هامة في مساعدة الحكومات على تنفيذ برامجها التنموية والخدماتية، وخفض نفقاتها العامة الإدارية، وهو ما اتجهت إليه الجزائر بتنفيذ الخدمات الإلكترونية في قطاع الإدارة العمومية بما لذلك من منافع على جودة الخدمات المقدمة للجمهور وسرعتها وتبسيط الإجراءات الإدارية أمام المؤسسات العمومية الإدارية.

سندرس من خلال هذا الباب الأطر القانونية؛ التشريعية وتنظيمية لعملية عصرنة الإدارة العمومية في حدود دراستنا -المبينة سابقاً- حيث سترتكز الدراسة على الإطار التطبيقي العملي الفعلي لهذه الخدمات وكيفية تنظيمها وتحليل ميزاتها وعيوبها، في قطاعات الداخلية والجماعات المحلية، العدالة، المالية، البريد والمواصلات، وهيئات عمومية تتمثل في مختلف هيئات الضمان الاجتماعي والسلطة المستقلة لمراقبة الانتخابات، ومجال الصفقات العمومية كإطار جامع لمختلف القطاعات والهيئات والمؤسسات العمومية.

وأخيراً تحليل واستشراف آفاق تطوير رقمنة الإدارة في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة في المقام الأول، والأدوار التي تقوم بها الهيئات المختصة سواء كانت مديريات وزارية أو وكالات موضوعاتية أو دوائر وزارية كلٌّ في إطار اختصاصاته الممنوحة له في القانون والوسائل التقنية والتنظيمية الموضوعة تحت سلطته وبالتنسيق مع الهيئات العمومية الأخرى.

# الفصل الأول

منظومة الخدمات الإلكترونية في

قطاعات الإدارة العمومية

منذ إطلاق الحكومة الجزائرية مشروع (الجزائر الإلكترونية 2008-2013) وتأسيس الخدمات العمومية الإدارية في شكل إلكتروني يأخذ شكلا مضطربا ضمن محاور البرنامج. وكما أسلفنا الذكر فقد كانت عملية التحول الرقمي في الإدارة العمومية بطيئة نوعا ما كما يراها أهل الاختصاص مقارنة مع التجارب الدولية في هذا الشأن، إلا أنها كانت السبابة اقليميا وقاريا في بعض المنتجات الخدماتية الإلكترونية والتطبيقات الرقمية للخدمة، ويخضع تجسيد الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية والقطاع العام في الجزائر لمجموعة من النصوص القانونية؛ التشريعية والتنظيمية على وجه الخصوص.

سنحاول من خلال هذا الفصل استعراض هذا الإطار التشريعي والتنظيمي لأهم الخدمات الإلكترونية المعتمدة في قطاعات الإدارة العمومية؛ بدءاً بأهم قطاع للإدارة في الجزائر وهو قطاع الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، وما يقدمه من خدمات سواء على المستوى المركزي أو على مستوى الجماعات الإقليمية والمحلية الخاضعة لوصايته خصوصاً خدمات البلديات ومصالحها للحالة المدنية في إصدار كثير من الوثائق الرسمية عبر الانترنت أو عبر النظام الوطني الآلي للحالة المدنية، بعد ذلك سندرس منظومة الخدمة العمومية الإلكترونية لقطاع العدالة وهو قطاع مهم بدوره يقدم مجموعة كبيرة من الخدمات للجمهور ومستجدات فيما يخص إجراءات التقاضي الإلكتروني (مبحث أول). ثم قطاع المالية الذي يتفرع عن دراستنا له مجموعة عناصر متعلقة بمديريات القطاع في مجال الجباية والمحاسبة العمومية والأملاك الوطنية والجمارك وما تقدمه من خدمات إلكترونية أو ما تم تأسيسه من أنظمة تسيير إلكترونية لديها، وفي الأخير سنختم هذا الفصل بدراسة الاحكام التشريعية والتنظيمية أيضا لعملية رقمنة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفي هذا القطاع سنركز دراستنا على الخدمات الإدارية التي يقدمها القطاع في شكل إلكتروني لجمهوره وبعض الخدمات المالية التي تساهم في عملية ربط القطاعات وأنظمة الإدارة الإلكترونية بما يخدم هدف تجسيد حكومة إلكترونية متكاملة تعتمد البيانات المفتوحة العابرة للقطاعات الوزارية (مبحث ثانٍ).

## المبحث الأول

## الخدمات الإلكترونية لقطاعي الداخلية والجماعات المحلية والعدالة

بعد إطلاق الرؤية الوطنية لتطوير الإدارات العمومية المعروفة بمشروع الجزائر الإلكترونية بدأت الحكومة ومن خلال كل قطاع على حدى في تهيئة البنية التحتية التقنية والتشريعية والتنظيمية لتجسيد البرنامج القطاعي في رقمنة وعصرنة المرافق التابعة لها، من خلال برامج إصلاح الإدارة والقوانين والتنظيمات ذات الصلة، وسنحاول من خلال هذا المبحث دراسة منظومة الخدمات الإلكترونية التي تم اعتمادها في قطاعين أساسيين في مجال الخدمات العمومية الإدارية وهما قطاع الداخلية والجماعات المحلية والذي يعد الأكثر استحواداً على المعاملات الإدارية لجمهور المواطنين على المستويين المركزي والمحلي (مطلب أول) وقطاع الدالة ومرفق القضاء الذي يأتي في مرتبة متقدمة أيضاً من حيث كم المعاملات الإدارية والقضائية التي يقدمها للمواطنين (مطلب ثانٍ).

## المطلب الأول

## تطبيقات الخدمة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية

يشكل قطاع الداخلية والجماعات المحلية القطاع الأكبر في تعاملات المواطنين الإدارية سواء على المستوى الوطني أو المحلي، فعلى المستوى الوطني يشرف على الخدمات المتعلقة بالحياة المدنية والسياسية من ترخيص واعتماد الأحزاب والجمعيات والتظاهرات السياسية وكذلك الأمن الوطني، أما على المستوى المحلي فهو شريان التعاملات الإدارية الرئيسية التي يجريها جمهور المواطنين على مستوى البلديات والولايات والدوائر أيضاً، ومن هنا سنتطرق من خلال هذا الجزء من الدراسة لمجموع الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع وطنياً ومحلياً سواء من خلال الخدمات الإلكترونية في الشباك أو عبر الخط أو عبر التطبيقات الإلكترونية المخصصة لخدمة المواطن في مجال المعاملات الإدارية.

## الفرع الأول

## الخدمة الإلكترونية لدى مصالح الحالة المدنية الإلكترونية

شهدت مصالح الحالة المدنية تطورات متلاحقة في وسائل العمل الإداري فبعد أن كانت تسيير بالطريقة التقليدية في إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف الوطني ورخصة السياقة وشهادات الميلاد والوفاة والإقامة والحالة المدنية والاجتماعية، عمدت السلطات العمومية مع تطور الوسائل التكنولوجية إلى الشروع في الاستعانة بأنظمة المعلومات والإعلام الآلي في تسيير مصالح الحالة المدنية، وكانت الخطوة الرئيسية لذلك هي تعديل قانون الحالة المدنية لسنة 1970، وذلك من خلال القانون رقم 08-14 الذي نص على آلية السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

## أولاً: استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

استحدث المشرع لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجلاً وطنياً آلياً للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية لتسهيل تقديم الخدمات الإدارية بطريقة إلكترونية.<sup>1</sup>

يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل يركز السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بواسطة وسيلة رقمية<sup>2</sup> كل عقود الميلاد وسجل الزواج وسجل عقود الوفيات<sup>3</sup> وبمركز كذلك كافة التعديلات والإغفالات والتسجيلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها وفق التشريع المعمول به.<sup>4</sup> كما أتاح المشرع من خلال التعديل الذي طرأ على القانون رقم 08/14 بموجب القانون رقم 03/17 إمكانية تقديم طلبات تعويض وإبطال وتصحيح وتعديل وتسجيل عقود الحالة المدنية سالفه الذكر وطلبات تصحيح الأوامر والأحكام القضائية الصادرة بشأنها أو إرسالها

<sup>1</sup> المادة 25 مكرر من القانون رقم 08-14 المؤرخ في: 09 غشت 2014، يعدل ويتم الأمر رقم 20/70 المؤرخ في: 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 49 مؤرخة في: 20 غشت 2014.

<sup>2</sup> المادة 25 مكرر 1 من القانون رقم 08-14.

<sup>3</sup> المادة 06 من القانون رقم 08-14.

<sup>4</sup> المادة 25 مكرر 1 من القانون رقم 08-14.

بالطريق الإلكتروني<sup>1</sup>، حيث ترفع العريضة من قبل المعني طالب التصحيح إلى وكيل الجمهورية بطلب مكتوب على ورق عادي أو بطريقة إلكترونية مباشرة أو عبر ضابط الحالة المدنية للبلدية.<sup>2</sup>

كما يتوجب على ضابط الحالة المدنية أن يسلم للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية نسخة رقمية مطابقة لأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزياً<sup>3</sup> وذلك في إطار ربط الأنظمة المعلوماتية للجهات الإدارية مع بعضها للاستفادة منها في إنجاز المعاملات المختصة بها والتأكد من صحة البيانات المقدمة من الجمهور.

وقد حدد التنظيم تطبيقاً للنصوص التشريعية سالفه الذكر المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية المعتمدة في البلديات والمصالح القنصلية، والبالغ عددها 14 وثيقة فيما تستعمل اثنتان فقط منها بين المصالح المعنية، إذ أنه وباستثناء دفتر العائلي ومستخرج عقد الميلاد الخاص الذي يرمز له بـ 12-خ الذي كان معتمداً في إنجاز الوثائق البيومترية، فإن الوثائق الأخرى للحالة المدنية تطبع على ورق أبيض بخط طباعة أسود اللون، مع احتواءها على رمز شريطي، وتاريخ ومكان الإصدار ورقم مرجعي لها.<sup>4</sup>

أما فيما يخص تسليم نسخ طبق الأصل من العقود الرقمية فيقدم لدى البلدية أو الدائرة القنصلية محل الإقامة كما يمكن تقديمه أيضاً لدى أي بلدية أو ملحقة إدارية بلدية أخرى.<sup>5</sup> ويكون ضباط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والدوائر القنصلية مؤهلين ومخولين قانوناً لتوقيع نسخ العقود التي ذكرنا ودمغها بأختامهم.<sup>6</sup>

وعلى سبيل المثال بعد صدور القانون رقم 14-08 وبداية تنفيذ مخطط تجسيد السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، صرح مدير الأنظمة المعلوماتية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية رضوان

<sup>1</sup> المادة 38 مكرر من القانون رقم 17-03 المؤرخ في: 10 يناير 2017، يعدل ويتم الأمر رقم 70/20 المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 02 مؤرخة في: 11 يناير 2017.

<sup>2</sup> المادة 40 من القانون رقم 17-03.

<sup>3</sup> المادة 25 مكرر 2 من القانون رقم 14-08.

<sup>4</sup> المواد: من 2 إلى 5 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 29 ديسمبر 2014، يحدد المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 01 مؤرخة في: 07 يناير 2014.

- أنظر أيضاً: قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية، الملحق رقم 1 من المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في: 17 فبراير 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 11 مؤرخة في: 26 فبراير 2014.

<sup>5</sup> المادة 25 مكرر 3 من القانون رقم 14-08.

<sup>6</sup> المادة 25 مكرر 4 من القانون رقم 14-08.



محفوظي للإذاعة الوطنية أن الوزارة انتهت من ربط كافة الوزارات المعنية بالسجل الوطني الرقمي للحالة الوطنية، ما يعني إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية على أن تتكفل الوزارة بذلك.

كما أكد المتحدث أن الإجراءات المتخذة من طرف وزارة الداخلية منذ السداسي الثاني من سنة 2015 حتى نهاية السداسي الأول من سنة 2016 في إطار لامركزية الخدمات، أدت إلى انخفاض الطلب على وثائق الحالة المدنية إلى 10 بالمائة - حسب ما صرح به -.

وأضاف المتحدث أن مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية وضعت ترسانة من الآليات التقنية والتنظيمية لضمان حفظ وتأمين المعلومات الخصوصية للمواطن، معتمدة في ذلك على كفاءات جزائرية شابة من المهندسين في هذا المجال.<sup>1</sup>

ومنذ بداية رقمنة سجلات الحالة المدنية حتى السداسي الأول لسنة 2018 تمت رقمنة السجلات الورقية للحالة المدنية بإدخال بيانات أكثر من 98 مليون صورة لشهادات الميلاد والوفاة وعقود الزواج التي تم مسحها وتشكيل قاعدة بيانات على مستوى البلديات وقاعدة بيانات وطنية تضم: 65.8 مليون شهادة ميلاد، 17.4 مليون شهادة وفاة، و15.2 مليون عقد زواج، وأهم ما في هذا المسار -حسب رأينا- هو ربط القطاعات الأخرى بسجل الحالة المدنية ليتسنى لها الاطلاع على قواعد البيانات دون طلب هذه الوثائق من المواطن.<sup>2</sup>

ونظام السجل الرقمي للحالة المدنية حين تم اعتماده كان موجها في مرحلة أولى إلى تحسين نوعية الخدمات الإدارية المقدمة من طرف مصالح الحالة المدنية في الشباك واستبدال الطريقة التقليدية في كتابة وتحرير الوثائق وما يتخللها من أخطاء في الكتابة وبطء في الانجاز، وتمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل لبلدية الميلاد مثلا لاستخراج عقود الميلاد الأصلية، وكذلك تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من طلب الحصول على عقود الميلاد الخاصة (12خ) مباشرة عبر الانترنت والحصول عليها من الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية المسجلين فيها، لتتم في مرحلة ثانية اعتماد هذا السجل في تطوير الخدمة العمومية الإلكترونية في مرفق البلدية لتشمل استخراج الوثائق بطريقة إلكترونية ولاحقا عبر الخط كما سنرى ذلك لاحقا.

<sup>1</sup> سارة حميدي، السجل الوطني الرقمي للحالة المدنية، موضوع منشور على موقع الإذاعة الجزائرية بتاريخ 05 أكتوبر 2016، على الرابط: <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20161005/89863.html> تمت معاينته بتاريخ: 13 جوان 2021 على الساعة 14:20.

<sup>2</sup> د.م، عصرنة المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة، مجلة الداخلية، العدد الثاني، الجزائر، 2018، صفحة 29.

وفي إطار المسعى الحكومي لتنفيذ مخطط تعميم أنظمة الإدارة الإلكترونية تم إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية،<sup>1</sup> فيما يتعين حسب ما ينص التنظيم على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي من جهتها، وفي إطار الإجراءات الإدارية التي تدرسها والملفات التي تتلقاها في خدماتها الإدارية التي تقدمها للجمهور ألا تشترط على المواطنين تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني.<sup>2</sup> وذلك بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية واختصارها، إلا أن الواقع يظهر أشياء أخرى فهذا النص القانوني الواضح والصريح والذي تم إصداره سنة 2015 لم يجد له على أرض الواقع تنفيذاً إلا في نطاق ضيق، ولعل أوضح مثال على ذلك هو أن كثيراً من البلديات لا تزال تشترط تقديم شهادات الميلاد في ملف استخراج بطاقة التعريف الوطنية البيومترية أو جواز السفر البيومتري، رغم تعدد التعليمات في هذا الشأن، ما يجعلنا نتساءل حول مدى قانونية وشرعية أن تخالف الإدارة النصوص القانونية الواضحة؟ واين الرقابة وسلطة الوصاية من ذلك؟

### ثانياً: إصدار وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية

بالإضافة إلى نظام السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي أتاح للجمهور استخراج وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم من أو بلدية أو ملحقة (مندوبية، فرع) عبر التراب الوطني وبمحرر عبر الحاسوب ذا جودة أفضل من الوثائق التي كانت تعمل بها مصالح الحالة المدنية سابقاً، هناك خدمة أكثر تطوراً وسرعة وهي إصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، حيث أتاح التنظيم هذا الشكل من الخدمة الإدارية العمومية، وتصدر نسخ الوثائق مجهزةً بتوقيع إلكتروني موصوف،<sup>3</sup> يصدر طرف ثالث موثوق ومعتمد لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية الشهادة الإلكترونية الموصوفة المستخدمة في عملية توقيع هذه الوثائق، بحيث تثبت الشهادة صحة العلاقة بين المعطيات الخاصة بطالب الخدمة عبر عملية التحقق التقني من صحة التوقيع الإلكتروني والموقع على الوثيقة<sup>4</sup>، كما يتأكد من هوية الشخص المرسل إليه وتاريخ وصلاحيّة التوقيع والمعلومات التي تتضمنها وإرسالها لطالبتها الحقيقي.<sup>5</sup> وتشرف على

<sup>1</sup> المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في: 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 41 مؤرخة في: 29 يوليو 2015.

<sup>2</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 15-204.

<sup>3</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في: 10 ديسمبر 2015 يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 68 مؤرخة في: 27 ديسمبر 2015.

<sup>4</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 15-315.

<sup>5</sup> المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 15-315.

عملية الإصدار المديرية الفرعية للتصديق الإلكتروني والأمن المعلوماتي التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك عبر مكاتبها الأربعة المتمثلة في:

- مكتب تثبيت ومراقبة السندات والوثائق المؤمنة.

- مكتب تأمين تحويل المعطيات.

- مكتب توزيع الشهادات الإلكترونية.

- مكتب التدقيق والأمن.<sup>1</sup>

أما عن القيمة القانونية وحجية الوثيقة المصدرة بطريق إلكتروني فقد اعتبرها المنظم من خلال المرسوم التنفيذي رقم 15-315 أنها تحوز وتتمتع بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثائق الأصلية المصدرة بطريق الشباك تقليدياً، طالما قد تم اعدادها وفق قواعد السلامة والأمن المعتمدة في التشريع خاصة ما تعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين والتشفير بما يتيح التأكد منها بالوسائل التقنية مثل الماسح الضوئي عبر رمز QR، ويتحمل في هذا الإطار الطرف الثالث الموثوق لوزارة الداخلية المسؤولية القانونية ذات الصلة باستصدار الوثائق الكترونياً سواء في مواجهة الأشخاص الذين تم التصديق على توقيعهم أو تجاه الغير.<sup>2</sup>

وتنفيذا لهذه النصوص القانونية التي ذكرنا والواردة في المرسوم التنفيذي 15-315 ودائما في إطار الاستراتيجية القطاعية لعصرنة المرفق العام وتبسيط الإجراءات الإدارية تم إطلاق خدمة إلكترونية جديدة شهر ديسمبر 2020 والتي تسمح للمواطنين بسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد.

وتتمثل هذه الخدمة في تمكين المواطن من سحب ثلاثة وثائق للحالة المدنية تتمثل في شهادة الميلاد، شهادة الزواج وشهادة الوفاة الخاصة به أو بأحد أقاربه نيابة عنهم، وذلك عبر الولوج إلى الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، حيث تتم هذه الخدمة على مرحلتين. تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في: الرقم التعريفي الوطني<sup>3</sup> ورقم الوثيقة البيومترية سواء كانت بطاقة التعريف أو جواز السفر أو رخصة السياقة، عنوان

<sup>1</sup> قرار وزاري مشترك مؤرخ في: 23 مايو 2017 يحدد تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في مكاتب، الجريدة الرسمية عدد 56 مؤرخة في 28 سبتمبر 2017.

<sup>2</sup> المادتان 5 و 6 من المرسوم التنفيذي رقم 15-315.

<sup>3</sup> الرقم التعريفي الوطني الوحيد: هو رقم يمنح للأشخاص الطبيعيين من جنسية جزائرية أو الرعايا الأجانب المولودين في الجزائر والقاطنين فيها بصفة منتظمة، يسجل في الوثائق الرسمية للهوية والتنقل والسفر، ويتشكل من 18 رقما، وتم إحداثه

البريد الإلكتروني، رقم الهاتف النقال، ثم تحديد العلاقة مع صاحب العقد المراد استخراجها من بين الخيارات السبع المتاحة على الموقع كالتالي: المعني، فرع مباشر، أصل مباشر، الزوج/الزوجة، ولي الأمر، ووكيل الجمهورية، تفويض بحكم قضائي، وهي نفس الخيارات بالنسبة للمعاملات الثلاث باستثناء شهادة الوفاة يستبعد منها خيارك المعني، تفويض بحكم قضائي.

أما فيما يخص المرحلة الثانية من العملية فيتم فيها تحديد معلومات صاحب الشهادة المراد استخراجها، فبالنسبة لشهادة الميلاد التي تم رفع مدة صلاحيتها إلى عشر (10) سنوات فيتوجب إدراج المعلومات كالتالي:

- لقب واسم طالب الخدمة.
- اختيار ولاية وبلدية الميلاد من القائمة.
- تاريخ الميلاد بالتحديد أو مفترض بالنسبة لعقود الميلاد الصادرة بموجب أحكام قضائية.
- إدخال رقم عقد الميلاد.

وبالنسبة لخدمة استخراج شهادة الزواج فيقوم طالب الخدمة بإدراج المعلومات كالتالي:

- لقب واسم طالب الخدمة.
- اختيار ولاية وبلدية الزواج من القائمة.
- تاريخ الزواج بالتحديد أو مفترض بالنسبة لعقود الزواج الصادرة بموجب أحكام قضائية.
- إدخال رقم عقد الزواج.

وأيضاً بالنسبة لخدمة استخراج شهادة الوفاة فيتم باتباع الخطوات التالية:

- لقب واسم المتوفى.
- اختيار ولاية وبلدية الوفاة من القائمة.
- تاريخ الوفاة بالتحديد أو مفترض بالنسبة لشهادات الوفاة الصادرة بموجب أحكام قضائية.
- إدخال رقم شهادة الوفاة.

تلي مرحلة إدخال البيانات الموضحة بالتفصيل أعلاه، عملية ادخال رمز رقمي مشكل من أرقام وحروف باللغة اللاتينية والذي يتغير مع كل عملية جديدة، كما يتم التصريح بأن المعلومات المقدمة صحيحة عبر التأشير على خانة مخصصة لذلك، ليتم الضغط اخيرا على خيار تأكيد للعملية، وبالتالي ترسل لطالب الخدمة الوثيقة الالكترونية المطلوبة عبر البريد الالكتروني الخاص به والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبابيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية. كما تحتوي كذلك على رمز الاستجابة السريعة (QR Code) لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة وغير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية يتم تحميله من متجر التطبيقات العالمي قوقل بلاي (Google Play) تحت اسم (ECnet) والذي يعمل عبر المسح بكاميرا الهاتف الذكي على رمز الاستجابة السريعة الموجود في الوثيقة المعنية وفي حال صحتها يتم عرض البيانات على الشاشة.

وما يميز هذه الخدمة أنها تغني المواطن من التنقل إلى مصالح البلدية لاستخراج هذه الوثائق الثلاث المذكورة، وهي متوفرة بصفة دائمة طوال أيام الأسبوع وساعات اليوم وغير محصورة بأوقات الدوام الرسمي، كما أنه بإمكان كل الهيئات والإدارات الاطلاع آليا على المعلومات التي تحتويها الوثيقة من خلال الحصول على معلومات الحالة المدنية مباشرة من قواعد البيانات مما يعني تفادي أخطاء الحجز.<sup>1</sup>

وعن القيمة القانونية لوثائق الحالة المدنية المستخرجة عن بعد وأيضا في سياق التنسيق بين القطاعات الوزارية والإدارية في مسار الرقمنة أصدر وزير العدل حافظ الأختام مذكرة وجهها بتاريخ: 27 يناير 2021 إلى النواب العامين يدعوهم فيها إلى تبليغ وكلاء الجمهورية ومساعدتهم الذين يتتبعون لاختصاص مجالسهم القضائية، بضرورة الاعتداد بنسخ شهادات الميلاد المستخرجة عن بعد أو عبر الانترنت عند طلب القسيمة رقم (3) من صحيفة السوابق القضائية، ومبرر ذلك من الناحية القانونية والأمنية المعلوماتية هو أن الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الذي تستخرج منه الوثائق يوفر كل الضمانات لتأمين هذه الوثائق.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، رابط الموضوع: <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/3522.html> تمت زيارته بتاريخ: 13 جوان 2021 على الساعة: 17:30.

<sup>2</sup> وزارة العدل، بيان بخصوص استعمال نسخة من شهادة الميلاد المستخرجة عن بعد لطلب صحيفة السوابق القضائية، مؤرخ في: 27 يناير 2021، منشور على صفحة الوزارة على فيسبوك، رابط المنشور:

## الفرع الثاني

## خدمة الوثائق البيومترية

تشكل عملية استصدار وثائق الهوية والتنقل والسفر أحد أعمدة المعاملات الإدارية التي يجريها المواطنون والإدارات على حد سواء، وقد كانت سابقاً هذه الوثائق تستخرج تقليدياً عبر ملف ورقي كبير وفي شكل لا يرقى لمستوى الخدمة الحالية التي تم اعتمادها مواكبةً للتطورات الحاصلة عالمياً في هذا المجال، وبالتالي أصبحت بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة أو جواز السفر في شكل بيومتري<sup>1</sup> وسندرس في هذا الفرع النصوص القانونية المؤطرة لعملية إصدار الوثائق المذكورة أعلاه.

## أولاً: بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

تم استحداث بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية بموجب قرار من وزير الداخلية والجماعات المحلية وذلك سنة 2010، حيث حدد شروط الحصول عليها والاستمارة اللازمة لتقديم الطلب والبيانات الواجب توفرها فيها، وكذا الملف الإداري الذي يقدم للحصول عليها سواء بالنسبة للبالغين المقيمين في الجزائر أو في الخارج أو القصر المقيمين في الخارج.<sup>2</sup>

وقد تم إلغاء القرار المذكور سنة 2011 وإصدار قرار آخر من الوزير المكلف بالداخلية يتضمن نفس المواد مع بعض التعديلات، حيث اعتمد القرار اجراءات تخدم هدف الرقمنة أيضاً في عملية طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر، فالاستمارة الخاصة بطلب الحصول عليهما يمكن إرسالها عن طريق الأنترنت إلى موقع ويب الإدارة المعنية سواء؛ مقاطعة إدارية أو دائرة أو مصلحة قنصلية.<sup>3</sup>

[www.facebook.com/107135027692699/posts/244990800573787/](http://www.facebook.com/107135027692699/posts/244990800573787/)، تمت زيارته بتاريخ: 14 جوان

2021، على الساعة: 08:05.

<sup>1</sup> البيومترية Biométrie: هي نظام يتضمن تقنيات تقيس وتحلل الخصائص الفيزيولوجية أو السلوكية للشخص بغرض التحقق من هويته أو تحديدها، وتعد الميزات البيومترية الأكثر استخداماً هب بصمات الأصابع وقزحية العين والأنماط الصوتية وهندسات الوجه.

<sup>2</sup> قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 19 يوليو 2010، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين الإلكترونيين وكيفية معالجته، الجريدة الرسمية عدد 45 مؤرخة في 08 غشت 2010.

<sup>3</sup> المادتان 4 و 5 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25 مايو 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، الجريدة الرسمية عدد 31 مؤرخة في 05 يونيو 2011.

## 1- الشروط القانونية لإعداد بطاقة التعريف البيومتري وتجديدها

بطاقة التعريف الوطنية وثيقة تثبت هوية صاحبها صالحة لمدة (10) سنوات بالنسبة للبالغين سن (19) فما فوق و(5) سنوات بالنسبة للقاصرين دون سن (19) تسري مدة الصلاحية هذه منذ تاريخ إعدادها لا تاريخ استلامها، فهي إذن بطاقة فردية تسلم لكل مواطن ولا يمكن أن يحوز أي كان بطاقتين في نفس الوقت.<sup>1</sup>

وقد حدد التنظيم المواصفات التقنية لبطاقة التعريف أنها تكون في شكل إلكتروني بيومتري تحتوي على شريحتين إلكترونيتين تحتوي الشريحة الأولى معلومات إدارية وسجلات القيد ومعلومات تخص صاحبها من مواصفات وبيانات، فيما تتضمن الشريحة الثانية تطبيقاً رقمية خاصة من أجل التحقق من صاحب البطاقة، كما يسلم مع البطاقة رمز سري يسلم من المصالح البيومترية لصاحبها أو وليه الشرعي بالنسبة للقصر في ظرف مغلق لاستعماله من أجل الولوج على الخدمات الرقمية.<sup>2</sup>

تعد بطاقة التعريف الوطنية من طرف المصالح التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، ويتم ايداع ملفات طلب الخدمة من طرف المواطنين لدى إحدى بلديات ولاية الإقامة إن كان المواطن مقيماً على التراب الوطني ولدى المراكز الدبلوماسية أو المصالح القنصلية بالنسبة للمواطنين المسجلين في الخارج،<sup>3</sup> ونلاحظ هنا أن النص التنظيمي قد ذكر صياغة غير دقيقة حين قال: "على مستوى إحدى بلديات ولاية الإقامة..." والأصح هنا أن يحصر الأمر بالقول: لدى بلدية الإقامة السارية... فعملياً من يصدر هذه الخدمة هي بلدية الإقامة لا غيرها كونها مخولة قانوناً بتقديم هذه الخدمات لسكانتها.

على أن تسلم المصالح البيومترية المعنية البطاقة لصاحبها فور انتهاء عملية إعدادها، ويتم تبليغه بذلك بالوسائل التي تراها المصلحة مناسبة، وعموماً هنا فالوسيلة المعتمدة لذلك هي الإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS) ترسل من مركز المعالجة المركزي في وزارة الداخلية للمعني فور إعداد بطاقته ليستلمها بدوره من مصالح بلدية إقامته، وينص التنظيم في هذا الشأن أن كل بطاقة تعريف وطنية أعدت ولم يقم صاحبها بسحبها واستلامها في غضون ستة أشهر من تاريخ إشعاره عبر الوسيلة المذكورة تعد لاغية وتتلف وفقاً للإجراءات المعتمدة إدارياً في هذه العملية طبقاً للشروط التي يحددها قرار وزير الداخلية

<sup>1</sup> المواد من 3 إلى 5 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كفايات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 25 مؤرخة في: 19 أبريل 2017.

<sup>2</sup> المادتان 6 و7 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>3</sup> المادة 9 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

والجماعات المحلية،<sup>1</sup> والاصل في عملية تسليم البطاقة أنها من اختصاصات الوالي المختص اقليمياً على أنه يمكن لهذا الأخير أن يفوض أي موظف آخر للقيام بالعملية.<sup>2</sup>

وبالحديث عن واقع الإدارة الجزائرية ومدى تكيف إجراءاتها مع النصوص القانونية والتنظيمية ذات الصلة بنشاطها نرصد في أحيان كثيرة أنها تخالف هذه النصوص بشكل واضح وعض أن تقوم بتنفيذ ما تم إصداره في سياق عملية تقريب الإدارة من المواطن وتبسيط وتخفيف الإجراءات والملفات الإدارية نجدها بطيئة في التكيف مع عمليات العصرية، حتى يتساءل بعض المختصين والملاحظين إن كانت هناك نزعة دائمة لمقاومة للتغيير والتطوير؟

وكمثال على ذلك نجد أن القرارات ذات الصلة قد حددت الملف المقدم من طرف المواطنين للحصول على بطاقة التعريف الوطني في الوثائق التالية:

استمارة معلومات مملوءة وموقعة من المعني أو وليه الشرعي إن كان قاصراً، مع مستخرج من عقود الميلاد رقم (12)، شهادة جنسية في حال الطلب لأول مرة، بطاقة التعريف منتهية الصلاحية مع شهادة ميلاد أحد الأولياء أو وفاتهما - إن تعذر ذلك - في حالة طلب التجديد، وشهادة إقامة سارية المفعول لا يزيد تاريخ إصدارها عن ستة أشهر يوم تقديم الطلب، كما يتضمن الملف قسيمة جبائية في حالة عدم حيازة جواز سفر، أيضاً نسخة من بطاقة فصيلة الدم، إضافةً إلى صورتين شمسيّتين حديثتين بمواصفات خاصة،<sup>3</sup> فيما نجد أن المرسوم الرئاسي رقم 17-143 قد حددها في الاستمارة المذكورة بالإضافة إلى أربع وثائق فقط تتمثل في شهادة جنسية المعني وشهادة إقامة سارية المفعول مع صورتين شمسيّتين،<sup>4</sup> أي أنه أبقى طالبي البطاقة من تقديم الوثائق الأخرى، ويضاف إلى هذا النص أيضاً المرسوم التنفيذي رقم 15-204 الذي سبق لنا ذكره، والمتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الملفات الإدارية، إلا أننا نجد أن هناك بعض المصالح البيومترية في البلديات تشترط في ملفها لإعداد بطاقة التعريف الوطنية تقديم شهادة ميلاد المعني الموجودة اصلاً في السجل الآلي والتي يستخرجها المواطن من مصلحة الحالة المدنية التابعة لنفس البلدية وربما تجد المصلحتين في مكتبين متقابلين، وكذلك باقي الوثائق المنصوص عليها في قرار وزير الداخلية لسنة 2011، فما الفائدة وما الهدف من وراء ممارسة كهذه؟

<sup>1</sup> المادة 10 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>2</sup> المادة 11 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>3</sup> المادة 8 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25 مايو 2011.

<sup>4</sup> المادة 11 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.



أما عن عملية التأكد من صحة بيانات طالب وثيقة الهوية فإن المصالح البيومترية البلدية أو القنصلية والدبلوماسية مختصة بعملية التأكد من صحة معلومات الحالة المدنية المتعلقة بطلبها، فيما يعنى المواطن الذي تحصل على جواز سفر بيومتري من قبل من تقديم هذه المعلومات والوثائق حيث تصدر تلقائياً بطاقة التعريف الخاصة به من طرف المصالح المختصة أو بناء على طلبه.<sup>1</sup>

وفيما يخص عملية إلغاء بطاقة التعريف الوطنية البيومترية فإنه في حالة وفاة صاحبها، تقوم البلدية أو مصالح وزارة الخارجية التي تم تسجيل حالة الوفاة لديها بإبلاغ السلطة التي أصدرتها لتقوم هذه الأخيرة بإلغاء البطاقة مما يجعلها غير قابلة للاستعمال مطلقاً وفاقدة لأي أثر قانوني ولا يصح أي تصرف تستعمل فيه.<sup>2</sup>

## 2- إجراءات تجديد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

بما أن بطاقة التعريف كما سبق وذكرنا صالحة لمدة عشر (10) سنوات فإنها تخضع لعملية تجديد بعد نهاية هذه المدة إن كانت سارية المفعول وصاحبها على قيد الحياة، ويمكن تقديم طلب تجديدها في هذه الحالة خلال الأشهر الثلاث (3) التي تسبق تاريخ انتهاء صلاحيتها،<sup>3</sup> على أن تسحب البطاقة القديمة من صاحبها بمجرد استلام بطاقته الجديدة،<sup>4</sup> إضافةً لهذه الحالة الرئيسية هناك حالات أخرى تخضع فيها البطاقة للتجديد، نذكرها فيما يلي:

- في حالة تغيير المعلومات الخاصة بالحالة المدنية لطلبها من قبيل تغيير مقر الإقامة أو تغيير لقبه وفقاً للتشريع المعمول به.

- عند بلوغ القاصر صاحب بطاقة التعريف الوطنية سن تسع عشرة (19) سنة.

- عند التصريح بتعرضها لإحدى الحالات: الضياع، التلف، السرقة.<sup>5</sup>

وفي هذه الحالات الأخيرة المذكورة في المطة الثالثة، يتوجب على صاحب البطاقة التصريح لدى أقرب مصلحة أمن أو لدى المراكز الدبلوماسية والقنصلية بالخارج مقابل استلامه تصريحاً يثبت الإبلاغ حسب الحالة، فيما تقوم هذه المصالح الأمنية أو الدبلوماسية بإعلام مصلحة الإصدار حسب الحالة لتقوم

<sup>1</sup> المادتان 14 و15 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>2</sup> المادة 16 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>3</sup> المادة 17، المطة 1، من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>4</sup> المادة 19 الفقرة 2 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>5</sup> المادة 17 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

بالغاء البطاقة وجعلها غير قابلة للاستعمال، كما تعلم أيضاً مصلحة صحيفة السوابق القضائية المركزية بحالات الضياع أو السرقة لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.<sup>1</sup>

وتخضع عملية تجديد بطاقة التعريف لتقديم ملف يتضمن استمارة المعلومات التي يمكن الحصول عليها بطريقتين؛ إما سحبها من موقع وزارة الداخلية، أو الحصول عليها من المصلحة البيومترية للبلدية بالإضافة إلى تقديم البطاقة منتهية الصلاحية أو التصريح بالضياع أو الإتلاف أو السرقة حسب الحالة، كذلك تقديم شهادة إقامة سارية المفعول في حالة تغيير محل الإقامة، وصورة شمسية حديثة بمواصفات خاصة.<sup>2</sup>

ومن ناحية الحماية الجزائرية، فرغم مستوى الحماية المرتفع الذي تتمتع به وثائق الهوية البيومترية من الناحية التقنية ما يجعل تعرضها للتزييف والتزوير أمراً صعباً حسب ما يقول مختصون،<sup>3</sup> نص المرسوم الرئاسي رقم 143/17 في مادته العشرون (20) على أن يتعرض كل شخص يقلد أو يزور أو يزيف بطاقة التعريف الوطنية أو يستعمل عمداً بطاقة تعريف وطنية مقلدة أو مزورة أو مزيفة إلى العقوبات المنصوص عليها في التشريع المعمول به، أي وفق قانون العقوبات وقانون الإجراءات الجزائية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المادة 18 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>2</sup> المادة 19 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

<sup>3</sup> آمال قريبية، "لا يمكن تزوير بطاقات الهوية وجوازات السفر بعد اليوم، كل شيء عن البصمة الإلكترونية في الجزائر"، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني: <https://dzayerinfo.com/ar> منشور بتاريخ: 01 ديسمبر 2020، تمت زيارته بتاريخ: 15 جوان 2021، على الساعة 10:50.

<sup>4</sup> تنص المادة 222 من الأمر رقم 156/66 المؤرخ في 8 يونيو 1966، يتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم على: (كل من قلد أو زور أو زيف رخصاً أو شهادات أو كتابات أو بطاقات أو نشرات أو إيصالات أو جوازات سفر أو أوامر خدمة أو وثائق سفر أو تصاريح مرور أو غيرها من الوثائق التي تصدرها الإدارات العمومية بغرض إثبات حق أو شخصية أو صفة أو منح إذن يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى ثلاث سنوات وبغرامة من 1.500 إلى 15.000 دينار. ويجوز علاوة على ذلك أن يحكم على الجاني بالحرمان من حق أو أكثر من الحقوق الواردة في المادة 14 من سنة على الأقل إلى خمس سنوات على الأكثر.

ويعاقب على الشروع بمثل ما يعاقب به على الجريمة التامة.

تطبق العقوبات ذاتها على:

- من استعمل الوثائق المقلدة أو المزورة أو المزيفة المذكورة مع علمه بذلك.  
- من استعمل إحدى الوثائق المشار إليها في الفقرة الأولى مع علمه أن البيانات المدونة بها أصبحت غير كاملة أو غير صحيحة.)

## ثانيا: شروط وإجراءات إصدار جواز السفر البيومتري

في إطار مشروع الحكومة المعروف باسم "الجزائر الإلكترونية 2008-2013" تم استحداث جوازات السفر البيومترية الإلكترونية بموجب قرار من وزير الداخلية والجماعات المحلية وذلك سنة 2010، حيث حدد شروط الحصول عليه والاستمارة اللازمة لتقديم الطلب والبيانات الواجب توفرها فيها وكذا الملف الإداري الذي يقدم للحصول عليه سواء بالنسبة للبالغين المقيمين في الجزائر أو في الخارج أو القصر المقيمين في الخارج.<sup>1</sup>

وقد تم إلغاء هذا القرار سنة 2011 فور صدور قرار آخر من وزير الداخلية والجماعات المحلية يتضمن نفس المواد مع بعض التعديلات، حيث اعتمد القرار اجراءات تخدم المسعى الرامي لعصرنة القطاع، أيضا في عملية طلب الحصول على جواز السفر، فالاستمارة الخاصة بطلب الحصول عليه يمكن ارسالها عن طريق الانترنت إلى موقع ويب الإدارة المعنية سواء؛ مقاطعة إدارية أو دائرة أو مصلحة قنصلية.<sup>2</sup>

## 1- شروط وإجراءات الحصول على جواز السفر البيومتري العادي

جواز السفر سند سفر فردي يمنح بدون شرط السن لكل مواطن ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يتم رد الاعتبار له، ويثبت جواز السفر في نفس الوقت هوية وجنسية حامله كما يسمح له بمغادرة التراب الوطني أو العودة إليه بطريقة قانونية.<sup>3</sup> ويعد جواز السفر بمختلف أنواعه من الشروط الأساسية المطلوبة من كل مواطن لممارسة حريته في التنقل والسفر<sup>4</sup> المكفولة دستوريا،<sup>5</sup> وجوازات السفر المقصودة بنص القانون رقم 03/14 المتعلق بسندات السفر هي الجواز البيومتري الإلكتروني، حيث نصت المادة الثانية منه في فقرتها الثانية على: "إن جوازات السفر المذكورة... أعلاه هي من نوع بيومتري إلكتروني و/أو قابل للقراءة بالآلة".

<sup>1</sup> قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 19 يوليو 2010.

<sup>2</sup> المادتان 4 و 5 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25 مايو 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، الجريدة الرسمية عدد 31 مؤرخة في 05 يونيو 2011.

<sup>3</sup> المادة 6 من القانون رقم 03-14، المؤرخ في: 24 فبراير 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية عدد 16 مؤرخة في: 23 مارس 2014.

<sup>4</sup> المادة 2 الفقرة 1 من القانون رقم 03-14.

<sup>5</sup> أنظر: المادة 49 الفقرة 2 من دستور الجزائر لسنة 2020.

## أ- المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني

يتميز جواز السفر ممن النوع البيومتري بمواصفات تقنية خاصة تختلف عن جواز السفر التقليدي السابق الذي كان معتمداً حيث حدّدت وزارة الداخلية هذه المواصفات، والتي يتعلق أهمها بمستوى الحماية للبيانات وللوثيقة من عمليات التزوير وإمكانية قراءتها آلياً، ويضم جواز السفر البيومتري الإلكتروني شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته.<sup>1</sup>

أما عن قياسات الوثيقة فهي وثيقة مغلقة مستطيلة الشكل طولها (125) مليمتراً وعرضها (88) مليمتراً، وحافتها العليا والسفلى اليسريان مستديرتان وشعاع انحنائهما ثلاثة (3) مليمترات، كما يركب غلاف الوثيقة من مادة بلاستيكية صلبة سمكها (0,85) مليمتراً من لون أخضر داكن بالنسبة لجوازات السفر العادية، وأحمر بالنسبة لجوازات السفر الدبلوماسية، وأزرق بالنسبة لجوازات سفر المصلحة.<sup>2</sup>

ويحتوي الغلاف على بيانات منسوخة بأحرف مذهب في اللغات الثلاث: العربية والفرنسية والإنجليزية، مع شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على المعلومات الشخصية لصاحب الجواز،<sup>3</sup> كما أن الصفحة الأولى للغلاف تحتوي على توصيات قانونية موجهة لحامله، من قبيل أن جواز السفر شخصي، لا يمكن إعارته ولا يجوز إرساله عن طريق البريد وأن كل تزيف يعرض الوثيقة للإلغاء وغيرها.<sup>4</sup>

ولإتمام العمليات التقنية لإعداد الوثائق يشترط حضور صاحب طلب جواز السفر الذي يزيد عمره عن (12) سنة إجبارياً لإيداع الملف وأخذ بصمات الأصابع والصورة الشمسية للهوية والتوقيع الرقمية بحيث تؤخذ الصورة الشمسية لهوية صاحب الطلب التي تظهر على الوثيقة بكيفية لا تحجب أي ميزة من الوجه.<sup>5</sup>

كما حدد التنظيم مواصفات أخرى تقنية ليس مجال الدراسة مناسباً لذكرها، ما يعنينا هنا هو أن التنظيم حدد الشروط القانونية للوثيقة وخاصة من ناحية الشريحة الرقمية التي يحتوي عليها الجواز والتي

<sup>1</sup> المادة 2 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، مؤرخ في: 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 1 مؤرخة في 14 يناير 2012.

<sup>2</sup> المادة 3 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 26 ديسمبر 2011.

<sup>3</sup> المادة 4 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 26 ديسمبر 2011.

<sup>4</sup> المادة 8 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 26 ديسمبر 2011.

<sup>5</sup> المادة 6 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25 مايو 2011.

تشكل إضافة لرقمنة الوثائق وتسهيلاً لعملية استخدامه من جهة ورفعاً من مستوى الحماية القانونية من جهة أخرى، هذا وقد حدد التنظيم تاريخ بداية تداول الجواز بالمواصفات المذكورة والتي شرعت فعلياً ابتداءً من تاريخ الخامس يناير سنة 2012.<sup>1</sup>

### ب- إجراءات استصدار وتجديد جواز السفر البيومتري

تخضع عملية طلب إصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني لعدة ضوابط قانونية وتنظيمية كما هو الحال مع وثائق الهوية الأخرى كما سبق وأن شرحنا فيما تعلق ببطاقة التعريف الإلكترونية، حيث يتم تسليم جوازات السفر من قِبَل الوالي أو أي موظف مؤهل لهذا الغرض ومفوض بهذه المهمة بشكل قانوني، فيما يختلف الأمر بالنسبة لجوازات السفر الدبلوماسية وجوازات سفر المصلحة التي تختص بعملية تسليمها المصالح المختصة التابعة لوزارة الخارجية.<sup>2</sup> وقد حدد التنظيم الملف الكامل لطلب الحصول على وثيقة السفر البيومترية.<sup>3</sup>

أما بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج فيتحصلون على جواز السفر الخاص بهم أو رخصة المرور القنصلية من طرف رؤساء المراكز الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج أو أي موظف آخر مؤهل لهذا الغرض بموجب تفويض إداري،<sup>4</sup> فيما يختلف ملف طلب الجواز من طرف المقيمين بالخارج بطبيعة الحال حيث يُضاف إلى الملف الموجه لطالب الجواز من المواطنين المقيمين على التراب الوطني<sup>5</sup> الوثائق المتعلقة بوضعية المقيم بالخارج التي تثبت وجوده في وضعية قانونية تجاه سلطات بلد الإقامة خاصة بطاقة التسجيل القنصلية ذات صلاحية وإثبات الإقامة بالخارج بأية وثيقة رسمية في هذا الشأن.<sup>6</sup>

أما عملية تجديد جواز السفر البيومتري الإلكتروني فتتم في حالات ثلاث نص عليها التشريع وهي:

- خلال الستة أشهر السابقة لانقضاء مدة صلاحية الجواز.

<sup>1</sup> قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 26 ديسمبر 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 1 مؤرخة في 14 يناير 2012.

<sup>2</sup> المادتان 11 و12 من القانون رقم 14-03.

<sup>3</sup> المادة 9 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25 مايو 2011.

<sup>4</sup> المادة 11 الفقرة 2 من القانون رقم 14-03.

<sup>5</sup> أنظر: المادة 9 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25 مايو 2011.

<sup>6</sup> المادة 5 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 23 أبريل 2015، يحدد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج، الجريدة الرسمية عدد 24 مؤرخة في 13 مايو 2015.

- في حالة امتلاء مساحة وضع التأشيرات واستحالة وضع تأشيرات جديدة.

- عند التصريح بفقدان جواز السفر<sup>1</sup> سواء ضياعه أو سرقة أو إتلافه وتتخذ الإدارة كل التدابير اللازمة لجعله غير صالح في هذه الحالة وذلك بعد التصريح بناء على تبليغ بفقدانه حسب الحالة إما أمام مصالح الأمن للمواطن المقيم على التراب الوطني، أو أمام أقرب ممثلية دبلوماسية أو قنصلية جزائرية بالنسبة للمقيمين بالخارج.<sup>2</sup>

ويتبين لنا من خلال ما تقدم عن وثائق الهوية البيومترية سواء بطاقة التعريف أو جواز السفر أنه في عملية تجديدهما وخاصة ما يتعلق بالحالات الاستثنائية كالضياع والسرقه والتلف نجد أن المشرع والمنظم يستخدمان مصطلحاً غير دقيق في هذا الشأن وهو "الإتلاف"، وهو في رأينا مصطلح غير دقيق فالإتلاف له معني واحد وهو تعرضه للإفساد والإهلاك بفعل متعمد بشري أو غيره، فيما الأنسب هنا برأينا هو استخدام مصطلح "التلف" كونه أعم من جهة وأدق في وصف المعنى فالتلف يكون بعامل خارجي ليس عمدياً بالضرورة فربما يتلف الجواز بفعل سقوطه في الماء أو بفعل حريق أو تأثير الرطوبة عليه أو غيرها من العوامل كما يحتمل هذا المصطلح المصطلح الأول أيضاً وهو التلف بفعل مقصود، ونجد أن تنظيماً آخر أورد هذا المصطلح الأخير ولم يسمه إتلافاً، وهو المرسوم التنفيذي رقم 16-58 الذي يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي والذي سنفصل فيه في العنصر التالي من هذا الفرع.

## 2- إجراءات استصدار جواز السفر البيومتري الاستعجالي

بالإضافة لجواز السفر العادي الذي يصدر وفق الإجراءات والآجال العادية، هناك ما يعرف بجواز السفر الاستعجالي البيومتري أيضاً وهو وثيقة رسمية تمنح لحاملي الجنسية الجزائرية الذين ليس بحوزتهم جواز سفر واضطروا لطلب جواز سفر بيومتري مستعجل من أجل السفر والعودة للجزائر أو تسليمه للهيئات والسلطات المعنية بالخارج في إطار تسوية وثائق الإقامة.

ويتميز جواز السفر الاستعجالي بنفس مميزات جواز السفر العادي من ناحية القياسات والمواصفات التقنية، وملف الطلب مع اختلاف في عدد صفحاته فهو يتكون من (6) أوراق مزدوجة وترقم صفحاته من رقم (3) إلى رقم (12) بخلاف جواز السفر العادي الذي يتكون من (14) ورقة مزدوجة وترقم الصفحات

<sup>1</sup> المادة 14 من القانون رقم 03-14.

<sup>2</sup> المادة 16 من القانون رقم 03-14.

من (3) إلى (28)، ويشتركان في أن الصفحتين الأولى والثانية لا ترقم، فيما يتشاركان أيضاً في احتواءهما على شريحة رقمية قابلة للقراءة الآلية بواسطة شريط القراءة الأوتوماتيكية.<sup>1</sup>

ويتم إصدار هذا النوع من الوثائق المتعلقة بالسفر لفئات محددة في الحالات الطارئة وبصفة استثنائية:

- المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج والمسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي وغير حائزين جواز سفر بيومتري إلكتروني، الذين يضطرون إلى التنقل على عجل لأسباب عائلية أو مهنية أو إدارية أو صحية، إلى خارج بلد إقامتهم.

- المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج والمسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي الذين يوجدون في إقامة مؤقتة في بلد غير بلد إقامتهم وضاع منهم جواز السفر أو تلف أو تعرض للسرقة.

- المواطنين الجزائريين غير المسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي، الذين حظي ملف تسوية وضعيتهم الإدارية فيما يخص الإقامة بالقبول من طرف سلطات بلد الاستقبال وهم في حاجة إلى جواز سفر ذي صلاحية جارية.

- المواطنين الجزائريين الموجودين في إقامة مؤقتة في الخارج، الذين ضاع منهم جواز السفر أو تلف أو سرق، والمضطرين إلى الالتحاق ببلد أجنبي أو أكثر قبل عودتهم إلى الجزائر.

- المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج والمسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي الذين يوجدون في إقامة مؤقتة في الجزائر وضاع منهم جواز السفر أو تلف أو سرق أو انقضت مدة صلاحيته والمضطرين للعودة إلى بلد إقامتهم.

- المواطنين الجزائريين المقيمين في الجزائر وغير حائزين جواز سفر والمضطرين إلى التنقل على عجل لأسباب عائلية أو مهنية أو إدارية أو صحية إلى خارج التراب الوطني.<sup>2</sup>

وتكون مدة هذا النوع من الجوازات صالحة لمدة سنة واحدة على الأكثر تسري من تاريخ لإعداده ولا يتم تمديده،<sup>1</sup> يسلم من طرف الوالي أو من المراكز الدبلوماسية والقنصلية والمصالح المؤهلة لوزارة الخارجية حسب الحالة.<sup>2</sup> وقد بدأ سريان تداوله بداية من تاريخ العشرين ديسمبر سنة 2015.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 8 ديسمبر 2015، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الاستعجالي، الجريدة الرسمية عدد 67 مؤرخة في 20 ديسمبر 2015.

<sup>2</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 16-58 المؤرخ في 3 فبراير 2016، يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي، الجريدة الرسمية عدد 7 مؤرخة في: 7 فبراير 2016.

فيما يتعلق بوثائق الهوية والسفر التي فصلنا فيها وحتى بالنسبة لرخصة السياقة أو التوقيت الخاص بالمركبات، فبالإضافة لمساهمتها في عملية رقمنة الوثائق الإدارية مما يسهل إجراء المعاملات بها من خلال الشريحة الذكية التي تحتويها، فإن في إجراءات طلب الحصول عليها أيضاً يمكن ملاحظة التسهيلات وتبسيط المعاملة من خلال:

- إمكانية سحب استمارات الطلب من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية دون التنقل للإدارة المعنية.

- طلب جواز السفر وتجديده عبر الانترنت، من خلال التسجيل عبر موقع وزارة الداخلية وإنشاء ملف تعريف على الموقع، يمكن من خلال متابعة الطلب عبر إدخال البريد الإلكتروني وكلمة المرور المنشأة.

- يمكن للحائزين على جواز سفر بيومتري طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية أيضاً دون التنقل إلى المصالح الإدارية، من خلال التسجيل باستخدام رقم جواز السفر ورقم التعريف الوطني ورقم الهاتف لتتلقى اشعاراً بتاريخه وكان استلام الوثيقة.

- إمكانية متابعة حالة طلب الحصول على رخصة السياقة كذلك من خلال إدراج معلومات: رقم تسجيل الطلب، ولاية وسلطة الإيداع، تاريخ الإيداع والرمز الظاهر على واجهة الموقع، ولا يتيح الموقع طلب الحصول على الرخصة إنما متابعة الطلب المقدم سابقاً أمام المصالح المختصة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 16-58.

<sup>2</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 16-58.

<sup>3</sup> المادة الأولى من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 10 ديسمبر 2015، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الاستعجالي، الجريدة الرسمية عدد 67 مؤرخة في: 20 ديسمبر 2015.

<sup>4</sup> صفحة خدمة الوثائق البيومترية، الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، رابط الموقع:

<http://passeport.interieur.gov.dz>، تمت زيارته بتاريخ: 20 جوان 2021، على الساعة 23:25.



## الفرع الثالث

## التطبيقات الإلكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

تعد وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أكثر القطاعات التي تكيفت مع متطلبات عصرنة الخدمة العمومية ورقمنتها خدمةً للمخططات الحكومية في هذا المجال، ولعل أكبر عامل ساهم في ذلك هو أن القطاع يستحوذ على حيز واسع في خارطة الخدمات العمومية الإدارية المقدمة للجمهور سواءً على المستوى المركزي وخصوصاً على المستوى المحلي باعتبار البلدية والدائرة والولاية من أهم الإدارات التي يقصدها الجمهور لإنجاز معاملاته بشكل دائم ودوري، وبالإضافة إلى ما فصلنا فيه في الفرعين السابقين من خدمات إلكترونية تقدمها الوزارة ومصالحها فيما يخص وثائق الحالة المدنية ووثائق الهوية والسفر، هناك خدمات إلكترونية أخرى سنقوم باستعراضها في هذا الفرع، نتلخص أساساً في التطبيقات الإلكترونية للخدمات العمومية والاستشارات الإدارية والتي تم إطلاق أغلبها في السنوات القليلة الماضية.

## أولاً: تطبيقات الخدمة العمومية عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

يتيح موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية<sup>1</sup> خدمات إلكترونية متعددة فزيادةً على ما تم التفصيل فيه سابقاً من خدمات الحالة المدنية وطلب وثائق الهوية والسفر والسياقة هناك خدمات متعلقة بالنشاط الجمعي والسياسي والجماعات المحلية، وأداء الشرائح الدينية كالحج، وخدمات إعلامية وتوجيهية تتعلق بالتعرف على الاجراءات الإدارية المطلوبة والاستشارات وتلقى الطلبات والشكاوى عن بعد

**1- خدمة الشباك عن بعد:** وهي خدمة أطلقتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والتي تتيح للمواطنين إيداع مختلف الملفات ذات الصلة بصلاحيات الإدارة المركزية والولاية والدائرة والبلدية، عبر أرضية رقمية مخصصة لهذا الغرض على الموقع الإلكتروني للوزارة، من خلال النافذة "الشباك عن بعد".

حيث تم تسطير أنها في مرحلتها الأولى، تتيح للجمهور إيداع خمسين (50) ملفاً، يمس مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمواطنين، بما يساهم في تخفيف الإجراءات الإدارية عن المواطن وتجنبيه عبء التنقل، بالإضافة إلى رفع جودة الخدمة وتجسيد الإدارة الإلكترونية للقطاع والتي تندرج في

<sup>1</sup> عنوان الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية: [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz)

مخطط تجسيد الحكومة الإلكترونية الشاملة وفق مقتضيات الحوكمة والحكامة الرقمية التي أصبحت لا مفر منها، من خلال التخلي بصفة تدريجية عن المعاملات الورقية.<sup>1</sup>

ويضمن الموقع الرسمي للوزارة أيضا خدمات إلكترونية أخرى وخدمات عن بعد سنستعرضها فيما يلي:

- سحب كل استمارات المعاملات الإدارية من الموقع سواء لإعادة إرسالها إلكترونيا بعد تعبئتها أو تقديمها أمام الجهات الإدارية في إطار إنجاز المعاملات.

- طلب رخصة استثنائية للخروج من التراب الوطني عن بعد.

- طلب تسجيل التصريح التأسيسي للجمعيات البلدية أو لجان الأحياء ومتابعة سيرورته.

- طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة.

- خدمات أخرى قيد الإنشاء منها: تطبيق أمني...<sup>2</sup>

وتقوم على مستوى الوزارة مديرية خاصة وهي المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف ومديرياتها الفرعية خاصة مديرية الأنظمة المعلوماتية ومديرية بنك المعطيات ومديرية السندات والوثائق المؤمنة بعملية دائمة لتطوير عمليات عصرنة القطاع، كما تلعب مديرية الاستشراف واليقظة التكنولوجية بعملية التخطيط لهذه العمليات.<sup>3</sup>

### ثانياً: تطبيقات الإجراءات والاستشارات والشكاوى

لم يعد يكتفي موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتوفير خدمات إعلامية فقط كنشر نشاطات القطاع أو بياناته، بل تعداها ليشمل حتى الخدمات التفاعلية والمعاملاتية كما - رأينا من قبل - فهذا الموقع الذي تم إنشاؤه سنة 2008 والذي كان يوفر للمواطنين ولمختلف المهتمين بخدمات قطاع الداخلية والجماعات المحلية، معلومات عنها ومختلف الوثائق والإجراءات الواجب اتباعها للحصول على خدمة

<sup>1</sup> بيان وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتاريخ: 22 جوان 2021، حول: "إطلاق خدمة الشباك عن بعد"، منشور عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz) والحساب الرسمي للوزارة على موقع التواصل الاجتماعي تويتر: [www.twitter.com/interieur\\_dz](https://www.twitter.com/interieur_dz) تمت زيارتهما بتاريخ: 23 جوان 2021، على الساعة: 14:40.

<sup>2</sup> واجهة الموقع الإلكتروني لموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz)

<sup>3</sup> المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم: 14-104 المؤرخ في 12 مارس 2014، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية عدد 15 مؤرخة في: 19 مارس 2014.

ما، أصبح الآن يوفر للمواطنين عدة خدمات إلكترونية تتنوع بين خدمات تفاعلية وأخرى معاملتية،<sup>1</sup> وفي هذا العنصر من دراستنا سنعرض نماذج لتطبيقات الخدمة التفاعلية.

**1- تطبيق اجراءاتي Idjraati:** وهو تطبيق إلكتروني متاح بطريقتين إما عبر الموقع الخاص بوزارة الداخلية أو محمول عبر الجوال يوفر كل المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية الخاصة بمصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية وهو تطبيق قابل للتشغيل على كل الأجهزة المزودة بنظام أندرويد للهواتف الذكية، كما أنه متوفر للتحميل من على متجر التطبيقات قوقل بلاي (Google Play) ويتضمن التطبيق ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

**أ- دليل الإجراءات الإدارية:** يضم هذا القسم توضيحا مفصلا للإجراءات الإدارية بالنسبة للمواطنين كخدمات الحالة المدنية، والوثائق المتعلقة بالهوية والسفر والسياقة والمركبات ودفن ونقل الجثامين والنشاطات المقننة مثل صنع الطوابع والأختام والعلم الوطني ونشاطات التسلية والترفيه وغيرها، وكذلك الإجراءات المتعلقة بالحياة الجموعية والسياسية والمدنية كتأسيس الجمعيات والأحزاب وما يتعلق بالانتخابات. ويحتوي التطبيق أيضا على شروحات بالنسبة للراعايا الأجانب المقيمين في الجزائر فيما يتعلق بمعاملاتهم التي تدخل في اختصاص السلطات الجزائرية كإجراءات استصدار بطاقة مقيم أجنبي والبطاقة المهنية والزواج المختلط وتمديد التأشيرات ودفن ونقل الجثامين.

**ب- دليل الجماعات المحلية:** وهو دليل اعلامي يتيح للمواطنين الحصول على معلومات التواصل مع الجماعة المحلية أو الاقليمية التي يتبعون لها عبر اختيار نوعها؛ إما الولاية، الولاية المنتدبة، الدائرة أو البلدية، ليظهر لطالب الخدمة العناوين المتعلقة بالهيئة المعنية: رقم الهاتف، الفاكس، العنوان البريدي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني - إن توفر -.

**ج- دليل أرقام خضراء:** يتضمن هذا القسم مجموعة من الأرقام الخضراء وأرقام الطوارئ كرقم وزارة الداخلية والشرطة والدرك والحماية المدنية ورقم أخضر للتبليغ عن اختطاف الأطفال، ومرافق الخدمات الاساسية مثل شركة الكهرباء والغاز وشركة المياه للتبليغ عن الأعطال الطارئة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نوفل حديد وحنان كريبط، "الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية -دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، مجلة المؤسسة، الجزائر، العدد 6، 2017، ص 128.

<sup>2</sup> تطبيق إجراءاتي، رابط الصفحة على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <https://bit.ly/3xC1Qvc>، تمت زيارته بتاريخ 21 جوان 2021 على الساعة: 18:30.

- رابط التطبيق المحمول على متجر قوقل بلاي: <https://bit.ly/3qiT0jI>

**2- تطبيق استشارتك Isticharatic:** وهو تطبيق استندت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم في تطبيقه على مبدأ الديمقراطية التشاركية التي نص الدستور على ترقيتها في المادة 16 الفقرة 3 منه: "تشجع الدولة الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية"، حيث أوردت في بيان الإعلان عن هذه انطلاق الخدمة أنها تشكل تعزيزاً لآليات الديمقراطية التشاركية وتندرج في إطار استراتيجية العصرية المتبعة من قبل الوزارة والتي تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطنين وإضفاء الشفافية والفعالية على القرارات المتخذة على مستوى الجماعات المحلية، وهو تطبيق يمكن المواطنين من المشاركة في تسيير شؤونهم المحلية عبر إبداء آرائهم في اختيار المشاريع التنموية على مستوى بلدياتهم، وذلك عن طريق الولوج إلى موقع الوزارة.<sup>1</sup>

**3- تطبيق الطلبات والشكاوى:** تتيح هذه الخدمة للجمهور تقديم الشكاوى والعرائض ورفعها مباشرة وبطريقة إلكترونية إلى الوزارة، عبر ملئ البيانات المتعلقة بصاحب الشكاوى أو العريضة من اسم ولقب وعنوان، واختيار ولاية وبلدية الإقامة وإدخال معلومات الاتصال (رقم الهاتف، البريد الإلكتروني) ثم اختيار موضوع الطلب سواء إبلاغ عن مشكلة، أو تقديم طلب أو اقتراح أو ملاحظات، من تم اختيار مجال العريضة المرفوعة من الخيارات المتاحة وكتابة نص الرسالة المتضمنة الشكاوى أو العريضة في مساحة مخصصة لها، ثم إرسالها بعد اجتياز اختبار "أنا لست آلة".<sup>2</sup>

#### الفرع الرابع

#### تقييم الإدارة الإلكترونية لدى قطاع الداخلية - سنة 2020 نموذجاً-

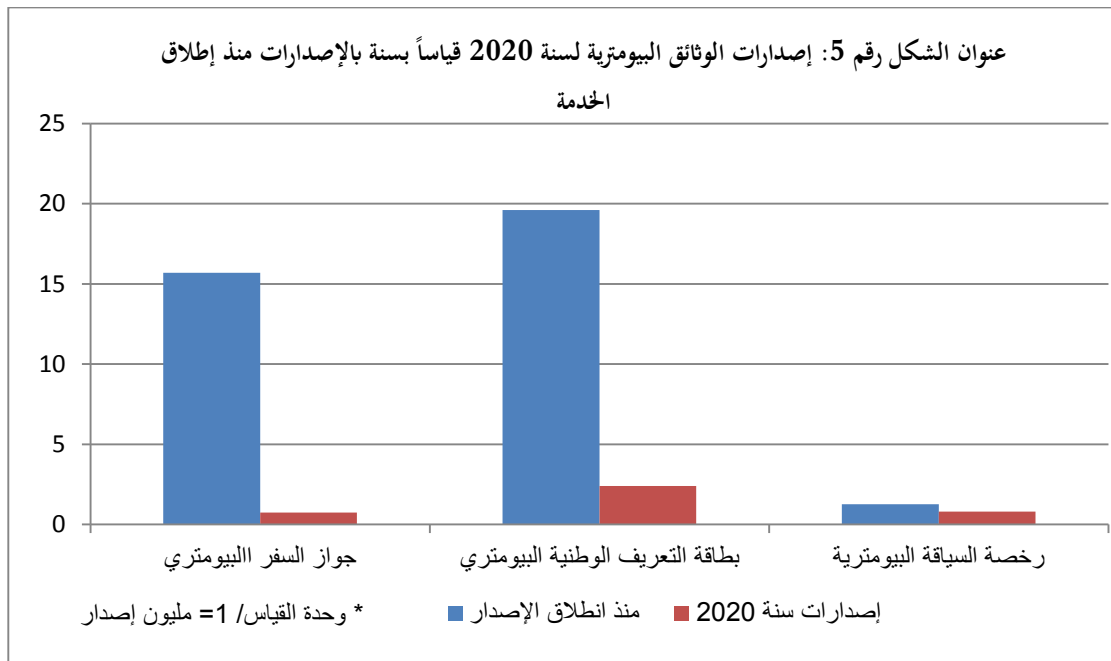
منذ تبني الحكومة مشروع الجزائر الإلكترونية الرامي إلى تعميم الرقمنة في الإدارة الجزائرية كانت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من القطاعات السبّاقة في هذا المسعى، حيث ومنذ تاريخ بداية إصدار جواز السفر البيومتري سنة 2012 حتى سنة 2018 تم استصدار حوالي (12) مليون جواز سفر و(9) ملايين بطاقة تعريف بيومترية، منها (3.7) مليون طلب تم عبر الانترنت والتي أنتجت وسلمت.<sup>3</sup> ولو أخذنا سنة 2020 الماضية كمثال على تطور المنظومة القانونية والتنظيمية والتقنية لعملية الرقمنة وخاصة بعد بداية جائحة الوباء كوفيد-19 أو المعروف بفيروس كورونا، والذي جعل الاتجاه نحو

<sup>1</sup> بيان حول دخول تطبيق استشارتك حيز الخدمة، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، رابط الصفحة: <https://bit.ly/32BQEC3> تمت زيارته بتاريخ: 10 جوان 2021 على الساعة: 22:50.

<sup>2</sup> تطبيق شكاوى وعرائض، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، رابط الصفحة: <https://bit.ly/3wN7UB8> تمت زيارته بتاريخ: 21 جوان 2021 على الساعة 17:45.

<sup>3</sup> د.م، عصرية المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة، مرجع سابق، صفحة 29.

الرقمنة والعمل عن بعد وحوكمة الأنظمة الإدارية وأنظمة التسيير ضرورة قصوى لاستمرار المرافق العامة في أداء خدماتها ومقتضيات استمرار المصلحة، سنجد بعض المستجدات بالإضافة إلى ما تم تسطيره سابقاً في القطاع. ففي مجال إصدار وثائق الهوية والسفر ارتفع عدد جوازات السفر وبطاقات التعريف الوطنية البيومترية وخصص السياقة البيومترية بشكل ملحوظ بنهاية سنة 2020، وقد ارتأينا توضيح الحصيلة في هذا الشأن عبر الشكل التالي:



الشكل رقم 5: تم إنجاز المخطط من طرف الباحث، استناداً على تقرير حصيلة الرقمنة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية في سنة 2020.

وشكلت جائحة كورونا تحدياً لنظم التسيير على مستوى العالم بما فرضته من قيود على الحركة ومقتضيات الحجر المنزلي والصحي، وقد واكبت الوزارة الحدث من خلال تفعيل مخطط النجدة على المستوى المركزي والمحلي باعتبار جائحة الوباء كوفيد-19 يمكن وصفها بأنها حدث خطير يمكن أن يؤدي إلى خسائر معتبرة على الصعيد البشري والاجتماعي،<sup>1</sup> حتى أن الوزارة مثلاً في هذا الظرف الطارئ واستجابةً له فعلت أرضية رقمية خاصة لإجلاء الرعايا العالقين بالخارج بسبب الجائحة واغلاق خطوط الطيران الدولي والمجالات الجوية لأغلب الدول، وقد تم لإجلاء ما يقارب (34.000) مواطن مقيم بالخارج في سنة 2020، وقد صدر فيما بعد التنظيم الذي يحدد كفاءات سير قواعد البيانات الرقمية

<sup>1</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم: 19-59، المؤرخ في: 02 فبراير 2019، يحدد كفاءات إعداد مخططات تنظيم النجدة وتسييرها، الجريدة الرسمية عدد 10 مؤرخة في: 10 فبراير 2019.

لمخططات تنظيم النجدة بما يضمن الاستجابة السريعة من خلال قواعد المعطيات مركزياً ومحلياً للمخاطر الكبرى الطبيعية والصحية والبيئية والاقتصادية وما في حكمها.<sup>1</sup>

بالنسبة للخدمات الإلكترونية عن بعد تم إطلاق أرضية رقمية خاصة بمعالجة معطيات شهادة الكفاءة لطالبيها من المواطنين المقيمين بالخارج حيث سمحت بمعالجة الكترونية لـ (27.326) طالبا من اصل (28.325) طالبا قدمه مقيمون من الجالية الجزائرية في الخارج بطريقة الايداع الإلكتروني، أي حوالي 98.07% من الطلبات.

وفيما يخص سحب وثائق الحالة المدنية عن بعد فتم استخراج أزيد من (232.000) وثيقة خلال شهرين فقط من اطلاق الخدمة، وتسمح هذه الخدمة بالتالي بتخفيف العبء على المواطن وكذا تقليص النفقات العمومية الإدارية، حيث يتم اقتصاد أكثر من (130.000) مستخرج حالة مدنية يوميا، ما يمثل أكثر من 26 مليون ورقة تتم طباعتها سنويا أي اقتصاد غلاف مالي من ميزانية البلديات يتجاوز 110 مليون د.ج سنوياً.

كما أتاحت أرضية تسجيل الجمعيات البلدية ولجان الأحياء والتجمعات السكانية، تسجيل (6294) جمعية تمت معالجة 88.6% من الطلبات بطريقة الكترونية في ظرف لا يتجاوز 10 أيام فقط من تاريخ ايداعها.

وبهدف التأقلم مع أوضاع فرضتها جائحة كورونا وتقليصاً للنفقات والتجمعات أيضاً تم اتاحة تحميل استمارات الخدمات عبر الموقع، على غرار استمارة تلقي الاعانات المتعلقة بتسيير مخلفات الجائحة لفائدة بعض الفئات من المواطنين.

وفيما يتعلق بعصرنة أنظمة التسيير في مجال التنمية المحلية وخدمات التمدرس والسكن تم تطوير واستحداث أنظمة معلوماتية كما يلي:

- أنظمة معلوماتية لعصرنة التسيير المركزي والمحلي عبر نظام معلوماتي وطني خاص بمتابعة التنمية في مناطق الظل يسمح بإحصاء مناطق الظل وتدوين المشاريع المسجلة بها، ومتابعة مدى تقدمها وتسجيل مشاريع جديدة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أنظر: قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 19 جانفي 2021، يحدد كفايات تنظيم وسير قواعد البيانات الرقمية لمخططات تنظيم النجدة، الجريدة الرسمية عدد 13 مؤرخة في: 22 فبراير 2021.

<sup>2</sup> مادة مرئية توضح حصيلة الرقمنة في قطاع الداخلية سنة 2020، منشور على صفحة فيسبوك الرسمية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <https://www.facebook.com/interieur.dz/> بتاريخ: 09 فبراير 2021،

- استحداث نظام معلوماتي وطني لمتابعة وضعية المدارس الابتدائية يسمح بمتابعة حوالي (19.807) مدرسة من ناحية التجهيز والهياكل والتعداد وخدمات الاطعام والنقل المدرسي.

- نظام معلوماتي خاص بالبطاقية الوطنية لطالبي السكن يتيح إحصاء ورقمنة طلبات السكن المسجلة في جميع الصيغ مع امكانية تحيين الملف بإجراء تقاطعات مع ملفات رقمية اخرى لقطاعات أخرى مثل معطيات وملفات الدخل والملكية لتحديد الاولويات واستحقاق الطالبين.

- تطبيق خاص بتسيير عمليات التضامن بمناسبة شهر رمضان المبارك يسمح بمتابعة تقدم العمليات وتحيين قوائم المستفيدين وتم تسليم 1.7 مليون منحة حسب أرقام الوزارة.

- تطبيق خاص لمسح شبكات الانارة العمومية عبر الأحياء وهو ما مكن من تسجيل انجاز أكثر من (180.000) نقطة إضاءة جديدة واستبدال (173.000) مصباح مستهلك للطاقة بمصابيح اقتصادية.

- تطبيق لإحصاء الأحياء القصدية يسمح بجمع البيانات وتكوين ملف شامل للأسر القاطنة فيها ومراقبة عمليات القضاء على هذه التجمعات مباشرة باستخدام صور الأقمار الصناعية.<sup>1</sup>

إذن فقد فرضت جائحة كورونا مزيداً من التسريع في تجسيد الخدمات الإدارية الإلكترونية وتوسيع استعمالات أنظمة العمل الإداري والتسيير الرقمية، بما يتيح تجسيد مبادئ الاستمرارية والتكيف المستمر وضمان حد أدنى للخدمة العمومية، وهي المبادئ التي تحكم المرفق العام والتي تمت دسترتها في دستور سنة 2020.<sup>2</sup>

ورغم أن وزارة الداخلية تقوم بالمضي في تجسيد الإدارة الإلكترونية على مستوى القطاع سواء من ناحية الخدمات الإلكترونية أو أنظمة التسيير أو حتى الاتصال الرقمي الذي تقوم به بصفة مستمرة من خلال صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر وموقعها الإلكتروني، تبقى الجماعات المحلية متفاوتة في مواكبة ما يتم تخطيطه وتجسيده على المستوى المركزي، حيث تجد قلة من الولايات والبلديات على المستوى الوطني من تتفاعل مع هذه الأنظمة محلياً وعلى مستوى الاتصال كذلك حيث يلاحظ نقص تفاعل الجماعات المحلية مع جمهورها عبر المواقع الإلكترونية - هذا إن وجدت أصلاً-

رابط المنشور: <https://www.facebook.com/interieur.dz/videos/228572375604449/>، تمت معاينته

بتاريخ: 10 فبراير 2021 على الساعة 09:20.

<sup>1</sup> مادة مرئية توضح حصيلة الرقمنة في قطاع الداخلية سنة 2020، المرجع السابق.

<sup>2</sup> المادة 27 من دستور الجزائر لسنة 2020.

وعلى مستوى مواقع التواصل الاجتماعي من خلال صفحات الولايات والبلديات التي توفر في الحقيقة وسيلة فعالة وسريعة وغير مكلفة للقيام بعملية الاتصال الإداري بجودة معتبرة وإمكانية إيصال المعلومة للجهات المستهدفة على نطاق واسع لانتشار هذه الوسائط الآن لدى كل فئات المجتمع، فالعمل الإداري ابتكار ومبادرة في المقام الأول ففي سبيل تحقيق هدف المنظمة يفترض أن تستفيد من كل وسيلة مشروعة ومتاحة لها في سبيل تحقيق المصلحة العامة.

## المطلب الثاني

### تطبيقات الخدمة الإلكترونية في قطاع العدالة

في إطار برامج قطاع العدالة للإصلاح الذي تم وضع أسسه التشريعية والتنظيمية سنة 2002<sup>1</sup> من خلال لجنة تنشيط إصلاح العدالة ومتابعته التي تختص بتحضير التدابير المكونة لإصلاح العدالة من خلال تجنيد الخبرة الضرورية لإعداد الدراسات والتدابير الخاصة بتنفيذ برنامج الإصلاح، وهي عملية تمت تدريجيا وصولا إلى تبني استراتيجية الرقمنة للقطاع بعد تنفيذ بعض الخدمات الإلكترونية بدءا من 2006 خصوصا في مجال الخدمات الإدارية وصولا إلى سنة 2015 من خلال قانون عصرنه العدالة ومؤخرا سنة 2020 من خلال التعامل مع مخلفات جائحة كورونا التي فرضت تسريع برامج التطوير في الخدمات عن بعد، وهذه المحطات المذكورة هي المحطات الرئيسية التي سندرسها من خلال هذا المطلب.

## الفرع الأول

### الخدمات الإدارية الإلكترونية في مرفق القضاء

المرفق القضائية من المرافق العامة السيادية، ذات أهمية خدمية عالية، وتستقطب عددا كبيرا من المستفيدين، وفي سياق تحسين جودة الخدمات العامة التي تقدمها وتكييفها مع مستجدات التسيير الإداري على مستوى العالم، سعت الحكومة الجزائرية إلى تحديث ورقمنة نظام العدالة بطريقة تعزز الوصول إلى الخدمات العامة بالطرق التقليدية، بالإضافة إلى استخدام الوسائل الرقمية، وذلك منذ بداية العام 2006 حيث بدأ إنشاء الخدمات الإلكترونية وتطويرها.

<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم 02-411 المؤرخ في: 26 نوفمبر 2002، يتضمن إنشاء لجنة تنشيط إصلاح العدالة ومتابعته، الجريدة الرسمية عدد 80، مؤرخة في: 04 ديسمبر 2002.



## أولاً: استخراج شهادة السوابق القضائية وشهادة الجنسية

تم إنشاء مركز للسوابق القضائية في 06 فبراير 2004 والهدف الرئيسي من هذا التغيير هو إعداد ومنح الشهادة (03) لصحيفة السوابق القضائية بسرعة وفعالية، حيث توفر هذه الخدمة إمكانية الحصول على شهادة الجنسية الجزائرية أو صحيفة السوابق القضائية عن طريق الأنترنت بطريقة إلكترونية بشرط أن تكون صحيفة السوابق القضائية خالية من أي عقوبة بالنسبة لاستخراج شهادة السوابق القضائية رقم(03).

تتم الاستفادة من هذه الخدمة عبر الأنترنت بعد التقرب شخصيا مرة واحدة فقط أمام شبك أقرب جهة قضائية لطالب الخدمة سواء كان أمام مقر مجلس قضائي أو محكمة ابتدائية مرفقا ببطاقة الهوية وشهادة ميلاد رقم (12) ورقم الهاتف المحمول.

يسلم أمين الضبط المختص مستند ورقي يحتوي على المعلومات التالية: لقب واسم هذا الشخص والحساب اسم المستخدم وكلمة المرور المخصص له، وكذا الوثائق التي يمكنه طلبها والحصول عليها عن طريق الأنترنت، ويتم تفعيل الحساب بعد مرور ثمان وأربعين ساعة من الحصول على اسم المستخدم كلمة المرور الشخصية خلال هذه المدة يتلقى المعني من هاتفه المحمول عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) كلمة مرور شخصية ثانية مخصصة له لتمكينه من الولوج إلى خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية وصحيفة السوابق القضائية رقم (03) أوعن طريق الأنترنت المتاحة على موقع ويب وزارة العدل من خلال الفضاء المخصص لهذا الغرض.<sup>1</sup>

وتهدف خدمة تقديم شهادة الجنسية وشهادة السوابق القضائية إلى تسهيل عملية الطلب وسحب صحيفة السوابق القضائية في بضع ساعات وفي أي مكان من الوطن بالنسبة للمواطنين، أما بالنسبة للجهات القضائية فيساعد المركز على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر.

وفي سياق عملية تعميم الرقمنة وتسهيل وتخفيف الإجراءات الإدارية تم إعفاء المواطنين من تقديم شهادات الجنسية أو صحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية بحيث لا يشترط تقديمها شهادة

<sup>1</sup> مدونة التوظيف في الجزائر، شرح طلب واستخراج شهادة الجنسية الجزائرية وصحيفة السوابق القضائية عن طريق الأنترنت، منشور على الموقع: [www.dzemploi.org](http://www.dzemploi.org) بتاريخ: 14 مارس 2015، تمت معانيته بتاريخ: 20 جوان 2021 على الساعة 17:00.

الجنسية في الملفات الإدارية التي تطلبها الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية والجماعات المحلية وكذا المصالح التابعة لها، عند تقديم المعني نسخة من بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر الوطني ويمكن اشتراط تقديمها فقط عندما يتعلق الأمر بتكوين ملف يستلزم تحريات يقتضيها الأمن أو النظام العموميان أو عندما تكون نسخة بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر الوطني غير مقروءة أو متلفة.<sup>1</sup>

وهنا نلاحظ أن التنظيم من خلال صياغته لم يحدد إن كان القصد بطاقة تعريف وجواز سفر بيومتري حصرا أم تقليدي وبيومتري، لكن المرجح حسب رأينا أنه يقصد الوثائق البيومترية كونه اشترط في حالة ما كانت غير مقروءة أن تقدم الجنسية، وربما هنا القصد هو أن تكون مقروءة عبر الآلة المخصصة لفحص الشريحة البيومترية، وهذا لا يمنع أيضا من تجديد التأكيد على أن المشرع والمنظم مطالبان بإيلاء أهمية بالغة لدقة التعبير القانوني والصياغة اللغوية في النصوص القانونية التي يصدرها، كونها دائما تثير الجدل لعدم دقتها أو تفصيلها ما يستدعي تدخلا آخر من المشرع أو المنظم لتعديل النصوص بصفة مستمرة، وهذه في رأينا ظاهرة غير صحية، فاستقرار التشريعات مهم جدا في عملية الإصلاح الإداري خاصة.

أما بالنسبة لصحيفة السوابق القضائية الصحيفة الثالثة منها، فلا يشترط تقديمها في الملفات الإدارية التي تطلبها الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية والجماعات المحلية والمصالح التابعة لها التي يحق لها الاطلاع على صحيفة السوابق القضائية رقم (02)، والذي يتم حصريا من قبل الأشخاص المؤهلين لذلك من قبل إداراتهم.<sup>2</sup>

ويجب على الإدارات والهيئات العمومية قبل إعلان النتائج النهائية لمسابقات التوظيف أن تتأكد من صحيفة السوابق القضائية (بطاقة رقم 2)، من أن المترشح ليست له سوابق قضائية تتعارض مع الوظيفة المترشح لها، من خلال استغلال قاعدة البيانات المتعلقة بصحيفة السوابق القضائية لوزارة العدل، ويمكنها بالتالي أن تتأكد من صحة الوثائق بكل الطرق، ولا سيما عن طريق استغلال قواعد البيانات المتعلقة بهذه الوثائق.<sup>3</sup> وهذا يحقق التكامل بين القطاعات الوزارية في عملية الرقمنة، إذ لا فائدة من تعميم الأرضيات والسجلات الإلكترونية في قطاع ما دون أن تستفيد منه باقي القطاعات في معاملاتها الإدارية والمواطنين

<sup>1</sup> المادتين 2 و3 من المرسوم التنفيذي رقم 20-366 المؤرخ في 08 ديسمبر 2020، يحدد شروط الإعفاء من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 74 مؤرخة في 8 ديسمبر 2020.

<sup>2</sup> المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 20-366.

<sup>3</sup> المادتين 5 و6 من المرسوم التنفيذي رقم 20-366.

في تقديم ملفاتها بشكل يخفف العبء على الطرفين ويحقق مستوى معيناً من الجودة والحوكمة في الإدارات والخدمات الإدارية.

وبالعودة إلى العقبات التي تعرقل مسار الإصلاح في الإدارة الجزائرية وخاصة في مجال تخفيف وتبسيط الإجراءات والرقمنة، نجد أن هذا النص التنظيمي المذكور الذي يعفي المواطن من تقديم شهادة الجنسية أو صحيفة السوابق القضائية في بعض الملفات الإدارية لم يجد تطبيقاً كما يتطلب الأمر رغم كونه نصاً قانونياً ملزماً للجميع؛ إدارات ومواطنين ومتعاملين من تاريخ صدوره كما هو معلوم أو من التاريخ الذي يحدد النص للتطبيق إن كان يضع له تاريخاً معيناً لدخول حيز النفاذ، واقع لن نجد أدل ولا أبلغ للتعبير عنه أكثر من تصريح وزير العدل حافظ الأختام عن هذا الأمر حيث شدد وزير العدل حافظ الأختام السابق، بلقاسم زغماتي، لدى زيارته قسنطينة بمناسبة افتتاح مجلس قضاء جديد، على أن الدولة ستلجأ لتطبيق "عقوبات صارمة" ضد كل من لا يمثل لتطبيق المرسوم التنفيذي الصادر عن الوزير الأول الذي ينص على إعفاء المواطنين من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية ضمن شروط محددة".

وأبدى الوزير كذلك استياءه من الإدارات التي ما زالت تشترط على المواطنين تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية، مؤكداً أن الدولة ستلجأ إلى العقاب بشكل صارم ضد المتقاعسين عن تطبيق القانون، كلام الوزير هنا أتى بعد شهرين من صدور المرسوم التنفيذي بل وقال أيضاً: غريب أن يذهب المواطن لتقديم ملف إداري فيطلب منه العون الإداري شهادة الجنسية، فيقول أنه تم الإعفاء من تقديمها فيقول: نحن سمعنا مثلك لكن لم يأتنا شيء، هل يعقل أن موظفاً أو مسؤولاً إدارياً لا يعلم أن النص القانوني يصبح ساري المفعول بعد صدوره في الجريدة الرسمية؟<sup>1</sup> ونحن بدورنا نتساءل هنا كيف السبيل لإصلاح الإدارة الجزائرية في وضع كهذا؟

### ثانياً: تطبيق استخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الإنترنت

إضافة إلى الخدمة الإلكترونية المذكورة والمتعلقة بإمكانية استخراج شهادة الجنسية الجزائرية أو صحيفة السوابق القضائية رقم (03) عن طريق الأنترنت بطريقة إلكترونية بشرط أن تكون صحيفة السوابق القضائية خالية من أي عقوبة بالنسبة لاستخراج شهادة السوابق القضائية رقم (03)، وفي إطار

<sup>1</sup> الإذاعة الجزائرية، "زغماتي: "عقوبات صارمة" ضد من لا يطبق مرسوم الإعفاء من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية"، منشور على موقع الإذاعة على الرابط:

<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20210204/206652.html> بتاريخ: 04 فبراير 2021،

تمت زيارته بتاريخ: 10 جويلية 2021 على الساعة: 22:15.

مواصلة المساعي الرامية إلى عصرنه الخدمات القضائية وتبسيط إجراءات الحصول على الوثائق القضائية بإتاحتها عن بعد، وكذلك تماشيا مع مستجدات الجائحة العالمية المتمثلة في فيروس كوفيد-19 أعلنت وزارة العدل عن الإطلاق الرسمي لآلية جديدة تتيح للمواطن إمكانية التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد، لصحيفة السوابق القضائية، للمدانيين وغير المدانيين، وقد انطلقت فعليا هذه الخدمة ابتداء من يوم 15 فيفري 2021. والفرق بين ما كان سابقا والخدمة الجديدة هو إمكانية الجميع الحصول على مستخرج شهادة السوابق القضائية عبر الانترنت سواء المدانيين أو غير المدانيين عكس الأولى التي كانت تقتصر على غير المدانيين فقط.

وقد صرحت الوزارة آنذاك أن هذه الخدمة تندرج في إطار مقاربة وطنية شاملة مدمجة للرقمنة والعصرنة وتهدف إلى تعزيز آليات تقريب الإدارة من المواطن التي تعتبر من أهم المحاور ذات الأولوية التي التزمت بها الحكومة في مجال تجسيد معالم الحكامة الإلكترونية.

ويستفيد المواطن من هذه الخدمة -دون شرط إجبارية التنقل إلى الجهة القضائية- بمجرد الولوج شخصيا إلى النافذة التالية "صحيفة السوابق القضائية" المتاحة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل، لمباشرة إجراءات التسجيل بملء استمارة معدة لهذا الغرض، تتضمن بيانات حول الهوية ورقم الهاتف النقال، ليتوصل أنيا برسالة نصية قصيرة عبر هاتفه النقال، تحمل رمزا سريا، لتأكيد عملية التسجيل. يتلقى بعدها مباشرة طالب بالخدمة، نسخة إلكترونية لصحيفة السوابق القضائية، موقعة إلكترونيا، قابلة للحفظ والطباعة، وكذا حسابين خاصين به، لتمكينه من الاستفادة من هذه الخدمة مستقبلا عبر بوابة الكترونية خاصة.

والحصول على القسيمة رقم (03) لصحيفة السوابق القضائية، المسلمة إلكترونيا، عملية معفاة من أية رسوم قضائية، وذلك بموجب أحكام قانون المالية لسنة 2020.<sup>1</sup>

وتوفر عملية الرقمنة لهذه المعاملات القضائية إضافة إلى جودة الخدمات المقدمة مجموعة من المزايا لعل من أهمها كسب الوقت والجهد والتكلفة، حسن سير العمل ونشر الشفافية ومكافحة الفساد

<sup>1</sup> الإطلاق الرسمي لخدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية عن بعد لصحيفة السوابق العدلية القضائية (القسيمة رقم 3) للمدانيين وغير المدانيين، الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية: [www.mjjustice.dz](http://www.mjjustice.dz) منشور بتاريخ: 14 فيفري 2021، تمت معانيته بتاريخ 22 جوان 2021 على الساعة 17:10.

وتبسيط التعاملات بين الأفراد والجهات الحكومية وخفض التكاليف على الطرفين، كما تعد الحوكمة الإلكترونية مشروعاً حيوياً يساهم في القضاء على الفساد المالي وحالات التزوير.<sup>1</sup>

وتعد الاستفادة من خدمة طلب واستخراج القسيمة رقم (3) لصحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت، متاحة لكافة المواطنين، المدانين منهم وغير المدانين، باستثناء المبحوث عنهم والجزائريين المقيمين بالخارج. أما "العقوبات المقيدة في صحيفة السوابق القضائية لا يمكن أن تشكل بأي صفة مانعا لتوظيف الأشخاص الذين تتعلق بهم لدى الإدارات أو المؤسسات العمومية ما لم تتنافى الجريمة المرتكبة مع الوظيفة المراد شغلها، كما لا يمكن أن تشكل عائقاً لممارسة نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو نشاط في مؤسسات القطاع الخاص ما لم ينص القانون على خلاف ذلك".<sup>2</sup>

يمكن كل شخص أن يحاط علماً بالبيانات المدونة في القسيمة رقم (02) من صحيفة سوابقه القضائية بناء على طلب يوجه إلى النائب العام أو إلى وكيل الجمهورية لأي جهة قضائية أو إلى القاضي المكلف بالمصلحة المركزية لصحيفة السوابق القضائية، إذا كان المعني مولوداً بالخارج، لا تسلم بأي حال من الأحوال للمعني نسخة من القسيمة رقم (02).

أما بالنسبة للشخص المعنوي "فيسلم مستخرج صحيفة السوابق القضائية للشخص المعنوي، بناء على طلب إلى النيابة العامة، إلى القضاة ووزير الداخلية ووزير المالية ووزير التجارة والإدارات والمؤسسات العمومية التي تتلقى عروض الصفقات العمومية. ويسلم المستخرج أيضاً للممثل القانوني للشخص المعنوي أو من ينوبه بعد التأكد من هويته وصفته".<sup>3</sup>

### ثالثاً: خدمة سحب مرسوم التجنس بطريقة الكترونية

يمكن سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية، لصاحبها بطريقة الكترونية من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، وذلك بعد قيام المعني، مرة واحدة فقط بالتقرب شخصياً من شبّاك أيّ مجلس قضائي عبر التراب الوطني، مرفقاً ببطاقة رسمية لهويته الشخصية ورقم هاتفه المحمول الخاص، ثم يستلم من أمين الضبط، مستنداً ورقياً، يتضمّن:

<sup>1</sup> إلهام باسي، "الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكترونية"، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي الجزائر، العدد 2، 2020، ص 337.

<sup>2</sup> المادة 675 مكرر من القانون رقم: 18-06، المؤرخ في: 10 يونيو 2018، يعدل ويتم رقم: 66-155 المؤرخ في: 8 يونيو 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجريدة الرسمية عدد 34، مؤرخة في: 10 يونيو 2018.

<sup>3</sup> المادة 654 من القانون رقم: 18-06.

- اللقب والاسم الشخصي.
- اسم المستخدم و كلمة المرور الشخصي.
- تلقيه عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، رسالة نصية قصيرة بها اسم مستخدم وكلمتي مرور آخرين جديدين وسريتين، وفور تلقيهما يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت، عبر موقع وزارة العدل، وذلك بإتباعه الخطوات التالية بعد الدخول إلى بوابة الوزارة:
- إدراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر رسالة نصية قصيرة.
- النقر على زرّ "الدخول" لظهور عدة روابط.
- النقر من بين هذه الروابط على الرّابط بعنوان طلب سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالنقر على الرابط تظهر نافذة ثانية و أخيرة، مطلوب فيها:
- إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، المسجلين بالمستند الورقي المسلّم من طرف أمين الضبط.
- النقر على زرّ "التحميل".
- عندئذ تبدو مباشرة على شاشة الحاسوب النسخة المطابقة لأصل مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية لصاحبها، في شكل "PDF" موقعة إلكترونياً وعليها رمز شريط (Code à barres) قابلة للحفظ والطباعة.<sup>1</sup>

#### رابعاً: سحب المحامين النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحركات القضائية

يمكن للمحامي المسجل بإحدى المنظمات الجهوية للمحامين عبر التراب الوطني، أن يقوم بسحب النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحركات القضائية الخاصة بموكليه آنياً، عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، وذلك بعد قيامه، مرّة واحدة فقط، بالخطوات الآتية:

- تقرّبه شخصياً من أمانة الضبط لدى أيّ جهة قضائية عبر التراب الوطني، مرفقاً بـ:
- بطاقته المهنية.
- رقم هاتفه المحمول.

<sup>1</sup> موقع وزارة العدل: <https://portail.mjustice.dz>، شرح سحب مرسوم التجنس، تمت زيارته بتاريخ: 08 جويلية 2021 على الساعة: 22:20.

أما المحامي غير المدرج ضمن التطبيق المعدة للاستفادة من هذه الخدمة الإلكترونية عن بعد، أو المدرج بها بمعطيات غير مطابقة للمعلومات الخاصة به، تسلم له استمارة على مستوى أمانة الضبط لملئها بالمعلومات المطلوبة أو الصحيحة، والعودة مرة ثانية، في الموعد الذي يحدده له أمين الضبط لاستكمال الخطوتين التاليتين:

- استلامه من أمين الضبط، مستنداً ورقياً، يتضمّن:

- اللقب والاسم الشخصي.

- اسم المستخدم وكلمة المرور الشخصي.

- تلقيه عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، رسالة نصية قصيرة، بها اسم مستخدم وكلمة مرور آخران، جديان وسريان.

فور تلقي المحامي اسم المستخدم وكلمة المرور الجديدين، يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة سحب النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحركات القضائية الخاصة بموكليه، عن طريق الانترنت عبر موقع وزارة العدل، وذلك بإتباعه الخطوات التالية:

- الدخول إلى البوابة

- إدراج اسم المستخدم وكلمة المرور المرسلين عبر رسالة نصية قصيرة.

- النقر على زرّ "الدخول" لتفتح نافذة ثانية، مطلوب فيها:

- إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، المسجلين بالمستند الورقي المسلّم من أمين الضبط.

- النقر على زرّ الـ "الدخول" لفتح صفحة باستمارة، مطلوب فيها:

- تحديد الجهة القضائية - الغرفة/ القسم - نوع الوثيقة - طبيعة القضية - رقم القضية.

- النقر على زرّ "التحميل".

لتبدو مباشرة على شاشة الحاسوب الوثيقة القضائية المطلوبة في شكل "PDF" موقعة إلكترونياً وعليها رمز شريطي (Code à barres) قابلة للحفظ والطباعة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> خدمات إلكترونية، موقع وزارة العدل: <https://portail.mjustice.dz>، خدمات إلكترونية، شرح سحب المحامين النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحركات القضائية، تمت زيارته بتاريخ: 08 جويلية 2021 على الساعة: 22:40.

### خامسا: طلب تصحيح الأخطاء الواردة في سجل الحالة المدنية

تتيح بوابة وزارة العدل خدمة طلب تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية سواء تعلقَت بشهادة الميلاد، الزواج أو الوفاة، حيث يرفق الطلب حسب الحالة بالوثائق اللازمة، ويتم تقديمه مباشرة على مستوى المجلس القضائي.

وللاستفادة من هذه الخدمة عبر الإنترنت، يجب القيام مرة واحدة فقط، بالخطوات الآتية:

- التقرب من شبك أي محكمة أو مجلس قضائي عبر التراب الوطني، مرفقا بـ:

- بطاقة رسمية للهوية.

- شهادة ميلاد.

- رقم هاتف محمول شخصي.

يتم استلام من أمين الضبط، مستنداً ورقياً، يتضمن اللقب والاسم الشخصيين، واسم المستخدم وكلمة مرور شخصيين، على أن يتلقى عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، رسالة نصية قصيرة بها اسم مستخدم وكلمة مرور شخصيان آخران، جديان و سريان، وفور تلقيه اسم المستخدم وكلمة المرور الجديين عبر هاتفه المحمول، يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية، على موقع وزارة العدل.<sup>1</sup>

### سادسا: نظام المراقبة الإلكترونية

المراقبة الإلكترونية من الأنظمة العقابية الحديثة التي تنسجم مع الغرض المعاصر للعقوبة والمتمثل في إصلاح وتأهيل المحكوم عليه خارج السجن، وهذه الأنظمة العقابية المعاصرة أفرزتها التكنولوجيا الحديثة وتتم المراقبة باستعمال السوار الإلكتروني حيث يعتبر الوسيلة الأكثر شيوعا نظرا لقلة تكلفته وفاعليته، مقارنة مع الأساليب الأخرى.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> خدمات إلكترونية، موقع وزارة العدل: <https://portail.mjustice.dz>، شرح طلب تصحيح الأخطاء الواردة في سجل الحالة المدنية، تمت زيارته بتاريخ: 08 جويلية 2021 على الساعة 23:12.

<sup>2</sup> رتيبة بن دخان، "الوضع تحت المراقبة الإلكترونية" السوار الإلكتروني" في التشريع الجزائري"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لأفلو، المجلد 10، العدد 12، جوان 2018، ص 248.



وأقر الأمر رقم 02-15 النص على العمل بنظام المراقبة القضائية الإلكترونية كبديل للتوقيف تحت النظر عن طريق وضع سوار إلكتروني في يد أو كاحل المحكوم عليه بالمراقبة القضائية الإلكترونية حيث يمكن لقاضي التحقيق الأمر بها بقرار مسبب.<sup>1</sup>

كما أقر المشرع الجزائري نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية بواسطة السوار الإلكتروني أين يسمح باستبدال عقوبة الحبس إما كلياً أو جزئياً بنظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية، وهو ما يشكل تقادياً للسلبات المترتبة عن دخول المحكوم عليه للمؤسسات العقابية، ويوفر من جهة ثانية إعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين.

يتمثل الوضع تحت المراقبة الإلكترونية في حمل المحكوم عليه لسوار إلكتروني يحدد مكان تواجه وذلك طيلة المدة المحددة والتي لا تتجاوز ثلاث (03) سنوات. وحدد المشرع الجزائري مجموعة من الشروط الواجب توفرها لتطبيق المراقبة الإلكترونية عن طريق السوار الإلكتروني وكيفياته، من بينها:

- يطبق نظام المراقبة الإلكترونية على الأشخاص الطبيعيين فقط.
- يطبق نظام المراقبة الإلكترونية بالنسبة للأشخاص البالغين (32) سنة كاملة، مع ضرورة موافقتهم، أما بالنسبة للأشخاص القصر فلا يستعمل في مواجهتهم إلا بعد قبول ممثلهم القانوني.
- أخذ رأي النيابة العامة ورأي لجنة تطبيق العقوبات.
- يجب احترام كرامة الشخص المعني وسلامته وحياته الخاصة عند تنفيذ الوضع تحت المراقبة الإلكترونية.

- تقديم طلب الاستفادة من نظام المراقبة الإلكترونية إلى قاضي تطبيق العقوبات المختص.
- يرتبط نظام المراقبة الإلكترونية بفترة التحقيق القضائي الابتدائي من جهة، وبالمحكوم عليه نهائيات من جهة ثانية، إذ يحكم النوع الأول قانون الإجراءات الجزائية المعدل سنة 2015 بالأمر رقم 02-15 بينما يحكم النوع الثاني قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المادة 125 مكرر 1 من الأمر رقم: 02-15 المؤرخ في: 11 يونيو 2015، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة في 23 يوليو 2015.

<sup>2</sup> القانون رقم: 01-18، المؤرخ في 30 يناير 2018، يتم القانون رقم 04-05 مؤرخ في: 06 فبراير 2005، والمتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، الجريدة الرسمية رقم 05، مؤرخة في: 30 يناير 2018.

وعليه فإن نظام المراقبة الإلكترونية الخاص بالمتهم محل التحقيق يعتمد عليه قاضي التحقيق أثناء سير التحقيق القضائي الابتدائي في حين الوضع تحت المراقبة الإلكترونية للمحكوم عليه بحكم نهائي هو بمثابة بديل عن العقوبة المحكوم بها نهائياً ويتولى هذه المراقبة قاضي تطبيق العقوبات.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني

### التقاضي عن بعد في القانون رقم 03-15 والأمر رقم 04-20

في عام 2015، أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 03-15 المتعلق بعصرنة قطاع العدالة والذي يهدف إلى إنشاء نظام معلومات مركزي لوزارة العدل للتعامل مع النقل الإلكتروني للوثائق والوثائق القضائية واستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في القضاء.

تم إطلاق الخدمة في مجموعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية، والغرض منها تقديم خدمات إلكترونية لصالح الجمهور في إطار عملية عصرنة سير القطاع، أساس هذه الخدمات هو ربط جميع الهياكل القضائية بشبكة الاتصالات الداخلية وتشغيلها من خلال تجهيز وتخزين وحدة مركزية تقع على مستوى الجزائر العاصمة، والتي تم إنشاؤها بموجب قانون عصرنة القطاع. وتتشارك في استعمالها وزارة العدل وأجهزتها القضائية للنظام القضائي العادي ونظام القضاء الإداري ومحكمة التنازع.<sup>2</sup>

ولضمان نجاح الخدمة الإلكترونية التي توجه لها قطاع العدالة اعتمد المشرع التصديق الإلكتروني على مهر الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها والجهات القضائية بتوقيع إلكتروني تكون صلته بالمحرر الأصلي مضمونة بواسطة وسيلة تحقق موثوقة، تفترض الموثوقية في وسيلة التصديق إلى غاية إثبات العكس، كما يمكن إثبات العلاقة بين معطيات التحقق من التوقيع الإلكتروني وصاحب التوقيع عن طريق شهادة إلكترونية موصوفة تصدرها وزارة العدل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحسن غربي، "الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر"، مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد السابع، يوليو 2020، ص 73-74.

<sup>2</sup> المادتان 1 و 2 القانون رقم 03-15 المؤرخ في: 01 فبراير 2015 يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد 06 مؤرخة في: 10 فبراير 2015.

<sup>3</sup> المواد من 3 إلى 7 من القانون رقم 03-15.

## أولاً: إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني

سمحت المادة 9 من القانون 03-15 بإبلاغ وإرسال المستندات والأوراق والمستندات القضائية بالطرق الإلكترونية، على أن تشمل الوسائل التقنية المستخدمة في إرسال العقود والمستندات بالطريقة الإلكترونية ما يلي:

- تعرف موثوق لأطراف الاتصالات الإلكترونية
- سلامة الوثائق المرسلة
- أمن وسرية الرسائل
- حفظ البيانات بشكل يسمح بتحديد تاريخ الإرسال والاستلام من قبل المرسل إليه على وجه اليقين.

ويتمتع المستند المرسل بالطريقة الإلكترونية بصلاحيه وفعالية المستند الأصلي إذا تم إعداده وفقاً للإجراءات المطلوبة واستيفاء الشروط المذكورة أعلاه.<sup>1</sup>

وحدد التشريع كذلك كفيات إرسال هذه الوثائق والعقود بطريقة إلكترونية حيث يتم من الناحية الإجرائية إرسال إشعار بالاستلام من المرسل إليه لمصدر الإرسال يوثق بالتالي تاريخ وساعة الاستلام لتحسب الآجال القانونية إن كان التشريع ينص عليها في العملية ذات الصلة، يكون هذا الإشعار بمثابة تأشيرة وختم وتوقيع أو أي إشارة موضوعة على العقد أو نسخته توضح الاستلام إن كان ذلك من الشكليات التي يشترطها القانون في المعاملة المعنية.<sup>2</sup>

أما في حالة ما كان القانون يشترط إجراء واجب القيام به قبل انقضاء أجل معين ولا يكون بالإمكان القيام به بطريق إلكتروني لغياب وسيلة مؤمنة مثلاً أو اشتراط نصوص أخرى القيام به على نحو معين (غير إلكتروني) أو استحالة المرسل إرساله بطريق إلكتروني في آخر يوم من الأجل فيمدد الأجل إلى يوم العمل الموالي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المادتين 9 و 10 من القانون رقم 03-15.

<sup>2</sup> المادة 11 من القانون رقم 03-15.

<sup>3</sup> المادة 12 من القانون رقم 03-15.

أما مصاريف تسليم الوثائق القضائية بطريقة إلكترونية فتحصل هي وكل الحقوق المستحقة للخزينة العمومية وفق ما يقره التشريع في هذا الشأن.<sup>1</sup>

وفي هذا السياق أيضا تم إطلاق أرضية رقمية خاصة لتبادل العرائض والمذكرات بين المحامين<sup>2</sup> تسمح بتبادل العرائض بين ممارسي مهنة المحاماة في القضايا المدنية خارج الجلسات وذلك في سياق عملية عصرنة القطاع وتبسيط الإجراءات وتحسينها للمتقاضين وممارسي المهن القضائية بالتبعية، وقد تم عقد جلسات عمل مع ممثلي الاتحاد الوطني للمحامين لتجسيد مشروع التحول نحو نظام التقاضي الإلكتروني في المواد المدنية على مستوى المجالس القضائية.<sup>3</sup>

### ثانيا: تفعيل نظام النيابة العامة الإلكترونية

رغبة في تقريب الإدارة من المواطن وفي إطار مواصلة مسار عصرنة قطاع العدالة ولضمان استمرارية الخدمة العامة في كل الظروف أطلقت هذه الخدمة أثناء أزمة كوفيد 19 وما صاحبها من قرارات منع التنقل والحجر التي تمكن كل شخص طبيعي أو معنوي من تقديم شكوى أو عريضة أمام النيابة العامة إلكترونيا دون الحضور الجسدي، باتباع مجموعة من الخطوات على النحو الآتي:

- الولوج إلى أرضية النيابة الإلكترونية المخصصة لهذه الخدمة والمتاحة عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل.

- يتم النقر على خانة تسجيل شكوى أو عريضة.

- ملء استمارة تسجيل شكوى أو عريضة عن بعد وإدخال البيانات الشخصية الخاصة بهويته كاملة، وعنوان إقامته، ورقم هاتفه المحمول، وكذا عنوان بريده الإلكتروني، إن وجد.

- النقر على الزر "التالي" ثم "OK" الذي يظهر نافذة لتأكيد المعلومات، عندئذ تظهر مباشرة نافذة تبين إرسال رمز التأكيد، عبر الهاتف المحمول، وكذا عبر البريد الإلكتروني.

<sup>1</sup> المادة 12 من القانون رقم 15-03.

<sup>2</sup> الحساب الرسمي لوزارة العدل على موقع تويتر: [www.twitter.com/Mjustice\\_gov\\_dz](https://www.twitter.com/Mjustice_gov_dz)، منشور بتاريخ: 23 ماي 2021، تمت زيارته والتحميل منه بتاريخ: 25 ماي 2021، على الساعة 18:15.

<sup>3</sup> بيان وزارة العدل بخصوص رقمنة الإجراءات القضائية، منشور على الحساب الرسمي لوزارة العدل على موقع تويتر: [www.twitter.com/Mjustice\\_gov\\_dz](https://www.twitter.com/Mjustice_gov_dz)، بتاريخ: 23 مارس 2021، تمت زيارته والتحميل منه بتاريخ: 23 ماي 2021 على الساعة: 16:05.

- فور تلقي رمز التأكيد يمكن إدراج البيانات المتعلقة بالشكوى بعد إدراج رمز التأكيد المرسل، ثم النقر على الزر "التالي"، لإدخال البيانات الخاصة بالشكوى أو العريضة، والمتمثلة في:
  - اختيار الجهة القضائية الموجه إليها الشكوى أو العريضة.
  - تحديد نوع الشكوى أو العريضة وإدخال مضمونها.
  - تحميل المرفقات؛ أي وثائق الإثبات المدعمة للشكوى أو العريضة، إن وجدت.
  - النقر على الزر "تسجيل".

- النقر على الزر "OK"، الذي يظهر في نافذة تأكيد المعلومات المدخلة، ليتم تحويل هذه الشكوى أو العريضة، بصفة آلية إلى ممثل نيابة الجهة القضائية الموجهة إليها (وكيل الجمهورية بالمحكمة أو النائب العام بالمجلس القضائي) لاتخاذ الإجراء المناسب والتصرف فيها، بعد ذلك تظهر للمعني نافذة تؤكد تسجيل الشكوى بنجاح، وتبين ضرورة الاحتفاظ باسم المستخدم وكلمة المرور اللذان سيزود بهما في الوقت ذاته، لتمكينه من الاطلاع على مآل قضيته عن بعد. وبمجرد النقر على الزر "OK" في هذه النافذة، يظهر على شاشة الحاسوب، وصل التسجيل والاطلاع على مآل الشكوى أو العريضة، يكون قابلاً للطباعة.

ويتعين على مقدم الشكوى الاحتفاظ بوصل التسجيل للولوج بعد ذلك وفي أي وقت يريده إلى فضاء "مآل شكوى أو عريضة" عبر رابط أرضية "النيابة الإلكترونية"، وذلك باختيار خانة "مآل شكوى أو عريضة"، وإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، المسجلين بالوصل، قصد الاطلاع على مآل الشكوى والإجراءات المتخذة أو المطلوب اتخاذها في هذا الشأن. ويتم إعلام المعني بمآل شكواه أو عريضته أيضاً عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) و/أو عبر بريده الإلكتروني.<sup>1</sup>

تعد الإدارة الرقمية للدعاوى القضائية أو المحاكمات عن بعد مفهوماً حديثاً فرضته التطورات التكنولوجية، ويمكن تعريفها بأنها: مجموعة من الإجراءات التي يقوم بها قاضي متخصص أو موظف ذو كفاءة عالية، منذ تسجيل الدعوى والسير في إجراءاتها إلكترونياً وتتم مباشرتها عبر الموقع الإلكتروني المخصص لهذا الغرض، وتهدف للسيطرة المبكرة على الدعوى القضائية من خلال جمع الأطراف وحصر

<sup>1</sup> دليل مستخدم خدمة النيابة الإلكترونية، الموقع الرسمي لوزارة العدل الجزائرية: [www.mjjustice.dz](http://www.mjjustice.dz)، منشور بتاريخ: 28 جويلية 2020، تمت معاينته وتحميله بتاريخ: 30 جويلية 2020، ص 1 و 2.

نقاط الخلاف والاتفاق وتحديد جوهر النزاع ووسائل الإثبات وحصر المستندات وإيداعها إلكترونياً، وبالتالي تهيئة الفرصة لحل النزاع أو إحالته على محكمة الموضوع بعد تجهيزه وتحديد جدول الجلسات للتقاضي.

وتهدف خدمات التقاضي الإلكتروني لضمان الفصل في النزاع بأسرع وقت وأقل تكلفة سواء للمحكمة أو الخصوم، كما يمكن أن تحقق الأهداف التالية:

- تقليص حجم القضايا وزيادة جودة الأحكام.

- سرعة الفصل في القضايا.

- تفعيل مبدأ حصر وسائل الإثبات والمستندات.

- تشجيع البيئة المناسبة التي تشجع على الاستثمار.

- تعزيز مستوى الثقة في القضاء.

- تطوير الحلول البديلة للتقاضي.<sup>1</sup>

### ثالثاً: استعمال المحادثة المرئية عن بعد في مرحلة التحقيق القضائي

لاعتبارات بعد المسافة أو حسن سير العدالة أو الحفاظ على الأمن أو الصحة العمومية أو أثناء الكوارث الطبيعية أو لدواعي احترام مبدأ الآجال المعقولة، أتاح المشرع أيضاً إمكانية استجواب وسماع الأطراف في المحاكمة عن طريق المحادثة المرئية عن بعد مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية على أن تضمن الوسيلة المستعملة سرية الإرسال وأمانته. ويتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات.<sup>2</sup>

كما يمكن لقاضي التحقيق أن يستعمل المحادثة المرئية عن بعد في استجواب أو سماع شخص وفي إجراء مواجهات بعدة أشخاص. ونفس الأمر ينطبق على قاضي الحكم أيضاً فله أن يستعمل المحادثة المرئية عن بعد لسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء، كما يمكن أيضاً لجهات الحكم التي تنظر في قضايا الجرح اللجوء لاستعمال هذه الوسيلة لتلقي تصريحات محبوس في حالة وافق المعني أو النيابة العامة على استخدامها.<sup>3</sup> فيما يتم الاستجواب أو السماع أو المواجهة باستعمال آلية المحادثة

<sup>1</sup> أمل فوزي أحمد عوض، "مهارات الإدارة الرقمية للخصومة القضائية"، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 10، أكتوبر 2020، ص 33-34.

<sup>2</sup> المادة 14 من القانون رقم 03-15.

<sup>3</sup> المادة 15 من القانون رقم 03-15.

المرئية عن بعد بمقر المحكمة الأقرب من مكان إقامة الشخص المطلوب تلقي تصريحاته بحضور وكيل الجمهورية المختص إقليميا وأمين الضبط، فيما يتكفل وكيل الجمهورية بالتحقق من هوية الشخص الذي يتم سماعه ويحرر محضرا عن ذلك، أما إذا كان الشخص المسموع محبوسا تتم المحادثة المرئية عن بعد من المؤسسة العقابية التي يوجد فيها المحبوس.<sup>1</sup>

وتم وضع الإطار التشريعي لعملية استعمال المحادثة المرئية عن بعد في مرحلة التحقيق القضائي من خلال ضبط إجراءات استخدام هذه الخدمة من قبل جهات التحقيق المتمثلة في قاضي التحقيق وغرفة الاتهام وذلك عند استجواب أو سماع شخص وفي إجراء المواجهة بين الأشخاص وفي التبليغات التي تستوجب ذلك. فإذا كان الشخص غير موقوف مراد سماعه أو استجوابه أو تبليغه أو إجراء المواجهة معه مقيما بدائرة اختصاص محكمة أخرى توجه جهة التحقيق المختصة طلبا لوكيل الجمهورية للمحكمة الأقرب لمحل إقامته قصد استدعائه للتاريخ المحدد للقيام بالإجراء، أما إذا تعذر استخراج أو تحويل شخص محبوس لأحد الأسباب المذكورة في مواد القانون يمكن لجهة التحقيق بعد إخطار مدير المؤسسة العقابية سماعه عن طريق المحادثة المرئية عن بعد بحضور أمين ضبط المؤسسة العقابية مع التمكين من حقوق الدفاع الذي يسمح له بالحضور في هذه العملية مع توقيعه عن بعد.

ويمكن أن يأمر قاضي التحقيق وضع المتهم المسموع عن بعد رهن الحبس المؤقت، ويقوم عن طريق نفس التقنية بتبليغه شفاهيا ويحيطه علما بحقوقه، وترسل نسخة من الأمر بإيداع التنفيذ عن طريق إحدى وسائل الاتصال حسب الحالة إلى وكيل الجمهورية أو مدير المؤسسة العقابية.<sup>2</sup>

#### رابعاً: استعمال المحادثة المرئية عن بعد في مرحلة المحاكمة

تعتمد هذه الخدمة على أسلوب المحاكمة دون الحضور الجسدي عن طريق المحادثة المرئية بالصوت والصورة مباشرة داخل الجهات القضائية أو المؤسسات العقابية عبر كامل إقليم الوطن، وتتم بربط أروقة العدالة ببعضها البعض ومع المؤسسات العقابية بشبكة من الألياف البصرية التي تحقق ذلك ويسمح بإقامة محاكمات عن بعد دون انتقال، والتي يمكن أن يستعملها قاضي التحقيق في استجواب أي شخص أو في إجراء مواجهات بين عدة أشخاص، أو في سماع الشهود أو الأطراف المدنية أو الخبراء

<sup>1</sup> المادة 16 من القانون رقم 03-15.

<sup>2</sup> المادة 441 مكرر 6 من الأمر رقم 20-04 المؤرخ في 30 غشت 2020 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 51 مؤرخة في: 31 غشت 2020.

وذلك بمقر المحكمة الأقرب من مقر إقامة الشخص المطلوب أو من طرف جهات الحكم من أجل تلقي تصريحات المتهم المحبوس بعد موافقته وموافقة النيابة العامة على ذلك.<sup>1</sup>

تمت أول محاكمة بهذا الأسلوب بتاريخ 07 أكتوبر 2015 بمحكمة القليعة دون نقل المتهم وقد تمت بصفة علنية بحضور هيئة الدفاع بصورة علنية مفتوحة للمواطنين بإحدى قاعات الجلسات فيما خصصت قاعة مجهزة بالوسائل السمعية البصرية بالمؤسسة العقابية لقلية، ومن أجل التحقق من هوية المتهم تم وضع جهاز يسمح لرئيس المحكمة من التعرف على البصمات، بعدها يتم سماع الأقوال وكذا الشهود ومرافعة الدفاع قبل أن يتم رفع الجلسة للمداولة وبعدها النطق بالحكم عن طريق أجهزة عملاقة.<sup>2</sup>

وتمت كذلك أول محاكمة دولية في الجزائر بمجلس قضاء المسيلة بتاريخ 11 جويلية 2016 حيث استمع إلى الشاهد وهو في مجلس قضاء نانثير الفرنسي (Nanterre) في معالجة قضية هجوم مسلح وقع بفرنسا سنة 2010 خلف ضحية حيث استمع الطرفان لأقوال الشهود وفق تقنية عالية الجودة وفرتها اتصالات الجزائر وذلك بهدف تسريع الإجراءات القضائية واعتبر ذلك تطورا مهما في قطاع العدالة الذي عرف إصلاحات متتالية حيث كانت هذه أول محاكمة دولية عن بعد في تاريخ العدالة الجزائرية منذ الاستقلال.<sup>3</sup>

تتيح عملية إدخال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المحاكم فرصة سانحة لإعداد إحصاءات قضائية تعكس الصورة الحقيقية لوضع العدالة، وفي هذا الإطار أوضح الوفد الجزائري المشارك في اشغال مشروع **يوروميد** للعدالة الثالث أنه يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سبيل الحصول على المعلومات الإحصائية الضرورية لضمان إجراء تحليل سليم لأداء المحاكم. وقد بادرت المديرية العامة للعصرنة التابعة لوزارة العدل إلى وضع نظام مصغر لمتابعة سير العمل موجه

<sup>1</sup> المادتين 15 و 16 من القانون رقم 15-03.

<sup>2</sup> ح، م، انطلاق أول محاكمة عن بعد بمحكمة القليعة، مقال منشور على موقع جريدة الحوار: [www.elhiwardz.com](http://www.elhiwardz.com) بتاريخ 07 أكتوبر 2015، تمت معاينته بتاريخ: 25 جوان 2021 على الساعة 17:45.

<sup>3</sup> سماع شاهد فرنسي بأول محاكمة عن بعد في تاريخ العدالة الجزائرية، مقال منشور على موقع يومية الشروق: [www.echoroukonline.com](http://www.echoroukonline.com) بتاريخ: 11 جويلية 2016، تمت معاينته بتاريخ 25 جوان 2021 على الساعة:



للاستخدام من جانب مسؤولي الهيئات القضائية، بحيث يسمح لهم بمتابعة تسلسل سير العمل القضائي داخل هيئاتهم وتوفير إحصاءات بشأن التقدم المحرز في معالجة القضايا قيد النظر.<sup>1</sup>

وشكلت أزمة الجائحة العالمية الصحية المتمثلة في وباء كوفيد-19 بما فرضته من قيود الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي المطبق على عموم التراب الوطني مع بدء ظهور الفيروس دافعا إضافيا لتسريع عملية الرقمنة في قطاع العدالة ما عجل بتطبيق نظام المحاكمة عن بعد، وكما سبق الإشارة إليه أن هذه التقنية جرى تعميمها والبدء في استخدامها في كافة الجهات القضائية العادية منذ سنة 2015.

وفي ظل أزمة كوفيد-19 التي تجتاح الجزائر وجدت كحل بديلة لتصدي للانتشار الواسع لهذا المرض داخل أوساط الجمهور المستفيدين من خدمات هذه المرافق العامة السيادية والتي لا بد أن يصدر قانون يفصل أكثر في كفاءات استعمالها من قبل الجهات القضائية العادية، وفي إطار ذلك أطلق المشرع الجزائري تعديل قانوني يحدد فيه إجراءات وكفاءات استعمال هذه التقنية داخل الجهات القضائية المختصة بذلك بعد تزويدها بوسائل الاتصال المسموعة والمرئية أثناء الإجراءات التي تضمن سرية الاتصال وأمانته عن طريق إلقاء وعرض كامل لمجريات الاجراء المتخذ وفقا لهذه التقنية إذ يتم تسجيل التصريحات على دعامة إلكترونية تضمن سلامتها وترفق بملف الاجراءات، كما تسمح باستجواب المتهمين غير المحبوسين أو سماعهم أو إجراء مواجهة بينه وبين غيره في مرحلتي التحقيق القضائي أو المحاكمة باستعمال تقنية المحادثة، فإن استعملت يحرر أمين الضبط محضرا عن سير عملية استعمال المحادثة عن بعد يوقعه ثم يرسله بمعرفة وكيل الجمهورية إلى الجهة القضائية المختصة لإحاقه بملف الإجراءات، ونفس الأمر عندما يتعلق الأمر بباقي الأطراف والشهود والخبراء والمترجمين.

يمكن الجهات القضائية، لمقتضيات حسن سير العدالة أو الحفاظ على الأمن أو الصحة العمومية أو أثناء الكوارث الطبيعية أو لدواعي احترام مبدأ الأجل المعقولة، استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية، مع احترام الحقوق والقواعد المنصوص عليها في هذا القانون.

كما يجب أن تضمن الوسائل المستعملة سرية الإرسال وأمانته وكذا التقاط وعرض كامل وواضح لمجريات الإجراءات المتخذ وفق هذه التقنية، يتم تسجيل التصريحات على دعامة إلكترونية تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات.

<sup>1</sup> خافيي مونصو برينارديلي، "دليل بشأن أفضل المناهج والممارسات السليمة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كسبيل لتسهيل تصريف الأعمال وتقلل المستندات وجمع البيانات في مجال القانون ولتيسير الوصول إلى فقه القضاء لصالح الجمهور العام"، أشغال مؤتمر العدالة والتكنولوجيات الجديدة - مشروع يوروميد، الاتحاد الأوروبي، د.ت.ن،

كذلك يمكن لوكيل الجمهورية أو قاضي التحقيق اللجوء إلى المحادثة المرئية عن بعد في حالة تمديد التوقيف تحت النظر وكذا في حالة القبض على المتهم خارج دائرة اختصاص قاضي التحقيق الذي أصدر الأمر بالقبض ويشار إلى ذلك في الحالتين.

أتاح قانون الإجراءات الجزائية لجهات الحكم كذلك إمكانية اللجوء لاستعمال خدمة المحادثة المرئية عن بعد سواء من تلقاء نفسها أو بناء على طلب النيابة العامة أو أحد الخصوم أو دفاعهم، عند استجواب أو سماع شخص أو في إجراء المواجهة بين الأشخاص، فإذا لجأت إلى هذا الإجراء من تلقاء نفسها فإنها تستطلع رأي النيابة العامة وتحيط باقي الخصوم علما بذلك مع دفاعهم، فإذا اعترض أحد هؤلاء وقدموا دفوعا لتبرير رفض الامتثال لهذا الإجراء ورأت جهة الحكم عدم جدية هذا الاعتراض أو هذه الدفوع فإنها تصدر قرار غير قابل لأي طعن باستمرار المحاكمة وفق لهذا الإجراء ويحرر أمين الضبط محضرا عن استعمال هذه الخدمة.

أما في حالة طلب أحد الأطراف أو دفاعه من الجهة القضائية استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد تبت هذه الجهة في طلب القبول أو الرفض بعد استطلاع رأي باقي الأطراف أو دفاعهم والنيابة العامة، غير أنها يمكنها مراجعة قرارها إذا ظهرت ظروف جديدة بعد تقديم الطلب، كما يمكن استعمال هذه الخدمة عند النطق بالحكم ويكون الحكم في هذه الحالة حضوريا.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث

#### دراسة دستورية تطبيق المحاكمة عن بعد - الحالة الفرنسية نموذجاً-

أثار اعتماد التكنولوجيا الجديدة في المحاكمات بمختلف مراحلها؛ تحقيق، إجراءات ومحاكمة، جدلا بين القانونيين والمحامين حول مدى دستورية هذه الآلية في العمل القضائي، وهل تكفل حق الدفاع كاملا؟ أو تهمش دور الدفاع وتحد منه؟ لكن لم يتطور النقاش حول هذا الموضوع على المستوى الوطني بعكس دول أخرى كفرنسا مثلا التي سنتناول من خلال هذا الجزء ما وصل إليه النقاش القانوني والحقوقى حول الموضوع وكيف تدخل المجلس الدستوري للفصل في هذا الجدل.

مع بدء انتشار جائحة وباء كوفيد-19 أو فيروس كورونا، لجأت كثير من الحكومات لاتخاذ بعض الإجراءات الخاصة بالعمل الإداري عن بعد لضمان استمرارية المرافق العمومية وسيرها بانتظام وتقديم الخدمات للمواطنين، ومنها اللجوء لتفعيل العدالة عن بعد أو التقاضي عن بعد وهذا ما فعلته الجزائر مثلا كما ذكرنا سابقا من خلال الأمر رقم 20-04 ونفس الشيء في فرنسا حيث تم اعتماد استعمال تقنيات

<sup>1</sup> المادة 441 مكرر 7، 8، 9، الأمر رقم 20-04.

الإعلام والاتصال والمحادثة المرئية عن بعد في مجال المحاكمات الجنائية<sup>1</sup>، وذلك في سياق مخطط الطوارئ لمواجهة الأزمة الصحية العالمية كوفيد-19.<sup>2</sup>

وقد تم مباشرة دعوى دستورية تتعلق بمدى دستورية هذا الحكم وفق آلية "مسألة الأولوية الدستورية"<sup>3</sup> التي يقرها الدستور الفرنسي<sup>4</sup> والتي تشابهها آلية الدفع بعدم الدستورية التي أقرها الدستور الجزائري بدءاً من سنة 2016 أيضاً.<sup>5</sup> حيث تم إخطار المجلس الدستوري الفرنسي بتاريخ: 16 أكتوبر 2020، من طرف الغرفة الجنائية بمحكمة النقض من طرف المتقاضي كرزستوف، ب، وهي القضية التي تم تسجيلها تحت رقم [QPC 872-2020]<sup>6</sup> والتي بلا شك ستكون بعد سنوات من القضايا الشهيرة في القانون الدستوري في الدول التي تتأثر تشريعاتها بالمدرسة الفرنسية.

وتتمحور مسألة الأولوية الدستورية هذه حول استخدام وسائل اتصالات سمعية بصرية أمام المحاكم الجزائية، دون الحاجة إلى الحصول على موافقة الأطراف. وأيضاً في حالة الاستحالة الفنية أو المادية للجوء إلى مثل هذه الوسائل، يجوز للقاضي أن يقرر استخدام أي وسيلة أخرى للاتصال الإلكتروني، بما في ذلك الهاتف، مما يجعل من الممكن ضمان جودة الإرسال وهوية الأشخاص وضمان سرية التبادلات بين الأطراف المتقاضين ومحاميهم، على أن يضمن القاضي حسن سير الإجراءات بسلاسة في جميع المراحل وتقوم الضبطية القضائية بإعداد محاضر العمليات المنفذة، حيث تم الطعن من قبل المدعي من أن هذه الأحكام تسمح لغرفة التحقيق بالبت عن طريق التداول بالفيديو بشأن تمديد فترة الاحتجاز السابق للمحاكمة، دون حق الشخص المحتجز في الاعتراض، الأمر الذي قد يؤدي إلى حرمان الأخير لأكثر من

<sup>1</sup> Article 5 d'ordonnance n°: 2020-303 du 25 Mars 2020, portant de règles de procédure pénale, journal officiel n° 74 du 26 Mars 2020.

<sup>2</sup> Article 11 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, J.O. n° 72 du 24 Mars 2020.

<sup>3</sup> La question prioritaire de constitutionnalité (QPC): est le droit reconnu à toute personne qui est partie à un procès ou une instance de soutenir qu'une disposition législative porte atteinte aux droits et libertés que la Constitution garantit. Si les conditions de recevabilité de la question sont réunies, il appartient au Conseil constitutionnel, saisi sur renvoi par le Conseil d'État ou la Cour de cassation, de se prononcer et, le cas échéant, d'abroger la disposition législative. Avant la réforme constitutionnelle du 23 juillet 2008, il n'était pas possible de contester la conformité à la Constitution d'une loi déjà entrée en vigueur. Désormais, les justiciables jouissent de ce droit en vertu de l'article 61-1 de la Constitution.

<sup>4</sup> Article 61/1 de la loi constitutionnelle n° 2008-724 du 23 Juillet 2008, J.O. n° 171 du 24 juillet 2008.

<sup>5</sup> المادة 190 من دستور الجزائر لسنة 2020.

<sup>6</sup> La décision du conseil constitutionnel français n° 2020-872 QPC du 15 Janvier 2021, publiée sur le site du conseil ; [conseil-constitutionnel.fr](http://conseil-constitutionnel.fr), consulté et téléchargé au 10 juin 2021, à 17:00. P1.

عام، من إمكانية المثول جسدياً أمام قاضيه، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى انتهاك حقوق الدفاع التي لا يمكن أن تكون أهداف الإدارة السليمة للعدالة وحماية الصحة العامة كافية لتبريره.

وبعد دراسة القضية المذكورة والتداول ورغم اعتبار المجلس الدستوري أن هذه الأحكام تهدف إلى تعزيز استمرارية عمل المحاكم الجزائية باستثناء محكمة الجنايات التي لا تشملها المادة، وتكييف إجراءات التقاضي مع الإجراءات الصحية الطارئة المتخذة لمكافحة انتشار وباء كوفيد-19.

ومع اعتبار أن القانون من حيث المبدأ قد سعى إلى تجسيد القيمة الدستورية لحماية الصحة ويساهم في تنفيذ المبدأ الدستوري لاستمرارية سير العدالة، والمرافق العمومية عموماً، ومع مراعاة أيضاً أهمية الضمان الذي قد يعلق على العرض المادي للشخص المعني أمام المحكمة الجزائية، وفي ظل الظروف التي يتم بموجبها ممارسة اللجوء إلى وسائل الاتصال هذه، فإن المجلس اعتبر أن هذه الأحكام تنتهك حقوق الدفاع التي لا يمكن تبريرها بالسياق الصحي الخاص الناتج عن وباء كوفيد-19 خلال فترة تطبيقها.

لذلك اعتبر المجلس في قراره النهائي أن الفقرة الأولى من المادة 5 من المرسوم 2020-303 بشأن تكييف قواعد الإجراءات الجزائية على أساس القانون عدد 2020-290 للتعامل بشكل عاجل مع وباء كوفيد-19، نسا غير دستوري مُلغى ابتداءً من تاريخ نشر قرار المجلس الدستوري.<sup>1</sup>

إن فالفقضاء الدستوري الفرنسي اعتبر أن استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المسائل الجزائية معيقاً في بعض جوانبه لممارسة حق الدفاع المكفول دستوريا لكل متهم ومخالفاً للدستور، ويبقى التساؤل هنا هل سنرى في الجزائر أيضاً قضايا من نفس الموضوع خصوصاً وأن المشرع الجزائري قد أقر هذا الإجراء سواء من خلال قانون عصرنة العدالة لسنة 2015 أو الأمر رقم 20-04 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم؟

<sup>1</sup> Ibid, p 4 et 5.

## المبحث الثاني

## الخدمة الإلكترونية في قطاعي المالية والبريد والمواصلات

يعتبر قطاعا المالية والبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من أهم القطاعات في مجال التعاملات المالية للمواطنين التي تقوم بها إدارة القطاعين على المستوى المركزي أو المحلي، وباعتبار قطاع المالية أهم قطاع في رسم السياسة المالية العامة للدولة فقد واكب بعض المستجدات في مجالات الإحصاء والتحصيل الضريبي والجباية ومعاملات الإدارة المالية التابعة له حيث ترتبط رقمنة المالية العامة بتبني أحدث النظم التقنية فيما يتعلق بالجوانب المرتبطة بالسياسة المالية، وهو ما سندرسه من خلال (مطلب أول)، نفس الأمر بالنسبة لقطاع البريد الذي يشكل عسبا مهما في الحياة الاقتصادية للمواطنين وتعاملاتهم المالية من خلال سحب الأموال والأجور وخدمات التحويلات المالية وغيرها وهو ما سنفصل فيه من خلال (مطلب ثانٍ).

## المطلب الأول

## الخدمات الإلكترونية المعتمدة في قطاع المالية

ساعدت رقمنة الضرائب العديد من البلدان على تحسين تحصيل الضرائب وتوسيع قاعدتها الضريبية من خلال الانتقال إلى نظام إلكتروني للإقرار الضريبي والامتثال الضريبي والتحصيل والفوترة الإلكترونية. يمكن أن تساعد رقمنة الإنفاق العام من خلال إنشاء قاعدة بيانات أكثر دقة للمستحقين للحصول على الدعم وتحويل الأموال النقدية لهم من خلال قنوات الدفع الإلكترونية على تحسين كفاءة نظام المشتريات الحكومية ومكافحة الفساد وتحسين فعالية نظام التحويل الاجتماعي، حيث تعتمد تقنيات متطورة ودقيقة أنظمة إدارة المعلومات المالية الحكومية، وإدارة الديون وأنظمة التحليل. وهذا يساعد على تحسين الشفافية وشمولية ودقة عمليات الموازنة العامة للدول.

## الفرع الأول

## خدمات إلكترونية في الجباية والضرائب

يعتبر قطاع المالية في الجزائر من القطاعات التي لم تمضي سريعا في مجال الرقمنة وذلك نظرا لحساسية القطاع من جهة والذي يقتضي الوصول إلى مستوى عالٍ من التأمين قبل اعتماد أي خدمة إلكترونية فيه، وقد بدأ الإصلاح في القطاع تدريجيا منذ سنة 2006، عبر برنامج للتسيير الميزانياتي تلتها عدة إصلاحات وصولا لإدخال خدمات إلكترونية في مديريات القطاع.

## أولا: التصريح والدفع عبر الانترنت - تطبيق JIBAYATIC

تطبيق التصريح الضريبي والدفع عبر الانترنت هي بوابة إلكترونية تابعة لإدارة الضرائب الجزائرية يقدم خدمات الإقرار الضريبي عن بُعد،<sup>1</sup> وهي متوفرة في بيئة رقمية تضمن البساطة والسهولة في الاستخدام، هذه البوابة مخصصة لدافعي الضرائب في ظل هياكل المديرية العامة للضرائب أو المديريات الجهوية أو المراكز الضريبية، وهي جزء من عملية التحسين المستمر وتوسيع الخدمات الإلكترونية في قطاع المالية؛ حيث تعتمد على مشاركة دافعي الضرائب الذين تم توفير خدمة استماع مخصصة لهم، في نهاية إجراءات العضوية المبسطة لخدمات "جبايتك" الوصول إلى بيانات التعريف الخاصة بهم (اسم الشركة، العنوان، رقم الهاتف... الخ) وإمكانية الإدخال المساعد للإقرار الضريبي، مع الحساب التلقائي واختيار الخيارات في شكل قوائم منسدلة، توفر هذه الخدمة أيضًا تأكيدًا لدافع الضرائب على وجود مصادرة وفقًا لقواعد ضريبية حديثة. من الممكن أيضًا تحديث إعلان تم إدخاله ولم يتم إرساله بعد؛ وتوفر أيضا نظام لإرسال إقرارات الدفع مع المراقبة المستمرة طوال السنة المالية. توفر البوابة أيضًا توثيقًا كاملاً لنظام الضرائب الجزائري، في متناول الجمهور.

## 1- كيفية الاشتراك: يمكن للمكلف المعني الذي يرغب في الاستفادة من خدمات (jibayatic)

الاتصال بخدمة الاستقبال على مستوى الهياكل الجديدة لمديرية الضرائب سيحصلون على ترحيب شخصي يتم خلاله تقديم نموذج الإقرار الضريبي الجديد لهم: مناطق الجذب السياحي، العرض التوضيحي، إجراءات العضوية... تمنح العضوية لدافعي الضرائب مساحة خاصة وآمنة، تسرد العمليات التي تتم هناك في شكل لوحة معلومات.

<sup>1</sup> تنص المادة 15 من الأمر رقم: 08-02 المؤرخ في: 24 يوليو 2008، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2008، الجريدة الرسمية عدد 42 مؤرخة في: 27 يوليو 2008، على: تؤدي الضرائب والرسوم المذكورة في هذا القانون، نقداً... أو حسب طرق الدفع الأخرى بما فيها الاقتطاع البنكي أو التحويل أو الدفع الآلي".

الاشتراك مطلوب للوصول إلى خدمات الجباية. هدفها هو إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب ودافع الضرائب العضو. هذا الاشتراك قابل للتجديد سنويًا باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهائه من قبل أحد الطرفين. يتضمن ملف الاشتراك:

- نموذج طلب الاشتراك.

- كتاب الأحكام العامة.

- كشف بيانات الهوية البنكية (RIB).

- تفويض من دافع الضرائب العضو يفوض الموقع على استمارة الاشتراك بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقع على الاستمارة هو ممثله القانوني.

بعد تشكيل الملف، يقوم دافع الضرائب بتعيين من اختياره لتقديمه إلى خدمة الاستقبال للهيكل الذي يعتمد عليه، رمز الوصول الخاص به إلى منطقتة الخاصة على بوابة الإقرار الضريبي عبر الإنترنت.

**2- طريقة التصريح الكترونياً:** أقر المشرع من خلال قانون المالية التكميلي لسنة 2008، آلية

التصريح وتسديد الضرائب بالطريق الإلكتروني لفائدة الأشخاص المعنويين والشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات، وكذلك الأمر بالنسبة للدفعات الوقتية الضريبية على أرباحها التي يمكن التصريح بها وتسديدها عبر الطريق الإلكتروني أيضاً، ويمكن أيضاً التصريح بالرسم على القيمة المضافة (TVA) والرسم على النشاط المهني ورصيد التصفية عبر نفس الآلية.<sup>1</sup>

بالنسبة لعمليات البيع أو العمليات المحققة للإعفاء أو الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة حيث يجب تعليلها عبر شهادات يمكن تحميل نموذجها إلكترونياً من طرف الخاضعين للضريبة المستفيدين من الإعفاء أو من شهادة الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة.<sup>2</sup> بحيث تصبح استمارة التصريح التي تقدمها الإدارات الجبائية يمكن تسليمها إلكترونياً،<sup>3</sup> وهو الطريق الأولي دوماً للخدمات الإلكترونية التي تبدأ بإتاحة الاستمارات وعناصر الملفات الإدارية بطريقة إلكترونية إضافة للطريق التقليدي عبر الشباك العادي.

<sup>1</sup> المادة 23 من الأمر رقم: 02-08.

<sup>2</sup> المادة 34 من القانون رقم: 16-14 المؤرخ في: 28 ديسمبر 2016، يتضمن قانون المالية لسنة 2017، الجريدة الرسمية عدد 77، مؤرخة في: 29 ديسمبر 2016.

<sup>3</sup> المادة 67 من القانون رقم: 16-14.

في سياق متصل بالعملية وفيما يخص حجية التصريح الإلكتروني الذي يقدمه المكلف بالضريبة ومدى قانونيته فقد فصل فيها المشرع باعتبار الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة في شكل ورقي، بشرط أن تتوفر إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها،<sup>1</sup> حيث يكون متوفرا على توقيع إلكتروني يخضع للفحص عبر جهاز فحص التوقيع الإلكتروني الخاص بمصالح الجباية، ليحوز على شهادة إلكترونية موصوفة تستجيب لمتطلبات مزود الخدمة.<sup>2</sup>

أما عن الجانب التقني لعملية التصريح عبر الإنترنت من خلال بوابة المديرية العامة، فعند استلام رمز الوصول الخاص بالعضو، يمكنه الوصول إلى منطقته الخاصة والبدء في استخدام الخدمات المقدمة هناك.

يتم الوصول إلى منطقة العضو الخاصة من البوابة العامة، في قسم "منطقة الإعلان عبر الإنترنت". يُطلب منه إدخال رمز الوصول، المقدم من المديرية العامة للضرائب، وتحتوي بوابة الإقرار الضريبي عبر الإنترنت على شهادة خادم (SSL) التي تؤمن التبادلات مع دافع الضرائب، تمنح "مساحة الإعلان عبر الإنترنت" الخاصة بالمستخدم الوصول إلى مجموعة من الخدمات التالية:

- إدخال تصريح جديد.
- تصحيح التصريح المعلق.
- إرسال تصريح.
- تتبع حالة المدفوعات الخاصة بالعضو.
- عرض بيانات الاشتراك الخاصة بالعضو.

يتم تقديم خدمات البوابة الجبائية لدافعي الضرائب في ظل الهياكل المركزية والمحلية على حد سواء، ويخضع استخدام نموذج الإقرار الضريبي لعضوية اختيارية مسبقة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المادة 44 من القانون رقم: 05-10.

<sup>2</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 07-162 المؤرخ في: 30 مايو 2007، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 01-123 المؤرخ في: 09 مايو 2001، والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد 37، مؤرخة في: 07 يونيو 2007.

<sup>3</sup> خدمة جبايتك، الموقع الإلكتروني لوزارة المالية: [www.mf.gov.dz](http://www.mf.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 11 جويلية 2021، على الساعة: 13:30.



3- مزايا تطبيق جبايتك: من خلال الاستخدام المجاني وباستثناء القيود الرئيسية، فإن خدمات البوابة تتمتع بأقصى قدر من التوافر وسهولة الوصول. تبادل البيانات بين دافع الضرائب والبوابة آمن وهذه الخدمات مصحوبة بمساعدة سهلة الاستخدام والتي تحمي من أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية المتأصلة في الإجراء الورقي، يتبع إرسال الإقرار عبر هذه البوابة بشكل منهجي إنشاء تلقائي لإشعار الدفع لضمان الاستلام الصحيح للإقرار الضريبي.

يعد التطبيق أكثر من مجرد تنوع في أشكال التصريح ودفع الضرائب والرسوم، حيث يوفر مزايا مختلفة لدافع الضرائب للعضو:

- تطبيق مجاني وسهل الوصول إليه باستخدام بسيط.
- تطبيق آمن مع أقصى قدر من إمكانية الوصول والولوج.
- مساعدة سهلة الاستخدام ترافق الإدخال، وفقاً للقواعد الضريبية المحدثة حسب التشريع، والتي تحمي من أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية الملازمة للإجراء الورقي.
- تظل جميع عمليات التبادل والبيانات الخاصة بدافعي الضرائب متاحة ويمكن الوصول إليها في منطقتهم الخاصة.
- يوفر إمكانية تتبع ومراقبة أفضل للمبادلات مع إدارة الضرائب، وذلك بفضل المراقبة الدقيقة للإعلانات المرسلة.
- التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، من خلال الأتمتة الكاملة لكل الإجراءات المتعلقة بدراسة المعطيات الخاصة بفرض الضرائب والتحصيل والرقابة والمنازعات.
- نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية ابتداء من استقبال المكلف بالضريبة وتأسيس الوعاء والتحصيل وكذا تسيير الملف الجبائي، وهذا من خلال رقمنة هذه العمليات.
- ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية من خلال التأهيلات المراقبة.
- التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية من خلال تطوير الواجهات المتعددة.
- تقديم الجداول البيانية في وقت معقول يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه ومتابعة مستوى التحصيل حسب نوع الضرائب وتبعاً لكل قطاع.

- تقديم معطيات موجزة ذات مصداقية من أجل إنجاز دراسات استشرافية والتحليل واتخاذ القرار .
- مركزة قاعدة المعطيات بالنسبة لمختلف فئات المكلفين بالضريبة تسمح بالولوج الآلي للمحققين في المحاسبة إلى البطاقات الوطنية عند قيامهم بالمهام المسندة إليهم.
- برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة والمحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة.
- التحكم الأفضل في الموارد الجبائية ومحاربة الاقتصاد الموازي وغير القانوني وكل مظاهر الغش مهما كان نوعها.
- التقليل في معالجة الشكاوى ونزاعات المكلفين بالضريبة والتخفيض في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات.
- تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة.<sup>1</sup>

### ثانياً: خدمات التقييم الجبائي

أطلقت المديرية العامة للضرائب إجراء يمكن المكلفين الجدد بالضريبة سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو معنويين من الحصول على الرقم التعريفي الجبائي الخاص بهم عبر الانترنت ودون التنقل إلى المصالح الإدارية التابعة لها.<sup>2</sup> بالاستعانة بنظام المعلومات للمديرية العامة للضرائب، تم تأسيس ترقيم المكلفين بالضريبة بالاعتماد أساساً على رقم التعريف الجبائي (NIF) المنشأ بموجب المادة 41 من قانون المالية لسنة 2006<sup>3</sup> والذي يهدف إلى:

<sup>1</sup> خدمة جبايتك، الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب: [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021، على الساعة: 13:30.

<sup>2</sup> س، رضا، "إدارة الضرائب تمنح الرقم التعريفي الجبائي عبر الانترنت"، مقال منشور في يومية النهار على موقعها الإلكتروني: [www.ennaharonline.com](http://www.ennaharonline.com) بتاريخ: 08 ماي 2016، تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021، على الساعة: 17:20.

<sup>3</sup> القانون رقم 05-16، المؤرخ في 31 ديسمبر 2005، يتضمن قانون المالية لسنة 2006، الجريدة الرسمية عدد 85، مؤرخة في 31 ديسمبر 2005.

- توفير هوية مركزية فريدة من نوعها ونهائية.
- التحقق من هوية المكلفين بالضريبة وأملاكهم العقارية.
- تعقب المعاملات وحركة رؤوس الأموال من وإلى الجزائر.
- مراقبة فئة المكلفين بالضريبة من حيث المكان والزمان.

حيث يقوم المكلف بالضريبة الذي يريد الحصول على الرقم إذا كان شخصًا اعتباريًا بالتنقل عبر البوابة إلى قسم الشخص الاعتباري، أما إذا كان شخصًا طبيعيًا فينتقل إلى قسم الشخص الطبيعي، ثم يكمل خطوات العملية كما يلي:

**1- تعبئة الطلب:** يمكن لمقدم الطلب تقديم طلبه من خلال رابط "استمارة طلب التسجيل الضريبي". ثم يقوم بملء الاستمارة، وبمجرد اكتمال الإدخال والتحقق من صحته، يتم عرض إقرار بالإيصال على شاشة طالب الخدمة ويحمل رقم طلبه الذي يمكنه حفظه أو طباعته مباشرة. يتم استخدام رقم الطلب لمراقبة التقدم المحرز في معالجة طلبك بالإضافة إلى طباعة شهادة التسجيل الخاصة بالمستخدم.

**2- متابعة الطلب:** يمكن لمقدم الطلب متابعة سير معالجة طلبه من الرابط "اتبع طلبك"، من خلال تعبئة المعلومات اللازمة في الخانات المطلوبة، ويمكن أيضا تعديل الطلب أو الشهادة بعد السحب.

**3- طباعة شهادة التسجيل الضريبي:** يمكن لمقدم الطلب طباعة شهادة التسجيل الضريبي الخاصة به من الرابط المخصص للعملية "تحرير شهادة التسجيل الضريبي"، عن طريق تعبئة المعلومات اللازمة وعدد النسخ ونوع الطباعة.

**4- التحقق من صحة شهادة التسجيل الضريبي:** للتحقق من صحة الشهادة، يجب على من يقوم بسحبها الذهاب إلى قسم الإدارة الذي تطلب هذا الرقم سواء مركز الضرائب أو مديرية المؤسسات الكبرى<sup>1</sup> التي تعتمد بدورها التصريح عن بعد والدفع الإلكتروني،<sup>2</sup> مرفقا بإقرار الاستلام وشهادة التسجيل الضريبي.

<sup>1</sup> خدمة الحصول على الرقم الجبائي، موقع المديرية العامة للضرائب، رابط الخدمة: [nifenligne.mfdgi.gov.dz](http://nifenligne.mfdgi.gov.dz)، تمت

زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021، على الساعة: 17:41

<sup>2</sup> المادة 58 من القانون رقم: 17-11 المؤرخ في: 27 ديسمبر 2017، يتضمن قانون المالية لسنة 2018، الجريدة

الرسمية عدد 76، مؤرخة في: 28 ديسمبر 2017.

إذا كانت جميع المعلومات صحيحة، فسيقوم مدير قسم الإدارة بوضع ختمه وتوقيعه على الشهادة ثم تقوم المديرية العامة للضرائب بنشر رقم التعريف الشخصي الخاص بالمكلف على الموقع الخاص بالمصادقة.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني

### الخدمات الإلكترونية للمديرية العامة للجمارك

اعتمدت إدارة الجمارك على نظام معلوماتي عبارة عن مجموعة منظمة من برامج المعلوماتية والموارد البشرية والمادية والإجراءات التي تسمح لإدارة الجمارك بجمع المعلومات المتعلقة بالنشاط الجمركي وتخزينها ومعالجتها ونشرها،<sup>2</sup> كما اعتمدت مجموعة من الخدمات الإلكترونية لتسهيل معاملات المتعاملين الاقتصاديين ودعم الحركة الاقتصادية الوطنية.

#### أولاً: خدمة التعرف على التسعيرة الجمركية إلكترونياً

يتيح موقع المديرية العامة للجمارك للمتعاملين الاقتصاديين والمواطنين عموماً، الاطلاع لمعرفة الرسوم الجمركية المطلوبة قانوناً لإدخال السلع والخدمات حيث يتم تصنيف المنتجات والبضائع إلى فصول تحتها أقسام تتفرع إلى صفوف، تشمل جداول الخدمة على رمز جمركي للبضاعة المعنية حسب نوعها وقسمها، ومواصفاتها.

وتوضح البوابة الخاصة الخدمة كل الأحكام الجمركية المتعلقة بالسلعة المعنية كنسبة الضريبة عليها، والمزايا المالية التي يتمتع بها النشاط فيها إن وجدت مع ذكر النص القانوني ورقم الجريدة الرسمية التي صدر فيها، كما يوضح أي إجراءات إدارية خاصة تخضع لها؛ كتأشيرة مراقبة الصحة الحيوانية بالنسبة للمواشي على سبيل المثال.<sup>3</sup>

#### ثانياً: منصة المجتمع المينائي لتبادل البيانات الرقمية

النظام عبارة عن خدمة تسمح للأطراف المعنية بالتبادلات التجارية والنقل البحري بإيداع معلومات وبيانات ورسائل ووثائق موحدة على مستوى نقطة دخول وحيدة بهدف تلبية كل المتطلبات اللازمة

<sup>1</sup> موقع المصادقة على الرقم الجبائي: [nif.mfdgi.gov.dz/nif.p](http://nif.mfdgi.gov.dz/nif.p)

<sup>2</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم: 18-63، المؤرخ في 13 فبراير 2018، يتعلق باستخدام المتعاملين للنظام المعلوماتي لإدارة الجمارك، الجريدة الرسمية عدد 10، مؤرخة في: 14 فبراير 2018.

<sup>3</sup> خدمة التسعيرة الجمركية، الموقع الإلكتروني للجمارك الجزائرية: [www.douane.gov.dz](http://www.douane.gov.dz) تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021، على الساعة: 22:40.

لاستيراد البضائع وتصديرها وعبورها، باستثناء الإجراءات الجمركية،<sup>1</sup> يكون نظام المجتمع المينائي الجزائري موصولا بالنظام المعلوماتي لإدارة الجمارك.<sup>2</sup>

يشكل نظام المجتمع المينائي الجزائري بوابة إلكترونية للمؤسسات والإدارات والهيئات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والمتدخلين الآخرين المعنيين في السلسلة اللوجستية لخدمات النقل والاستيراد والتصدير، ويسمح بميزات خدمتية تحقق المهام التالية:

– التبادل الإلكتروني للمعلومات والبيانات والرسائل والوثائق المرتبطة باستيفاء جميع الإجراءات المطلوبة أثناء الاستيراد والتصدير والعبور.

– إقامة تواجده المنصات مع الأنظمة المعلوماتية الأخرى الخاصة بالمؤسسات والإدارات والهيئات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والمتدخلين الآخرين المعنيين في السلسلة اللوجستية.

– تسهيل عمليات مراقبة البضائع من طرف المصالح العمومية المختصة.

– الإسراع وإدخال السيولة في تبادل المعلومات والبيانات والرسائل والوثائق بين المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والمتدخلين الآخرين المعنيين في السلسلة اللوجستية.

– وضع المعلومات والبيانات المطلوبة تحت تصرف المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين... من أجل استيفاء الإجراءات المرتبطة بعمليات استيراد البضائع وتصديرها وعبورها، لاسيما منها النظام المعلوماتي لإدارة الجمارك في إطار ترابط الأنظمة المعلوماتية.

– إعداد الإحصائيات المتعلقة بالسلسلة اللوجيستية للتجارة عبر الحدود عن طريق البحر.

– المتابعة الإدارية والمادية للبضائع التي تعبر الموانئ التجارية.<sup>3</sup>

وقد تم تطبيقا لهذه الأحكام التنظيمية تأسيس المنصة والإطلاق الرسمي لها من طرف وزارة الأشغال العمومية والنقل بتاريخ: 07 جوان 2021، والتي تأتي في إطار رقمنة القطاع وعصرنة تسييره وتسهيل الإجراءات بما يحقق تقليص الوقت المستغرق لإنهائها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 21-147، المؤرخ في 17 أبريل 2021، يتضمن وضع منصة المجتمع المينائي لتبادل البيانات الرقمية، الجريدة الرسمية عدد 31، مؤرخة في: 27 أبريل 2021.

<sup>2</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 21-147.

<sup>3</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم: 21-147.

## ثالثا: خدمة الحصول على التعريفية الجمركية الملزمة

المعلومة التعريفية الملزمة "RTC" إجراء جديد تبنته الجمارك الجزائرية في إطار ما اعتبرته؛ مواصلة لجهودها في مجال تسهيل المبادلات التجارية من خلال مرافقة المتعاملين الاقتصاديين في عملياتهم الخاصة بالاستيراد والتصدير، حيث يتم إصدار تصنيف تعريفي لبضائعهم قبل التصريح بها لدى الجمارك، وقد دخل هذا الإجراء حيز التطبيق في مارس سنة 2020.

يسمح الإجراء للمتعاملين الاقتصاديين الراغبين في تحسين استراتيجيتهم التجارية وتأمين عملياتهم وتجنب الخلافات مع مصالح الجمارك، بالحصول من إدارة الجمارك على قرارات مسبقة تتضمن معلومات تعريفية ملزمة حول بضائعهم، تحدد من خلالها المعاملة التي ستخصصها للبضائع، من حيث التصنيف التعريفي، وقت الجمركة.

يتم تقديم الطلب من خلال موقع إدارة الجمارك أو تحرير طلب منفصل لكل منتج، ويوصى بشدة بملاً النموذج عن طريق آلة لمعالجة المعلومات (حاسوب).

يتم إعداده في نسختين وفق النموذج التنظيمي المخصص لهذا الغرض، والذي يمكن تحميله من موقع الإدارة العامة للجمارك على الويب وتقديمه ورقيا سواء على مستوى المديرية العامة للجمارك (المديرية الفرعية المكلفة بالتعريفية الجمركية) أو على مستوى المديرية الجهوية للجمارك (المديرية الفرعية المكلفة بالتعريفية الجمركية) أو مفتشية أقسام الجمارك (المكتب المكلف بعناصر الضريبة) التابع لها المقر الاجتماعي للطالب أو التي يحتمل إجراء عملية التصدير أو الاستيراد عبرها<sup>2</sup> أو عبر رابط الخدمة على الموقع نفسه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لوزارة الأشغال العمومية والنقل، "إطلاق المنصة الرقمية للمجتمع المينائي"، رابط الموضوع:

<http://www.mtp.gov.dz/?p=4988>، تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021، على الساعة: 23:17.

<sup>2</sup> شرح خدمة المعلومة التعريفية الملزمة، ملف من اعداد المديرية العامة للجمارك، فيفري 2020، منشور على موقع المديرية العامة للجمارك الجزائرية: [www.douane.gov.dz](http://www.douane.gov.dz) تمت زيارته وتحميله بتاريخ: 16 جويلية 2021، على الساعة: 17:20.

<sup>3</sup> رابط الخدمة: [www.douane.gov.dz/rtc/](http://www.douane.gov.dz/rtc/)

## الفرع الثالث

## خدمات المديرية العامة للميزانية ومديرية الأملاك الوطنية

تعتبر المديرية العامة للميزانية وإدارة أملاك الدولة بمستوياتها المركزية والمحلية من أهم المديريات التابعة لوزارة المالية ومن أكثرها أولوية للخبزينة العمومية، ومن خلال دراستنا لمسار الرقمنة في قطاع المالية رصدنا تأخراً كبيراً في هذين المديريتين من ناحية إتاحة خدماتهما للجمهور إلكترونياً ومن ناحية الاتصال الإداري الإلكتروني أيضاً.

## أولاً: الخدمات الإلكترونية للمديرية العامة للأملاك الدولة

تتيح مديرية الأملاك الوطنية لجمهورها مجموعة محدودة من الخدمات من خلال موقعها الإلكتروني، يمكن إجمالها في الآتي:

- الإعلان عن العروض فيما يخص الصفقات العمومية المنجزة لمصلحتها.
- الإعلان عن إجراءاتها الإدارية المتخذة في إطار تبسيط الإجراءات الإدارية لدى مصالحها.
- إمكانية السحب الإلكتروني للاستمارات والوثائق والطلبات التي تقدم لدى مصالحها الإدارية. مثل: قسيمة تسجيل الرهن العقاري، استمارة تسجيل تجديد الرهن، طلب إنشاء أو إصدار السجل العقاري أو طلب فتح مسح أرض... إلخ.
- خدمة الاشتراك في النشرة الإخبارية الخاصة بالمديرية ابلي تصل للمشارك في بريده الإلكتروني.

- معلومات الاتصال الخاصة بالمديرية: العنوان، رقم الهاتف، منصة مخصصة لإمكانية إرسال رسالة إلكترونية للمديرية تتضمن مجموعة حقول بيانات يقوم المتصل بإدخالها، تتضمن عنوان بريده الإلكتروني، اسمه أو اسم شركته، رقم هاتفه، موضوع الطلب ونص الرسالة.<sup>1</sup>

إن أهم ما يمكن ملاحظته من خلال البحث في موضوع الخدمات الإدارية الإلكترونية للمديرية العامة للأملاك الوطنية هو قلة الخدمات الإدارية عن بعد مقارنة بقطاعات الداخلية أو العدالة أو البريد حيث لم نتوصل من خلال عملية البحث في المنصات الرقمية التابعة لها والنصوص القانونية التي تنظم عملها إلى خدمات ومعاملات يمكن القيام بها عن بعد، باستثناء ما تم ذكره والذي يمكن القول عنه أنه

<sup>1</sup> الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأملاك الوطنية: [www.dgdn.gov.dz](http://www.dgdn.gov.dz) تمت زيارته بتاريخ: 12 جويلية 2021، على الساعة: 21:55.

مستوى أولي، بالإضافة إلى أن موقع المديرية نفسه غير مؤمن بشكل كافٍ وتصميمه لا يرقى للمستوى المطلوب.

### ثانيا: الرقمنة في المديرية العامة للميزانية

تضطلع المديرية العامة للميزانية بمهام كبيرة في مجال إعداد الميزانية العامة للدولة، وكمديرية متخصصة، فإن مجال معاملاتها مع الجمهور محدودة، مع ذلك تتيح من خلال موقعها فضاء تفاعليا مع المواطنين من خلال ما يسمى "علبة الأفكار" التي تجسد الديمقراطية التشاركية المدسرة عبر إمكانية المهتمين من الجمهور تقديم مقترحاتهم أو احتجاجاتهم لديها عبر موقعها الإلكتروني، حيث يقوم المعني بإدخال نص رسالته في الحيز المحدد لها، مع اسمه ولقبه وبريده الإلكتروني، وتحديد ان كان موضوع رسالته احتجاجا أو اقتراحا وأخيرا إرساله.<sup>1</sup>

إضافةً لما ذكرنا في الفقرة أعلاه والتي تعد الخدمة الوحيدة التفاعلية مع المواطنين، تضع المديرية مجموعة من الوثائق والملفات من إعدادها متاحة للتحميل للمهتمين والباحثين تتمحور حول التعريف بميزانية المواطن التي تشرح أصل وأهداف الموارد العمومية المالية للدولة، وشرح مفصل لميزانية الدولة وكيفية إعدادها وإحصائيات لتطورها في السنوات الماضية، وانطلاقا من الموقع الرسمي للمديرية العامة للميزانية التابعة لوزارة المالية والذي وضع حيز الخدمة في أواخر 2020، نجد أن الجزائر قد نشرت ميزانية المواطنين ابتداء من سنة 2016 وإلى غاية 2021 وهو ما يعتبر خطوة إيجابية في سبيل تدعيم شفافية الميزانية.<sup>2</sup>

يوفر موقع المديرية العامة للميزانية أيضا معلومات الاتصال الخاصة بالمديرية (العنوان، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني) بخلاف ذلك كل نوافذ الخدمات التي عنونها البوابة لا تزال فارغة "قيد الإنشاء" مما يعطي دلالة على تأخر سير مسار الرقمنة في هذه المديرية أيضا.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للميزانية: [mfdgb.gov.dz](http://mfdgb.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 13 جويلية 2021، على الساعة 13:50.

<sup>2</sup> إيمان عبوس، "آليات حوكمة الميزانية العامة واتجاهات تطبيقاتها وفق الإصلاح الميزانياتي في الجزائر"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، العدد الأول، 2021، ص 360.

<sup>3</sup> الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للميزانية: [mfdgb.gov.dz](http://mfdgb.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 13 جويلية 2021، على الساعة 13:50.



من خلال عملية البحث في النصوص القانونية والمنصات الإلكترونية ومواقع وزارة المالية والمديريات التابعة لها لاحظنا مجموعة ملاحظات حول مسار الرقمنة في الوزارة يمكن إجمالاً تلخيصها في الآتي:

- مشاكل تقنية في أغلب مواقع الوزارة فمثلاً موقع الوزارة المذكور سابقاً في الإحالات المرجعية يتعطل أحياناً لأيام فلا يمكن الدخول إليه من أي أنواع من المتصفحات وهذه تجربة شخصية عايناهم.
- قلة الخدمات الإلكترونية في قطاع المالية وحتى المتوفرة منها أغلبها عبارة عن سحب استثمارات ونماذج فقط لإعدادها في الملفات الورقية التي تدفع لدى مصالح الوزارة.
- ضعف الجدار الأمني للمواقع حيث يتم التحذير من نظام "حماية قوقل" دائماً من مستوى أمان المواقع وخطر مشاركة أي معلومات شخصية عبره.
- ثقل المواقع خاصة موقع الوزارة وتصميمها البدائي الذي لاحظناه رغم استخدام بيئات عالية التدفق.

#### الفرع الرابع

#### أنظمة معلوماتية للتسيير المالي والمحاسبي

تعتمد مديريات وزارة المالية مجموعة من أنظمة التسيير الآلية المعلوماتية سواء في التسيير الداخلي أو التفاعلي مع المتعاملين أو الهيئات العمومية الأخرى، ارتأينا من خلال هذا الفرع التطرق لبعضها والتي هي قيد الخدمة بالفعل، كون البعض الآخر إما لم يجسد أو تم استبداله؛ وسنقتصر في هذا الجزء على ثلاثة أنظمة معلوماتية تشمل عمليات تسيير الميزانية والمحاسبة وإدارة الجمارك.

#### أولاً: النظام المعلوماتي المدمج للتسيير الميزانياتي (SIGB)

نظام المعلومات المدمج للتسيير الميزانياتي (système informatisé de gestion budgétaire) عبارة عن نظام آلي مركزي أسسته وزارة المالية بهدف تكريس آليات حديثة للتسيير المالي والمحاسبي للمالية العامة، إذ يربط هذا النظام ويوفر وسيلة عمل مشتركة وموحدة بين كل من الأمر بالصرف والمحاسب العمومي والمراقب المالي، وكذلك بين كل الوزارات والإدارات صاحبة الإنفاق، وإقليمياً موحدة ومشاركة بين المصالح المركزية وغير الممركزة لكل وزارة وقطاع على حدى.

أما عن الوظائف المتعلقة بالميزانية والمحاسبة التي يقوم بها النظام المدمج فنجملها في ما يلي:

- وضع ميزانية الدولة حيز التنفيذ الى جانب متابعة حركة الاعتمادات خلال السنة المالية

- تنفيذ النفقات العمومية انطلاقاً من الالتزام بالنفقة، الأمر بالدفع، التصفية وكذا دفع النفقة.
  - إصدار وتحصيل الإيرادات الخارجة عن الضرائب وإيرادات أملاك الدولة.
  - مسك مختلف أنواع محاسبات الدولة ولاسيما المحاسبة العامة والمحاسبة الإدارية.<sup>1</sup>
  - إدارة الرقابة على توافر الاعتمادات.
  - التحقق من صحة العمليات والتوقعات الإلكترونية.
  - الإدارة اليدوية أو الآلية لطريقة الدفع.
  - الرقابة الآلية للنفقات؛ حسب البرنامج، حسب الممارسة، من خلال الأهداف.
  - الحصول التلقائي على الملخصات عند التحقق من صحة العملية الأخيرة.
  - تنفيذ أدوات الاستجواب (مستوى النفقات، النتائج المحققة مقارنة بالأهداف... إلخ)
  - إنشاء إجراءات الواجهة الإلكترونية:
  - بين إعداد الميزانية وتنفيذها.
  - بين النظام المدمج للتسيير الميزانياتي وأداة الإدارة المعلوماتية لتسيير الديون أو الموارد البشرية أو المعاشات التقاعدية.
  - بين النظام المدمج والبنوك (إصدار أوامر الدفع، تأكيد الدفع).
  - بين النظام المدمج والنظام المحاسبي (تعميم الكتروني للتقارير المحاسبية).<sup>2</sup>
- ويعتمد نظام المعلومات المدمج بدرجة أساسية على العمليات المتعلقة بإعداد الميزانية وتنفيذها خاصة في جوانبها المتعلقة بالنفقات العمومية حيث يتم ربط مختلف أنظمة المعلومات غير المدمجة في هذا النظام عن طريق واجهات تسمح بربط هذه الأنظمة مما يمكن من إعطاء نظرة شاملة وتنفيذا رقابة متكاملين للتسيير المالي للدولة.

تشمل الواجهات المتعلقة بأنظمة المعلومات غير مدمجة، تلك المتعلقة بعمليات تسيير:

<sup>1</sup> حاج جاب الله أمال، تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة المالية: دراسة تحليلية ونقدية لعصرنة نظام المعلومات في إطار الإصلاحات المالية والميزانياتية، مداخلة مقدمة في المؤتمر الدولي حول: "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني المنعقد

أيام 26 و 27 نوفمبر 2018 بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد بوضياف - المسيلة، ص ص 6-7.

<sup>2</sup> Kissi Fadia, Projet de modernisation du système budgétaire en Algérie, Revue des études juridiques & économiques AL-IJTIHED, V 2, juin 2012, C.U.TAM- ALGERIE, p 577.

- الإيرادات الجبائية والتي تشرف عليها المديرية العامة للضرائب.
- إيرادات الجمارك والتي تشرف عليها المديرية العامة للجمارك.
- الإيرادات المتعلقة بأمولاك الدولة والتي تُشرف عليها المديرية العامة للأمولاك الوطنية.<sup>1</sup>

إن من خلال عمليات التسيير المدمج يسمح هذا النظام بالربط بين محاسبة الأمرين بالصرف والمحاسبات التي مسكها المحاسبون العموميين، وكذا مختلف المحاسبات المتعلقة بمختلف الإيرادات العمومية، وهو الأمر الذي يسمح بإعداد مختلف الجداول التي تمكن من الاطلاع على الوضعية المالية لحسابات الدولة كونها أبرز المؤشرات التي توجه خيارات السلطات العمومية في اتخاذ مختلف القرارات الاستراتيجية في عملية التسيير العمومي المالي.

### ثانيا: نظام المعلومات المدمج للتسيير للجمارك (SIGAD)

استعانت إدارة الجمارك الجزائرية لأول مرة بأجهزة الإعلام الآلي سنة 1982، وذلك بهدف ضبط ومتابعة إحصائيات التجارة الخارجية، ليتم بعدها بأربع سنوات اعتماد نظام إلكتروني لجمركة البضائع تم العمل به فقط في ميناء الجزائر ومطار الجزائر الدولي.<sup>2</sup>

ومع تطور التكنولوجيا والتغير الذي لحق بالنظام الاقتصادي الجزائري وميله تدريجيا نحو تبني اقتصاد السوق، تمت المصادقة على برنامج للإصلاحات من طرف مجلس الوزراء بتاريخ 22 نوفمبر 1993 حيث تقرر جعل المعلوماتية النقطة الأساسية في التغيير، انطلاقا من هنا تم إنشاء المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصائيات سنة 1993 والذي عمل على تبني الرؤية الحكومية لتطوير وعصرنة وسائل إدارة الجمارك.

تم إطلاق النسخة الأولى لنظام المعلومات المدمج للتسيير للجمارك في أكتوبر 1995، لتتطلق سنة 1996 عملية الجمركة والمعالجة الإلكترونية الآلية للتصريحات، ومع تسجيل نجاح للتجربة، تم سنة 1999 إدراج الأنظمة الاقتصادية الجمركية وأنظمة المنازعات الجمركية ضمن الخدمات الإلكترونية التي يوفرها النظام المدمج للجمارك، تلاها تأسيس موقع إلكتروني لإدارة الجمارك سنة 2001، ما سمح ببدء معالجة مختلف عمليات الجمركة إلكترونيا بما فيها عمليات المسار الأخضر وتسيير المخاطر والعمليات

<sup>1</sup> حاج جاب الله أمال، المرجع السابق، ص7.

<sup>2</sup> موقع المديرية العامة للجمارك: [www.douane.gov.dz](http://www.douane.gov.dz). تمت زيارته بتاريخ: 18 جويلية 2021، على الساعة:

المندرجة في ظل اتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوروبي والمنطقة العربية للتبادل الحر كالرسم الجزافي والتصريح بالعملة الصعبة وعمليات إيداع المسافرين.

وفي سنة 2010 تم إضافة خدمات وخيارات أخرى لنظام المعلومات المدمج للتسيير للجمارك (système informatisé de gestion automatisée des douanes) منها:

- تسيير الموارد البشرية.
- نظام تسيير الحوالات.
- تسيير القبول المؤقت.
- تسيير الطرود البريدية.
- نظام تحويل البضائع نحو المناطق خارج الميناء.
- خلية متابعة ومراقبة العمليات التجارية
- إعداد تقارير تحليلية اقتصادية حول التجارة الخارجية الجزائرية، وتحليلات خاصة؛ كمعالجة طلبات المسافرين، المواد الحساسة...<sup>1</sup>

يتضمن النظام المدمج أيضا نظام معلوماتي جزئي للإحصائيات لتحسين قاعدة البيانات الخاصة بالقطاع دوريا ومردود ذلك على الاقتصاد الوطني بما يساهم في وضع الخطط الاقتصادية للمشاريع الحكومية.

وفي سياق العصرية المستمرة للقطاع، فقد أطلقت المديرية العامة للجمارك الطبعة الثانية لنظام المعلومات المدمج للتسيير للجمارك تحت اسم (SIGAD2) الذي يهدف بحسب المديرية العامة للجمارك إلى:

- تسهيل الإجراءات الجمركية للمتعاملين الاقتصاديين وعمليات التخليص لبضائعهم.
- المساهمة في تحويل فضاءات الموانئ والمطارات إلى مناطق عبور لا مناطق تخزين.
- المساهمة في تطوير تنافسية الموانئ والمطارات الوطنية اقليميا ودوليا.
- الإسهام في تخفيف الأعباء المالية والتكلفة للبضائع المستوردة.

<sup>1</sup> حاج جاب الله أمال، مرجع سابق، ص 7.

- تجسيد الاتفاقات الدولية والنصوص القانونية المتعلقة بتسهيل المعاملات الجمركية سواء للبضائع والأفراد ووسائل النقل.

- عصرنة وسائل التدخل والرقابة عبر تقنيات معلوماتية للتسيير خاصة للمخاطر الجمركية.

وقد تم إطلاق هذا الإصدار من النظام ووضعه حيز الخدمة في ميناء الجزائر سنة 2004 ثم تم توسيعه عبر مكاتب المعلوماتية الجمركية ليغطي حوالي 96% من عمليات التجارة الخارجية، ويقوم النظام بتسيير المخاطر باستعمال ثلاث دوائر كالاتي:

- **دائرة خضراء:** تتعلق بحق المتعامل في الإزالة الفورية للسلع عند دفع الرسوم والضرائب المستحقة دون دخول الموانئ.

- **دائرة برتقالية:** تسمح برفع البضائع بعد المراقبة بالأشكال الإدارية الخاصة ودفع الرسوم والضرائب المستحقة.

- **دائرة حمراء:** تتعلق برفع البضائع التي تقوم بزيارة جزئية أو كاملة لنقطة العبور ودفع الحقوق والضرائب المستحقة.

وتكمن أهمية هذا النظام والقيمة التي تضيفها خدماته للجمارك في عملية تحصيل الرسوم والضرائب وتحرير الإحصائيات المتعلقة بالتبادلات التجارية والرقابة على التبادل التجاري ومكافحة المنافسة غير القانونية أو خرق قواعد المنافسة بالإضافة لتحقيق أهداف تدخل في عمل إدارة الجمارك ومهامها الأساسية منها:

- دعم مكافحة التهريب.

- مكافحة التحويلات غير القانونية للأموال.

- تعزيز الشفافية في تسيير إدارة الجمارك.

- تحسين جودة المعلومات المقدمة من الجمارك سواء للنشر العمومي أو للقطاعات الأخرى.

- ترشيد آليات الرقابة.

- تسريع عمليات تخليص البضائع.

- ربح الوقت والتكلفة بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين وهذه ميزة في غاية الأهمية.<sup>1</sup>
- تطبيق طرق تصنيف متعددة المعايير للمخاطر المرتبطة بالتهريب بما يساعد إدارة الجمارك على لعب دور الحامي للاقتصاد الوطني.
- استعماله في تنظيم الحركة الدورية لأعوان الجمارك ومتابعة مساهم المهني وكفاءاتهم، وضمان احترام القانون والانضباط وتأمين الملفات الشخصية (إدارة الموارد البشرية).<sup>2</sup>

### ثالثا: نظام المعلومات المدمج للمحاسبة والخزينة العمومية

على مستوى الخزينة العمومية فقد تم إعداد أروضيات إلكترونية للمعلومات، ومن خلالها تم وضع تطبيقات جديدة تغطي مجمل وظائف الخزينة، حيث ساهمت الخزينة العمومية بتطور التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال من أجل تبادل وتقاسم أفضل للمعلومة على المستوى الداخلي وكذا مع الشركاء والمتعاملين، ومن بين إجراءات التحديث المتخذة من طرف المديرية العامة للمحاسبة إعداد نظام الإعلام الجديد وتنفيذه على مستوى الخزائن اللوائية والتي تركز على إدخال البيانات وتتبعها وأمنها وكذا تطورها.

يسمح هذا النظام بإدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة عبر شبكة انترانت وخدمة الرسائل ويمكن مستعملي التطبيقات من ممارسة مهامهم من خلال مركزة البيانات في الوقت الفعلي أي فور ورودها لمصالح الخزينة في أي مستوى ليتمّ بذلك نشر كل الوضعيات الدورية أو الإحصائية وبيانات المعطيات المحاسبية بغية اتخاذ قرار سريع.

كما تم برمجة أن يمتد هذا النظام للتكفل ومتابعة التسيير الميزانياتي والمحاسبي على مستوى البلدية والمؤسسات العمومية للصحة.

ففي إطار المسعى الرامي إلى ضبط المقاييس وتحقيق الربط الشامل، تسعى المديرية العامة للمحاسبة إلى أن تستعمل كل الشبكة المحاسبية للخزينة وطنيا ومحليا في ممارسة نشاطاتها، فهذا المبدأ سيؤطر كل مهمات ونشاطات التسيير المسندة إلى الخزينة العمومية على كل المستويات سواء التحصيل أو تسيير الجماعات والمؤسسات العمومية، نفقات الدولة أو المحاسبة والخزينة، وسيتابع هذا الإجراء تدريجيا من أجل تلبية تزايد الاحتياجات فيما يخص التسيير وتطور طبيعة وظروف ممارسة المهام فهو يلبي الانشغال المتعلق بأمن وفعالية وترابط توفر واسترجاع المعلومة المحاسبية من حيث التحليل المالي

<sup>1</sup> DGD, Brochure sur: système SIGAD II, téléchargé du site: [www.douane.gov.dz/](http://www.douane.gov.dz/) le 14 juillet 2021, à 22:40, p 2-3.

<sup>2</sup> Hakim Berdjoudj, «Un nouveau système d'information douanier voit le jour en Algérie», revue Panorama, OMD, actu n° 88, Février 2019, p50.

وبيانات المعطيات المحاسبية، الدراسات الاقتصادية وأدوات الإشراف واتخاذ القرارات للتحكم الأفضل في النفقة العمومية وبالتالي في ترشيدها<sup>1</sup> ضمن المسعى الوطني الذي فرضته المتغيرات الاقتصادية الوطنية والدولية للتوجه نحو تسيير أكثر حوكمة ورشدا للنفقات العمومية وموارد الدولة.

ومما وقفنا عليه خلال عملية البحث عن عملية الرقمنة في مجال المحاسبة العمومية، ثغرة تدعو للتعجب فموقع المديرية العامة للمحاسبة معطل والذي يعد كما هو في غيرها من المديريات والوزارات المصدر الأول للمعلومة والمنصة الرئيسية للخدمات الإلكترونية المعتمدة لديها وهو ما يتبين من خلال ما تطرقنا إليه من قطاعات ومديريات عمومية، فكون الموقع الرسمي للمديرية العامة للمحاسبة خارج الخدمة لفترة طويلة لا نعلمها على وجه الدقة، فهذا يطرح علامات استفهام عن طريقة تجسيد الرقمنة فيها، مع العلم أننا حاولنا بصفة مستمرة الدخول إليه من خلال الطريقتين المتاحتين سواء من موقع وزارة المالية والنافذة المخصصة له أو من خلال محرك البحث مباشرة.

## الفرع الخامس

### تقييم رقمنة المالية العامة

يتمثل الهدف الأساسي من عملية رقمنة النشاطات بالمالية العامة في البحث عن آليات زيادة فعالية السياسات العمومية ضمن مجالات جمع الموارد المالية المتعددة المصادر وصرفها في إطار أدوار الدولة الاقتصادية التي تستدعي دون شك ضرورة مراعاة الضوابط المتصلة بتحقيق الكفاءة والشفافية والمساءلة وغيرها من الضوابط الأخرى على مستوى كل القطاعات العمومية المعنية.

كما تساهم الرقمنة في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي والتقليل من حجمها من خلال الحلول الرقمية، وقد تعددت تلك الحلول الرقمية المتبعة من طرف الحكومات، فمثلا في أستراليا والمملكة المتحدة ودول أخرى تتلقى السلطات بيانات عن الأجور التي يدفعها أصحاب المؤسسات فور صرفها، وفي البرازيل وروسيا، تتيح نظم الفواتير الإلكترونية الاطلاع على بيانات مبيعات الشركات فور تنفيذها، فيما تستخدم الصين تكنولوجيايات هامة ضمن مراجعة الفواتير للتحقق من عمليات استرداد الرسم على القيمة المضافة، وهذا ما سيسمح بتحصيل الضرائب والرسم فوراً وبكيفية أسرع بالمقارنة مع النظم التقليدية.

ومن جانب النفقات العامة فإن عملية رقمنة المالية العامة قد أتاحت الضبط الجيد والدقيق لطبيعة المستفيدين من التحويلات النقدية والاجتماعية، كما ساهمت عملية توجيه تلك التحويلات إلى مستحقيها عبر قنوات رقمية حديثة في الوصول إلى عدد كبير من المستفيدين بأقل تكلفة، كما أثبتت عملية رقمنة

<sup>1</sup> حاج جاب الله أمال، مرجع سابق، ص ص 11-12.

المالية على ضوء نفس الدراسة السالفة الذكر أن رقمنة مجالات المشتريات العامة قد ساهم أيضا في تحقيق مكاسب اقتصادية هامة، منها على سبيل المثال: خفض التكاليف المترتبة عن تلك المشتريات بحوالي 20%، ومنها أيضا تلك المكاسب المرتبطة بزيادة درجة التنافس بين العارضين، لا سيما منهم أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة، علاوة على دورها الكبير في الحد من مستويات الفساد الحكومي، وهذا ما قد يمكن اعتباره مكسبا هاما يسمح بتحقيق أحد أهم مبادئ إبرام الصفقات العمومية من خلال زيادة مستويات المنافسة من خلال احترام مبدأ حرية الوصول إلى الطلبات العمومية على ضوء أحكام المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية في الجزائر.<sup>1</sup>

إن رقمنة المالية العامة بينت أن زيادة الإيرادات وتحسين حكمة المالية العامة تؤدي إلى الرفع من التحصيل الجبائي، فحصيله الضرائب في الاقتصاد المتقدم تصل إلى 40% من الناتج المحلي الإجمالي في حين أن حصيله الضرائب في الجزائر هي في مستويات ضعيفة جدا... وتبين معطيات ومؤشرات الحصيلة هذه إلى أن رقمنة المالية العامة تعد مدخلا رئيسيا للاندماج في الاقتصاد الرقمي مع ضرورة تحسين وتطوير شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.<sup>2</sup>

ويتطلب نجاح عملية رقمنة المالية العامة مجموعة عوامل فنية تقنية وأخرى تشريعية وقد لخص تقرير لصندوق النقد العربي في تقريره سنة 2019 أهم أربعة عوامل نلخصها كما يلي:

### أولا: ضرورة وجود رؤية وطنية متكاملة للتحويل الرقمي

تستند التجارب الدولية الناجحة في مجال رقمنة المالية إلى وجود رؤية وطنية شاملة للتحويل الرقمي وفق إطار تدريجي داعم لهذا التحول يضمن مشاركة كافة الأطراف المعنية، حسب جدول زمني واضح يراعي توفير المتطلبات اللازمة والبنية الأساسية الداعمة لهذا التحول على مختلف الأصعدة والتي يمكن البناء عليها لمساعدة عمليات التحول الرقمي في القطاعات المختلفة وفق أطر تكاملية وأدوار محددة للجهات المعنية تضمن نجاح هذا التحول. بناء عليه، من شأن البلدان العربية التي يتبنى عدد كبير منها رؤية واستراتيجيات مستقبلية للتحويل الرقمي الاستفادة من الزخم الذي تتيحه التقنيات المصاحبة للثورة

<sup>1</sup> عبد الحكيم عمران، "مكاسب رقمنة المالية العامة على ضوء التجارب الدولية"، مقال منشور على الموقع الإلكتروني:

[nn-algeria.com](http://nn-algeria.com)، 24 مارس 2021، تمت زيارته بتاريخ: 06 جويلية 2021، على الساعة: 22:25.

<sup>2</sup> عجلان العياشي، "مستجدات قانون المالية لسنة 2019 بالجزائر-رقمنة المالية العامة كمدخل للتوجه نحو الاقتصاد الرقمي-"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 04، العدد الأول، جوان 2019، ص 26.



الصناعية الرابعة في تطوير وزيادة مستويات كفاءة الأداء الاقتصادي وتحقيق نقلة في السياسات العامة وتقديم الخدمات الحكومية بما ينعكس بشكل إيجابي على رفاهية المواطنين.<sup>1</sup>

### ثانياً: الشمول المالي أساس لنجاح مبادرات رقمنة المالية العامة

يُعد مبدأ الشمول المالي<sup>2</sup> أساساً لنجاح مبادرات رقمنة المالية العامة القائمة على التحول نحو نظم الدفع والتحصيل الإلكتروني، ففناذ السكان إلى هذه الخدمات الرقمية يتطلب وجود رؤية وطنية داعمة لزيادة مستويات الشمول المالي مع التركيز على المناطق المحرومة وتوفير التقنيات اللازمة لتسهيل هذا الفناذ بما يُمكن من الاستفادة من اتجاه الحكومة لرقمنة المالية العامة.

تشير الإحصاءات إلى تواضع نسبة فناذ الأفراد والشركات في المنطقة العربية - ومنها الجزائر بالطبع- إلى الخدمات المالية والمصرفية مقارنة بالمتوسط العالمي وباقي الأقاليم الأخرى، لذلك تبدو الحاجة مُلحة إلى تبني استراتيجيات داعمة للشمول المالي بالتركيز على زيادة الشمول المالي للشباب والإناث والسكان في المناطق النائية عبر تطبيق مجموعة من السياسات على جانبي العرض والطلب الخاص بالخدمات المالية والمصرفية.<sup>3</sup>

### ثالثاً: التركيز على اعتبارات حماية الخصوصية وسرية البيانات ودعم الأمن السيبراني

رغم المكاسب الكبيرة التي تحققت على صعيد رقمنة المالية العامة، تشير تجارب بعض الدول رغم ذلك إلى وجود بعض المخاطر التي ترتبط بهذا التحول وخاصة فيما يتعلق بحالات الخروقات التي تعرضت لها هذه النظم وتم على أثرها انتهاك خصوصية وسرية بيانات المسجلين في بعضها، فعلى سبيل المثال في الولايات المتحدة تمت سرقة بيانات من مصلحة الضرائب ووزارة الخارجية بما يشير إلى ضعف في النظم الحكومية، فبينما تعرضت دول أوربية أخرى لعدد كبير من المطالبات الاحتياطية، شكلت في مجملها مطالبات ضخمة لاسترداد ضريبة القيمة المضافة<sup>4</sup>، وتتطلب التحولات الرقمية جهوداً مكثفة على مستوى السلطات الرسمية لإقرار الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية اللازمة لحماية سرية البيانات

<sup>1</sup> هبة عبد المنعم، "رقمنة المالية العامة"، موجز سياسات، العدد 2، صندوق النقد العربي، أبريل 2019، ص 5.

<sup>2</sup> مبدأ الشمول المالي: يعني الشمول المالي، أن يكون لكل مواطن حساب بنكي، وتقديم خدمات مالية تشمل جميع فئات المجتمع بأسعار مناسبة بالإضافة إلى إتاحتها بجميع المناطق الجغرافية بجودة عالية وضمن حق المستهلك. ويقوم الشمول المالي، على 3 ركائز أساسية هي إتاحة الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية للمواطنين والشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر؛ والركيزة الثالثة هي الجودة المناسبة والأسعار المقبولة للخدمات المالية.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 5 و6.

<sup>4</sup> Sanjeev Gupta, Michael kean, Alpha shah and Geniviève verdier, "Reshaping Public Finance", IMF, 2017, p 4.

والخصوصية ودعم مستويات الأمن السيبراني بما يزيد من مستوى ثقة المتعاملين في الأنظمة المرتبطة برقمنة المالية العامة ولاسيما في ضوء حجم المعاملات الضخم الذي يتم عبر هذه الأنظمة.

#### رابعاً: القيود المؤسسية والقانونية وقيود القدرات البشرية

تستلزم مبادرات التحول الرقمي جهوداً حكومية لدعم القدرات المؤسسية والقانونية والكفاءات البشرية. فمن جهة تتطلب عملية رقمنة المالية العامة سن حزمة من القوانين التي تنظم عمليات الدفع الإلكتروني، ورقمنة المشتريات الحكومية، وغيرها من التشريعات الداعمة لهذا التحول، إضافة إلى بعض التغييرات المؤسسية والتنظيمية التي يفرضها هذا النوع من أنواع التحولات. كذلك من المهم تطوير القدرات البشرية في وزارات المالية و وحدات تنفيذ الموازنة العامة بما يسمح بوجود رؤى واضحة لماهية الإصلاحات المطلوبة على مستوى المالية العامة بشكل عام، وكيف يمكن لرقمنة المالية العامة أن تساهم في تنفيذ وزيادة كفاءة هذه الإصلاحات بشكل خاص وبدون وجود هذه الرؤى فلن تسهم رقمنة المالية العامة في تحقيق الأهداف المرجوة منها.<sup>1</sup>

#### المطلب الثاني

##### الرقمنة في قطاع البريد والمواصلات

يعتبر قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من القطاعات الحيوية والاستراتيجية في الجزائر، حيث يستحوذ على نصيب كبير من الخدمات المالية والإدارية والتحويلات للمواطنين والتزويد بخدمة الاتصالات التقليدية السلكية أو الحديثة اللاسلكية وأهمها طبعا خدمات الانترنت التي توفرها شركة اتصالات الجزائر العمومية التابعة للقطاع أو الشركات الخاصة ومتعاملي الهاتف النقال والذين يعملون بالطبع تحت رقابة سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية وبتعاون من القطاع العام في تطوير سوق الاتصالات الوطنية، بما يسمح برفع جودة الخدمة للزبائن والإسهام في مساعي رقمنة الإدارة العمومية التي تعتمد بدرجة أساسية على الاتصالات الإلكترونية والتطبيقات الرقمية وبالتالي فهذا المجال هو حجر الأساس لكب هذا المسار، وسنتطرق من خلال مطلبنا هذا إلى أحكام النصوص القانونية التي تنظم الخدمات الإدارية والمالية التي يقدمها قطاع البريد للجمهور سواء عمليات سحب الأموال أو إيداعها أو تحويلها والخدمات البريدية المرتبطة بالإرساليات، وكذلك تقنية الدفع الإلكتروني المعتمدة مؤخراً والتي تخدم المساعي الحكومية والبرامج الرامية إلى ربط الإدارات العمومية ببعضها وتخفيف أعباء الإجراءات على المواطنين، كل هذه العملية تتم وفق تخطيط وتنفيذ مديريات الوزارة بدرجة أساسية خاصة منها

<sup>1</sup> هبة عبد المنعم، مرجع سابق، ص 6.

المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، والمديرية العامة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والمديرية العامة لمجتمع المعلومات.

## الفرع الأول

### تطبيقات الخدمات المالية عبر الإنترنت

في إطار صلاحيات الدولة صاحبة الانفراد الحصري لاستعمال المجال البريدي وضمان استغلاله من طرف المتعاملين وفق الشروط القانونية،<sup>1</sup> وتوفير خدمات مطابقة للمقتضيات القانونية والتنظيمية للخدمة الشاملة،<sup>2</sup> شهد قطاع البريد والمواصلات في السنوات الأخيرة قفزة نوعية في ديناميكية عصرنة وتنويع خدماته وأيضاً تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن سواء الخدمات المالية بدرجة رئيسية أو بعض الخدمات الإدارية، وفي هذا السياق تم إعداد برنامج عصرنة نوعية للقطاع، يتمحور البرنامج المسطر حول ستة محاور رئيسية، وهي:

- تكثيف وتجديد الشبكة البريدية.
- تحديث وتأمين التطبيقات والأنظمة.
- تحديث نظام الدفع المكثف والخدمات المالية البريدية.
- تحديث وتعزيز عملية توجيه البريد ونقل الأموال.
- تطوير الخدمات عبر الأنترنت والتطبيقات المتنقلة.
- تنويع المنتجات والخدمات.<sup>3</sup>

### أولاً: بطاقة الذهبية؛ محور الخدمات البريدية الإلكترونية

تعد بطاقة الذهبية الرقمية التي جاءت كتطوير متقدم للبطاقة المغناطيسية التي كانت أول بطاقة إلكترونية بريدية تم اعتمادها في قطاع البريد، وتحظى هذه البطاقة بأهمية كبيرة في الحصول على عدة خدمات إلكترونية بريدية.

<sup>1</sup> المادة 5 من القانون رقم: 18-04 المؤرخ في: 10 مايو 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 27 مؤرخة في: 13 مايو 2018.

<sup>2</sup> المادة 4 من القانون رقم: 18-04.

<sup>3</sup> الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الرابط: <https://www.mpt.gov.dz>، تمت زيارته بتاريخ: 22 جويلية 2021، على الساعة 23:15.

**1- تعريف بطاقة الذهبية وكيفية الحصول عليها:** هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعايير الأمان الدولي EMV (يوروباد-ماستركارد-فيزا) تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر ويمكن لحامل البطاقة إجراء مختلف عمليات سحب الأموال والخدمات البنكية الذاتية ودفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.<sup>1</sup>

يمكن تقديم طلب الحصول على البطاقة الكترونيا، بإدخال رقم الهاتف النقال الخاص بالزبون وتصفح شروط الاستعمال وشطب الخانة "أقبل شروط استخدام بطاقة "الذهبية"، ثم كتابة الرمز أو المفتاح أحادي الاستعمال "OTP 2"<sup>2</sup> الذي يرسل عبر رسالة قصيرة على الهاتف النقال.

تتم معالجة الطلب، ومن ثم إبلاغ المعني عبر رسالة نصية قصيرة فور ما تجهز بطاقته النقدية المصحوبة برمز التعريف الشخصي "PIN"<sup>3</sup> على مستوى مكتب البريد التابع لمحل إقامته.

**2- خدمات بطاقة الذهبية:** تتيح بطاقة الذهبية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية الإلكترونية نذكر منها:

- الاشتراك في خدمات التطبيق بريدي موب عبر الموقع الإلكتروني.
- تسجيل التطبيق بريدي موب المحمول.
- الدفع عبر الإنترنت من الموقع الإلكتروني.
- سحب الأموال على مستوى الشبكات الآلي للبنوك.
- سحب الأموال على مستوى شبكات مكتب البريد.
- القيام بعمليات الدفع الإلكتروني عبر جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعه لدى المتعاملين التجاريين من هذه الخدمات: دفع ثمن المشتريات، تسديد الفواتير، حجز تذاكر الطيران والفنادق... الخ.
- تحديد الموقع الجغرافي لأي شبكات آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني.
- الاطلاع على العروض الشهرية.

<sup>1</sup> رابط خدمة بطاقة الذهبية: [edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz)، تمت زيارته بتاريخ 27 جويلية 2021، على الساعة: 22:50.

<sup>2</sup> OTP2: One Time Password المفتاح أحادي الاستعمال.

<sup>3</sup> PIN: Personal Identification Number رمز التعريف الشخصي.

- الاستعادة من خدمات المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر "بريدي نت".
- إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال.
- دفع اشتراك الإنترنت الثابت "ADSL".
- تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، موبيليس... إلخ)،<sup>1</sup> فبحسب إحصائيات وزارة البريد تم دفع 16.545 فاتورة إلكترونياً سنة 2017، لترتفع سنة 2018 إلى 45.509 فاتورة.<sup>2</sup>

### ثانياً: تطبيق بريد موب (Baridi Mob)

قام المتعامل العمومي خلال السداسي الأول من سنة 2016 بإطلاق الخدمة الجديدة، بريد الجزائر المتنقل (Algerie Poste-Mobile) تعتمد على تطبيق قابل للتحميل عن طريق غوغل بلاي أو آبل ستور. وهي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الاحسن لحساباتهم البريدية الجارية ولمعاملاتهم المالية كيفما وحيثما شاءوا.<sup>3</sup>

ويسمح تطبيق بريد الجزائر المتنقل بـ:

- تحديد مواقع مكاتب البريد والموزعات الآلية الأقرب وهذا محل تواجد الزبون.
- كشف الحساب أو بيان مصغر للحساب.
- تتبع الإرسالات المالية.
- حساب التعريفات المطبقة على مختلف خدمات بريد الجزائر من البريد والطرود والعمليات والحسابات البريدية الجارية.
- المتابعة والاستعلام عن الإصدارات الطوابعية الجديدة، والمجموعات البريدية التذكارية وأيضاً إجراء بحوث.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> رابط خدمة بطاقة الذهبية: [edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz)، تمت زيارته بتاريخ 27 جويلية 2021، على الساعة: 22:50

<sup>2</sup> موقع وزارة البريد، الرابط: <https://bit.ly/3xCIQvc>، تمت زيارته بتاريخ: 29 جويلية 2021، على الساعة: 21:58.

<sup>3</sup> شرح تطبيق بريدي موب، الرابط: <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>، تمت

زيارته بتاريخ: 30 جويلية 2021، على الساعة: 23:05.

<sup>4</sup> Guide d'utilisation de l'application BaridiMob, fichier téléchargé du site: [edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz), p1.

يتيح بريدي موب أيضا خدمات الحويل المالي من خلال القيام بعمليات تحويل للأموال من حساب الى حسابات اشخاص آخرين،<sup>1</sup> على أن تقتطع التعريفات المقررة قانونا لهذه العملية.<sup>2</sup>

### ثالثا: تطبيق بريدي ويب

هو تطبيق يسمح لزبائن بريد الجزائر الاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية لبريد الجزائر، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7/7 أيام و24/24 ساعة. وهذه خدمة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين لبطاقة الذهبية.

يتم الاشتراك في خدمة بريدي ويب بمجرد استكمال عملية التسجيل، تصل الزبون رسالة نصية قصيرة تؤكد اشتراكه في الخدمة، يمكنه عندها الاستفادة من جميع الخدمات المتاحة عبر بريدي ويب ويمكنه استخدام اسم المستخدم وكلمة السر الخاصين به للاستفادة من التطبيق الهاتفي بريدي موب.<sup>3</sup>

يتيح التطبيق مجموعة خدمات تتعلق بالاطلاع على الحساب البريدي الجاري، تسيير البطاقة الذهبية، التحويل من حساب إلى حساب آخر، والاطلاع على العمليات المُجرّاة بالبطاقة، وكذلك طلب إعادة إصدار الرقم السري الخاص بالبطاقة الذهبية، والبرمجة الدورية لتحويل الاموال من حساب بريدي جاري الى حساب بريدي جاري آخر.<sup>4</sup>

### رابعا: تطبيق خدمة حوالتك

حوالتك هي خدمة لتحويل الأموال بصفة آنية، بسيطة ومؤمنة، عن طريق حوالة إلكترونية، وتأتي هذه الخدمة الجديدة لإثراء باقة الخدمات المالية لبريد الجزائر.

تتم الاستفادة من الخدمة عبر ملئ استمارة العمليات المالية البريدية "SFPO" المتوفرة عبر كل المكاتب البريدية ويمكن تحميلها أيضا عبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر، وتؤكد من التدوين الصحيح

<sup>1</sup> الرابط: <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>، تمت زيارته بتاريخ: 30 جويلية 2021، على الساعة: 23:23.

<sup>2</sup> المادة 58 من المرسوم التنفيذي 14-299 المؤرخ في: 21 أكتوبر 2014، يحدد تعريفات الخدمات المالية والبريدية، في نظام التخصيص والخدمة الشمولية للبريد، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة في: 22 أكتوبر 2014.

<sup>3</sup> شرح تطبيق بريدي ويب، الرابط: <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>، تمت زيارته بتاريخ: 30 جويلية 2021، على الساعة: 22:45.

<sup>4</sup> Mode Opérateur Client Du Portail Baridiweb, fichier téléchargé du site: [edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz), p5.

لرقم هاتفك النقال ورقم هاتف المستفيد من الحوالة. تقدم الاستمارة المملوءة، مرفقة ببطاقة هويتك الشخصية والمبلغ النقدي للحوالة إلى المكلف بالزيائن بالمكتب البريدي.

يقدم للزبون وصل دفع الحوالة كما ستصله مباشرة رسالة نصية قصيرة إلى هاتفه النقال وإلى هاتف المستفيد من الحوالة، تحمل هذه الرسالة رمز الحوالة ورقمها السري، بالإضافة إلى دعوة المستفيد التقدم نحو أي مكتب بريدي لسحب مبلغ الحوالة.

يقوم المرسل له بالتقرب من أي مكتب بريدي يختاره، مصحوبا ببطاقة هويته الشخصية. فيقوم بتقديم الرقم السري، ورمز الحوالة المرسلين إليه عبر هاتفه النقال، أو اللتين أبلغتا لك من طرف المرسل ثم المبلغ الذي يمكن إرساله عبر حوالتك هو ألف (1.000) دينار كحد أدنى والحد الأقصى عشرون ألف (200.000) دينار.

أما في حالة لم يتم سحب مبلغ حوالتك من طرف المستفيد، في أجل أقصاه ثلاثون 30 يوما ابتداء من تاريخ الإرسال فترسل رسالة نصية قصيرة إلى هاتفه النقال تعلمه بعدم سحب الحوالة من طرف المستفيد. يمكن التقدم إلى أي مكتب بريدي حينها، مصحوبا ببطاقة الهوية ووصل دفع الحوالة، لطلب استعادة مبلغ الحوالة. ولا يمكن المطالبة باسترجاع مبلغ الحوالة في حالة تجاوزت مدة 24 شهرا،<sup>1</sup> وتقدم هذه الخدمة مقابل تعريفات حسب المبلغ المحول.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى التطبيقات التي فصلنا فيها، هناك تطبيقات أخرى رقمية محمولة يتم تحميلها على الهاتف النقال لخدمات بريرية منها:

- تطبيق eccp للحساب البريدي وإجراء الكشوف.
- تطبيق إرشادي شامل للتعريف بالخدمات DZ poste services.
- تطبيق الفواتير Ccp facturation.
- تطبيق اتصالات الجزائر Algérie Telecom.
- تطبيق تتبع البريد والطرود Suivi DZ courrier et colis.
- تطبيق الرمز البريدي Code Postal.

<sup>1</sup> شرح خدمة تطبيق "حوالتك"، موقع بريد الجزائر: <https://www.poste.dz/services/professional/hawalatic>

تمت زيارته بتاريخ: 28 جويلية 2021، على الساعة: 23:15.

<sup>2</sup> المادة 58 من المرسوم التنفيذي 14-299.

- تطبيق شحن الهاتف بالبطاقة الذهبية Flexy.

- تطبيق مناقصات.

## الفرع الثاني

### نماذج أخرى للخدمة الإلكترونية في قطاع البريد

بالإضافة إلى ما تم ذكره في الفرع الأول من تطبيقات الخدمات الإلكترونية لقطاع البريد والمواصلات، هناك خدمات أخرى تستخدم فيها شبكة الانترنت لإنجازها وليست بتطبيقات رقمية سواء للمواقع أو محمولة بالجووال، بل استخدام شبكة الانترنت في تقديمها أو إنجازها.

### أولاً: خدمة كشف الحساب عن بعد لبريد الجزائر

هي عبارة عن خدمة عبر الإنترنت، متوفرة على بوابة بريد الجزائر الخدمائية الإلكترونية والتي تسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية بالاستعلام الفوري عن عمليات التحويل أو السحب التي تجري على حساباتهم عن طريق رسالة نصية قصيرة.

يمكن التوصل لهذه الخدمة المتاحة بعد التسجيل عبر الانترنت حيث يدخل الزبون رقم هاتفه المحمول ويختار الإشعارات التي يرغب في استقبالها على هاتفه:

- الكشف عن الحساب

- الكشف عن بيان العمليات العشر الأخيرة

- طلب البطاقة المغناطيسية سابقا والبطاقة الذهبية حاليا.

- طلب دفتر الصكوك.

- المنتجات والخدمات المتنوعة.<sup>1</sup>

### ثانياً: خدمة بريد باي Barid Pay

بريد باي هي عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال، من مميزات أنها سهلة الاستعمال وأمنة. وهذه الخدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد، وهي التقنية المعروفة باسم (QR CODE) أي؛ رمز الاستجابة السريع.

<sup>1</sup> موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/AF> تمت زيارته بتاريخ: 29 جويلية 2021، على الساعة: 17:30.



هذا النوع من طرق الدفع يتم إجراؤه دون أي اتصال أي؛ بدون بطاقة الذهبية وبدون سيولة، بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي انطلقاً من تطبيق "بريدي موب" المذكور آنفاً، ليتم بعدها منح رمز الاجابة السريع للتاجر أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه الى حساب التاجر بكل أمان وفي وقت فوري.

تتم الاستفادة إذا كان للزبون البطاقة النقدية لبريد الجزائر، كما يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه وهذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر من خلال إدخاله في أي موزع آلي من شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر، أيضاً يتعين على الزبون أن يقوم بتحميل وتنشيط تطبيق "بريدي موب" على هاتفه الذكي.<sup>1</sup>

### ثالثاً: خدمة البريد السريع

أصبح البريد السريع (EMS Champion Post) فرعاً تابعاً لبريد الجزائر سنة 2011، حيث تم إنشاء 15 وكالة تجارية على المستوى الوطني وإبرام اتفاقيات شراكة مع أكبر المتعاملين العالميين للبريد السريع مثل شركتي: (DHL) الألمانية<sup>2</sup> وكرنوبوست (Chronopost) الفرنسية.<sup>3</sup>

- وضع برنامج لتتبع الإرساليات الدولية عبر الأنترنت ونظام منع الاختراق (IPS).
- وضع نظام تتبع للإرسالات المحلية.
- المسح الضوئي للبريد الوارد.

<sup>1</sup> شرح خدمة بريد باي، الرابط: [https://www.poste.dz/services/professional/Baridi\\_pay\\_pro](https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro)، تمت زيارته بتاريخ: 29 جويلية 2021، على الساعة: 22:55.

<sup>2</sup> شركة DHL express: هي قسم من مركز بريد ألماني تأسست سنة 1969، تقوم بتقديم خدمات البريد السريع دولياً، وقامت بتوسيع نشاطاتها نهاية السبعينات بعد أن كانت حين إنشائها تقدم خدماتها بين سان فرانسيسكو وهونولولو فقط، حيث أصبحت خدماتها منتشرة حول العالم، سنة 2002 اشترى البريد الألماني الشركة بالكامل.

<sup>3</sup> شركة Chronopost: شركة فرنسية متخصصة في النقل السريع للطرود والإرساليات داخل السوق الفرنسية، تم إنشاؤها سنة 1985، وهي شركة تابعة لمكتب البريد الفرنسي يقع مقرها الرئيسي في جونتيلي.

## الفرع الثالث

## دور مؤسسة دعم تطوير الرقمنة في عصرنة قطاع البريد

يقوم وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بصلاحيات واسعة فيما يخص تطوير القطاع كاقترح التدابير الضرورية لتطوير وعصرنة الخدمات البريدية والمالية البريدية ورقمنتها، والمشاركة في إعداد عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة، وتنفيذ الأعمال الخاصة بتسريع الانتقال الرقمي في القطاع والقطاعات الحكومية الأخرى، وكذلك أن يقترح على الحكومة بالتشاور مع الأطراف الفاعلة عناصر السياسة الوطنية التي تهدف إلى زيادة مساهمة تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الاقتصاد الوطني، بالإضافة إلى وضع القواعد العامة لحوكمة الإنترنت وتطوير الاتصالات الإلكترونية والخدمات والمحتويات والاستعمالات على الخط، وأمن المبادلات والشبكات وأنظمة الإعلام التابعة للقطاع.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى ما سبق ذكره، تقوم المديرية العامة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال أيضاً باقتراح عناصر الاستراتيجيات والسياسات الوطنية لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتطبيقاتها،<sup>2</sup> أما مؤسسة دعم تطوير الرقمنة (EADN) بمهام رفع قدرات نظم تكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة في الجزائر، بهدف توحيد الموارد البشرية والبنى التحتية والمنصات المعلوماتية للإدارات والهيئات العمومية وذلك بغرض توفير خدمات عمومية ذات جودة لفائدة المواطنين.

تضطلع المؤسسة التابعة لبريد الجزائر بالمهام التالية:

- عصرنة الإدارات العمومية من خلال إنشاء منصات معلوماتية هيكلية.
- رقمنة الإجراءات الإدارية ورفعها على الإنترنت.
- ترشيد الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالدولة من خلال سياسة توحيد الاستثمارات ومواءمة التكنولوجيا.
- مراقبة إنجاز مركز البيانات الحكومي ووضعه حيز الخدمة.
- إنشاء نظم اتخاذ القرار من أجل مراقبة أنجع للإجراءات الحكومية.

<sup>1</sup> المادة 2، المطة 3،4،5،9 من المرسوم التنفيذي رقم 20-178 المؤرخ في: 6 يوليو 2020، يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة في: 18 يوليو 2020.

<sup>2</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 20-179 المؤرخ في: 6 يوليو 2020، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد 40، مؤرخة في: 18 يوليو 2020.

- تقليص الفجوة الرقمية وتسهيل بروز مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة.
  - تزويد المواطنين والجهات الفاعلة الاقتصادية بقنوات لامركزية للوصول إلى الإدارات.
  - إنشاء وصلات اتصال من الحكومة إلى الحكومة (G-TO-G) والحفاظ على ديمومتها وأمنها.
  - تحديد مؤشرات أداء الأنظمة الموضوعة مع ضمان متابعتها وتقييمها.
  - تقييم تأثير الاستثمارات التي تمت في المجال الرقمي وعوائدها.
  - عصرنة نظم المعلومات الخاصة بالهيئات العمومية وتحديثها وتطويرها.
  - ضمان قابلية التشغيل البيئي لنظم معلومات الهيئات العمومية.
  - انجاز وتنفيذ منصات الإدارة المتكاملة "تخطيط موارد المؤسسة" (ERP) للهيئات العمومية.<sup>1</sup>
- إذن مرفق البريد والذي يتمتع بطبيعة اقتصادية أي مرفق عام صناعي وتجاري أحد أهم المرافق في حياة المواطنين حيث تتركز فيه معظم معاملاتهم المالية وسحب أجورهم الشهرية وتحويلاتهم المالية وتسديد الفواتير المختلفة، وكونه يقدم خدمات إدارية ضرورية لتأدية مهامه أيضا، ولهذا فمجاله المتخصص بالتكنولوجيات الأساس دفعه لمسايرة التطور التكنولوجي وتطوير أساليب عمله باستخدامها ومع ذلك توجه كثير من الانتقادات لبعض تطبيقاته الإلكترونية من ناحية جودتها.

<sup>1</sup> موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الرابط: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/>، تمت زيارته

بتاريخ: 15 جوان 2021، على الساعة: 10:17.

## ملخص الفصل الأول

قطاع الداخلية والجماعات المحلية قطاع حيوي واستراتيجي في النظام المؤسساتي الجزائري، كونه يختص بالإشراف على عدة مهام مركزية في الحياة المدنية والسياسية وشؤون التنمية الوطنية والمحلية وتقديم الوثائق الثبوتية للمواطنين وعلى الأمن الوطني وبالوصاية على الجماعات الإقليمية والمحلية والمجالس المحلية، ما يجعل هذه المهام الملقاة على عاتقه تتطلب تحيين نظم إدارته بصفة مستمرة لتسريع الإجراءات وسبل الحصول على خدماته، وإن كان على المستوى المركزي والمصالح المحلية التابعة له قد حققوا تقدما في رقمنة القطاع تبقى الجماعات المحلية هيئات بلا مبادرة في هذا الشأن على المستوى المحلي.

إن قطاع العدالة ومرفق القضاء هو محور تجسيد دولة القانون من خلال الارتقاء بشفافية الجهاز القضائي وخدماته ونشاطاته، في هذا الإطار قام القطاع بعدة عمليات إصلاح وعصرنة في إطار التشريعات المتعلقة بالعمليتين، حيث يقدم القطاع اليوم عددا معتبرا من الخدمات الإدارية في شكل إلكتروني ومؤخرا وضع أطر تشريعية جديدة لتطبيق نظام المحاكمة عن بعد على نطاق أوسع مما سبق وفي أفق رقمنة القطاع أهداف موضوعة لرقمنته بشكل كامل كما صرح أكثر من وزير مكلف بالعدل.

قطعت رقمنة المالية العامة على الصعيد الدولي أشواطا متقدمة، أما في الجزائر فهناك تأخر نوعا ما في تنفيذ الإدارة الإلكترونية والخدمات عبر الانترنت وعن يعد في القطاع إذ يلاحظ تباين بين مديريات الوزارة فمنها من تتقدم بصفة مستمرة ومنها من لا تحوز حتى موقعا إلكترونيا خاصا بها وبعضها مواقعها التي من المفترض أنها واجهتها في العالم الرقمي لا تشتغل في فترات متعددة على مدار السنة، أما نظم التسيير في مجال الميزانية والمحاسبة العمومية فهناك تطبيقات للتسيير لدى مديريات الوزارة، وتبقى الرقمنة في القطاع دون المستوى المأمول رغم أهمية القطاع الكبيرة مع أنها أداة محورية في الحكم الرشيد وترشيد الميزانية والانفاق العام وتقليص بند النفقات الإدارية.

فيما يخص الرقمنة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية في وزارة البريد والمواصلات من جانب الخدمات الإدارية أو المالية المرتبطة بها في المرفق، يعد القطاع رائدا في هذا الشأن إذ يمكن اعتباره القطاع الذي يجمع تطبيقات شبيهة في تقنياتها مع تطبيقات كل القطاعات سواء في البطاقات الإلكترونية وأنظمة الدفع الإلكتروني أو الخدمات عن بعد أو سحب الاستثمارات من البوابات الإلكترونية لمديريات القطاع. ولعل طبيعة القطاع واختصاصاته جعلته يتقدم بسرعة في هذا المسار والملاحظ أيضا جودة الخدمات واحترافية تصميمات وخيارات المنصات الإلكترونية التابعة له.

# الفصل الثاني

الإدارة الإلكترونية للانتخابات وهيئات

الضمان الاجتماعي وآفاق تطوير

الرقمنة في الجزائر

بعد استعراض الإطار القانوني والتنظيمي والإداري التنظيمي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجموعة من القطاعات بشكل مفصل من خلال الفصل الأول، نواصل من خلال هذا الفصل الأخير من بحثنا دراسة تطبيقات أخرى للخدمات الإلكترونية في السلطات المستقلة ونأخذ السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات كنموذج نظراً لأهميتها وأهمية المهام الموكلة لها في حماية الإرادة الشعبية المعبر عنها من خلال الانتخابات بكل أنواعها؛ محلية، تشريعية أو رئاسية، استفتاءات، والتي تجسد المشاركة الديمقراطية والديمقراطية التشاركية لاحقاً، واخترنا هذه السلطة أيضاً لاعتبار الجدل الذي يتكرر بصفة مستمرة في كل موعد انتخابي حول نزاهة الاقتراع والآليات الكفيلة بتحقيق أعلى قدر ممكن من الشفافية، كما سنفصل في الخدمات الإلكترونية التي اعتمدها تدريجياً هيئات الضمان الاجتماعي وإطارها التشريعي والتنظيمي نظراً لأهمية هذه الهيئة وخدماتها التي تقدم لشريحة واسعة من المواطنين سواء الأجراء أو غير الأجراء أو المتقاعدين، حيث لجأت هي الأخرى لتوفير منصات للخدمات الإلكترونية لتخفيف الضغط عن مصالحها الإدارية وتبسيط الإجراءات أمامها (مبحث أول)

وفي القسم الثاني والأخير من هذا الفصل سندرس الأطر القانونية والتشريعية التي أُقرت لتأطير عملية التطوير الدائم لنظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر وصولاً لتجسيد الحكومة الإلكترونية الكاملة، وذلك من خلال دراسة نموذج الصفقات العمومية كعملية شاملة لكل القطاعات بين واقع النصوص التي وضعت إطار عصرنتها والتطبيق مع استشراف آفاق تطوير الإدارة الإلكترونية للصفقات العمومية، وكذلك من خلال أدوار وصلاحيات الممنوحة للهيئتين الجديدتين؛ وزارة الرقمنة والإحصائيات والوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة، واللذان تعكسان الرؤية الحكومية الجديدة لمشروع الجزائر الإلكترونية في نسخة أحدث (مبحث ثانٍ).

## المبحث الأول

### الخدمات الإلكترونية للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات وهيئات الضمان الاجتماعي

تعد الانتخابات عصب الحياة المدنية والوسيلة الأكثر مشروعية لتشكيل المؤسسات في الدولة وبالتالي فإن الشفافية فيها وحسن سيرها من بين أبرز أهداف أي سلطة مشرفة عليها، خصصنا هذا المبحث لدراسة وتحليل الاطر الخاصة بعملية إدراج التكنولوجيات الحديثة في التسيير لدى السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في خدماتها المرافقة لمراقبة وتأطير العمليات الانتخابية مع نموذج لآفاق تطوير عملها مستقبلاً (مطلب أول) وكذلك سندرس الإطار القانوني والتنظيمي لمجموع الخدمات الإلكترونية والرقمية التي توفرها هيئات الضمان الاجتماعي للمؤمنين لهم اجتماعيا سواء الأجراء أو غير الأجراء والجمهور من خلال تطبيقاتها التي أدرجتها تدريجيا في الخدمة لتسهيل عمليات الانتساب للصناديق أو تحصيل الاشتراكات والمساهمات وتسيير العطل والتعويضات (مطلب ثان).

## المطلب الأول

### تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات

مع بداية الأزمة السياسية في البلاد وارتفاع المطالب بالتغيير والتداول على السلطة تم تغيير الهيئة العليا المستقلة لمراقبة الانتخابات المستحدثة سنة 2016، بهيئة أخرى هي السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، وترافق ذلك ومطالب بتعزيز دور الرقابة وشفافية العمليات الانتخابية وحماية الخيارات الشعبية الديمقراطية، وفضلاً عن تعزيز صلاحيات السلطة كما سنرى لاحقاً فقد قامت السلطة بتطوير أساليب العمل لديها سواء في العمليات التحضيرية أو التنظيمية للعمليات الانتخابية، ومنها استخدام تقنيات التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية كمرحلة أولى ربما تتوسع إلى رقمنة كاملة للعمليات الانتخابية بما يعزز الشفافية ويقلل تكلفة الاستحقاقات الانتخابية على كاهل الخزينة العمومية للدولة.

## الفرع الأول

### التطبيقات الإلكترونية في المراحل التحضيرية للانتخابات والاستفتاء

تتولى السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات مهمة تحضير، تنظيم، وتسيير الانتخابات الرئاسية والتشريعية والمحلية وعمليات الاستفتاء والإشراف عليها، تمارس السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات عمليات التسجيل في القوائم الانتخابية ومراجعتها، وعمليات تحضير العملية الانتخابية، وعمليات التصويت والفرز والبت في النزاعات الانتخابية<sup>1</sup> إلى غاية إعلان النتائج الأولية،<sup>2</sup> من هذا المنطلق تقوم السلطة الوطنية بكل ما تراه مناسباً لتسهيل عملية تسيير الانتخابات من أدوات ووسائل للعمل الإداري. فبعد أن كانت لجان الانتخابات البلدية تعتمد الأشكال التقليدية في عمليات التسجيل في القوائم الانتخابية أو طلب بطاقة الناخب طورت السلطة الحالية من هذه الوسائل تدريجياً كما سنرى فيما سيأتي من هذا الجزء من الدراسة.

### أولاً: التسجيل في القوائم الانتخابية بطريقة إلكترونية

إضافة إلى عمل اللجنة البلدية لمراجعة القوائم الانتخابية تحت إشراف السلطة المستقلة،<sup>3</sup> قامت السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في إطار ممارسة صلاحياتها الجديدة في مسك البطاقة الوطنية للهيئة الناخبة والقوائم الانتخابية للبلديات والقوائم الانتخابية للجالية الوطنية بالخارج وتعيينها بصفة مستمرة ودورية<sup>4</sup> بإنشاء منصة إلكترونية<sup>5</sup> عبر موقعها الإلكتروني الرسمي تتيح للمواطنين الراغبين في تسجيل أنفسهم سواء في فترة المراجعة السنوية العادية للقوائم الانتخابية أو المراجعة الاستثنائية التي تسبق

<sup>1</sup> المادة 202 من دستور الجزائر لسنة 2020.

<sup>2</sup> المادة 5 من المداولة المؤرخة في 17 سبتمبر 2019، تتضمن النظام الداخلي للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، الجريدة الرسمية عدد 4، مؤرخة في 26 جانفي 2020.

<sup>3</sup> المادة 63، من الأمر رقم 01-21، المؤرخ في: 10 مارس 2021، يتضمن القانون العضوي المتعلق بنظام الانتخابات، الجريدة الرسمية عدد 17، مؤرخة في: 10 مارس 2021.

<sup>4</sup> المادة 10- مطة 1، من الأمر رقم 01-21.

- أنظر أيضاً: المادة 8 من القانون العضوي رقم 07-19، المؤرخ في: 14 سبتمبر 2019، يتعلق بالسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، الجريدة الرسمية عدد 55 مؤرخة في: 15 سبتمبر 2019.

<sup>5</sup> رابط خدمة التسجيل في القوائم الانتخابية: <https://services.ina-elections.dz/register>



العمليات الانتخابية وعمليات الاستفتاء عادةً،<sup>1</sup> بموجب المرسوم الرئاسي المتضمن استدعاء الهيئة الناخبة، والذي يحدد فترة افتتاحها واختتامها.<sup>2</sup>

يستطيع كل مواطن تتوفر فيه الشروط القانونية للتسجيل في القوائم الانتخابية<sup>3</sup> اللوج إلى منصة التسجيل ليجد الخانات المخصصة للمعلومات الشخصية التي يتوجب عليه ملؤها بالمعلومات التالية:

- الاسم واللقب باللغتين العربية واللاتينية.

- تحديد الجنس (ذكر/أنثى).

- كتابة تاريخ الميلاد، رقم عقد الميلاد، مكان الميلاد.

- اسم ولقب الأب والأم.

- تحديد عنوان الإقامة بدقة؛ الولاية، البلدية، عنوان السكن.

- إدراج معلومات الاتصال؛ البريد الإلكتروني، رقم الهاتف.

- كتابة رقم التعريف الوطني وهذه خانة غير إجبارية.

ثم يقوم المعني بإرسال استمارة التسجيل الآلية لتقوم السلطة الوطنية بدراسة طلبه والتحقق منه ثم ترسل له رسالة إلكترونية على بريدة الإلكتروني لتعلمه بتسجيله في القائمة الانتخابية أو رفض التسجيل إن كان هناك خطأ في إدخال البيانات من طرفه،<sup>4</sup> وتتم هذه الإجراءات تحت إشراف الأمانة التقنية للسلطة المستقلة للانتخابات ووحدات الإعلام الآلي التابعة لها.

### ثانياً: طلب بطاقة الناخب أو تغيير الإقامة إلكترونياً

من الصلاحيات التي تم منحها لجهة الرقابة المتمثلة في السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات أنها أصبحت تعد بطاقة الناخب التي تكون صالحة لكل الاستشارات الانتخابية والاستفتاءية، وتسلمها عبر مندوبياتها الولائية لكل ناخب مسجل في القائمة الانتخابية. وتستفيد في سياق إنجاز هذه المهمة من

<sup>1</sup> المادة 53/ف2 من الأمر رقم: 21-01.

<sup>2</sup> المادة 63 من الأمر رقم 21-01.

<sup>3</sup> الشروط المطلوبة في الناخب تحددها المواد: 50، 51، 52 من الأمر رقم: 21-01 المتضمن القانون العضوي المتعلق بنظام الانتخابات.

<sup>4</sup> "كيفية التسجيل في القائمة الانتخابية عبر المنصة الإلكترونية"، قناة وكالة الأنباء الجزائرية على تطبيق يوتيوب، رابط المادة: <http://youtu.be/VrtCK0zO4eY>، منشورة بتاريخ: 18 مارس 2021، تمت زيارته بتاريخ: 1 أوت 2021، على الساعة: 17:39.

مساعدة مختلف الإدارات العمومية والممثلات الدبلوماسية والقنصلية بالخارج،<sup>1</sup> سواء مساعدات تنظيمية أو تقنية أو تبادل البيانات والتأكد من صحتها.

وباعتبار بطاقة الناخب صالحة لثمان استشارات انتخابية فقط،<sup>2</sup> فيمكن طلب نسخة من بطاقة الناخب عبر بوابة السلطة المستقلة من خلال نافذة الخدمات الإلكترونية، بعد إدخال البيانات الشخصية اللازمة من اسم ولقب وتاريخ ومكان الميلاد ورقم عقد الميلاد، والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف ليتلقى المعني رمز تفعيل على بريده الإلكتروني صالح لمدة ثلاث دقائق فقط، يعيد إدراجه في المكان المخصص له ثم يرسل الطلب للمعالجة.<sup>3</sup>

بالإضافة إلى خدمة طلب نسخة بطاقة الناخب، يمكن للمواطنين أيضا من خلال بوابة السلطة المستقلة الإلكترونية، طلب تغيير عنوان الإقامة وبالتالي الشطب من الدائرة الانتخابية السابقة والتسجيل في دائرة الإقامة الجديدة.<sup>4</sup>

## الفرع الثاني

### التسيير الإلكتروني للعمليات التنظيمية للانتخابات

كما رأينا في الفرع السابق فقد اعتمدت السلطة المستقلة للانتخابات على نظام الإدارة الإلكترونية في العمليات التحضيرية للاستحقاقات الانتخابية فيما يخص التسجيل في القوائم الانتخابية لأول مرة والمراجعة السنوية في إطار إعداد البطاقة الوطنية للانتخابات وتحيينها، وكذلك طلب نسخة من بطاقة الناخب أو تغيير عنوان الإقامة، يضاف لهذه الخدمات الإلكترونية إجراءات تنظيمية وخدمات تدخل في عملية تنظيم مكاتب التصويت أتاحت السلطة المستقلة أيضا إمكانية القيام بها إلكترونيا وهنا نقصد عملية تسجيل حفاظ الأمانة وانتقائهم، ومعرفة مكتب التصويت للناخبين.

<sup>1</sup> المادة 72 من الأمر رقم 01-21.

- أنظر أيضا: المادة 8- مطة 5 من القانون العضوي رقم 07-19.

<sup>2</sup> المادة 2 من قرار السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات رقم: 67، المؤرخ في: 22 مارس 2021، كمنشور في موقع السلطة على الانترنت: <https://services.ina-elections.dz>، تمت زيارته وتحميله بتاريخ: 01 أوت 2021 على الساعة: 23:15.

<sup>3</sup> رابط خدمة طلب نسخة من بطاقة الناخب إلكترونيا: <https://services.ina-elections.dz/duplicata>، تمت زيارته بتاريخ: 01 أوت 2021 على الساعة: 22:25.

<sup>4</sup> رابط خدمة طلب تغيير الإقامة: <https://services.ina-elections.dz/residence>، تمت زيارته بتاريخ: 01 أوت 2021 على الساعة: 22:42.

### أولاً: تسجيل حفاظ الأمانة ومؤطري العمليات الانتخابية عن بعد

تستعين السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات في كل موعد انتخابي فضلاً عن أعضائها وأعضاء مندوبياتها سواء داخل الوطن وخارجه بفئة تسمى حفاظ الأمانة والذين يعملون على تأطير مراكز التصويت تحجت إشراف السلطة المستقلة التي تعد القوائم الخاصة بهم، ويعينون هم والأعضاء الإضافيون ويسخّرون بمقرر من منسق المندوبية الولائية للسلطة المستقلة من بين الناخبين المقيمين في إقليم الولاية، باستثناء المترشحين وأقاربهم وأصهارهم إلى غاية الدرجة الرابعة، والأفراد المنتمين إلى أحزابهم، بالإضافة إلى الأعضاء المنتخبين.

تتشر قائمة أعضاء مكاتب التصويت والأعضاء الإضافيين بمقر المندوبية الولائية والمندوبية البلدية للسلطة المستقلة ومقر الولاية والمقاطعة الإدارية والدوائر والبلديات المعنية، خمسة عشر (15) يوماً، على الأكثر، بعد قفل قائمة المترشحين.<sup>1</sup>

وفي إطار تكريس المساواة بين المواطنين وإضفاء الشفافية والحياد -كما تقول السلطة المستقلة- وتسهيل الإجراءات الإدارية لجدى السلطة المستقلة الجديدة للانتخابات، أتيح للمواطنين الراغبين في المشاركة في تأطير العمليات الانتخابية إمكانية التسجيل عبر المنصة الإلكترونية للسلطة من بوابة الخدمات الإلكترونية نافذة " حفاظ الأمانة"، عبر إدخال مجموعة من البيانات العامة<sup>2</sup> في المرحلة الأولى وبيانات خاصة<sup>3</sup> للناخب في الخانات المخصصة لها في المرحلة الثانية، ليتلقى بعدها المعني رمز تأكيد على بريده الإلكتروني، وبعد إعادة إرسال يتم تأكيد التسجيل لتصله رسالة أخرى على بريده الإلكتروني تفيد بنجاح تسجيله،<sup>4</sup> ومن يتم قبوله يتحصل على رمز شخصي يؤهله للإشراف على عملية الاقتراع بالمركز أو المكتب الأقرب لمكان إقامته.

وفي ذات السياق أيضاً تم تدعيم السلطة المستقلة بقاعدة بيانات الكترونية تسمح لها بتحضير بطاقة وطنية إلكترونية للهيئة الناخبة، والمنصة الإلكترونية تم إعدادها من طرف مهندسي السلطة

<sup>1</sup> المادة 129- فقرة 2 و 3، من الأمر رقم 21-01.

<sup>2</sup> البيانات العامة تشمل: الاسم واللقب باللغتين، رقم عقد الميلاد، تاريخ ومكان الميلاد، عنوان الإقامة.

<sup>3</sup> البيانات الخاصة تتضمن: الجنس، عنوان السكن، رقم بطاقة التعريف الوطنية، رقم التسجيل في القائمة الانتخابية، المؤهل العلمي، المهنة، معلومات النشاط الجمعي والسياسي إن وجد، معلومات الاتصال (رقم الهاتف، البريد الإلكتروني).

<sup>4</sup> رابط التسجيل في "حفاظ الأمانة": [https://services.ina-elections.dz/hofad\\_amana](https://services.ina-elections.dz/hofad_amana)، تمت زيارته بتاريخ:

02 أوت 2021 على الساعة: 10:08.

المستقلة والتي تتحكم فيها كلياً ودون تدخل أي هيئات أخرى،<sup>1</sup> ما يعزز من استقلالها المالي والإداري<sup>2</sup> ويقلل إمكانية أية تأثيرات من سلطات أخرى على شفافية العمليات الانتخابية خاصة من السلطة التنفيذية التي قد يكون بعض أعضائها مترشحون مثلاً، وهذا نظرياً أمر يمكننا اعتباره إيجابياً...

### ثانياً: خدمة البحث عن مركز التصويت "أين أنتخب؟"

يمكن لكل ناخب مسجل في القوائم الانتخابية التعرف على مكتب التصويت الذي يتبع له من خلال المنصة الخاصة بالسلطة المستقلة ونافذة الخدمات الإلكترونية، عبر إدراج معلوماته الشخصية والبيانات المطلوبة في الاستمارة من اسم ولقب باللغتين، تاريخ الميلاد ومكان الميلاد (البلدية والولاية)، وولاية وبلدية الإقامة ثم إرسال الطلب للمعالجة، لتتبقى نافذة تطلب منه إدخال رقم هاتفه النقال ليتم إرسال رمز مكون من ستة (6) أرقام لهاتفه، يعيد إدخالها في الإطار المخصص لها ويقوم بالبحث، لتتم معالجة الطلب بسرعة وتظهر له أيقونة تعلمه بمركز التصويت الخاص به يتضمن الولاية والبلدية واسم مركز التصويت ورقم مركز التصويت.<sup>3</sup>

هذه الخدمة إرشادية مهمة رغم بساطتها إذ أن بعض المسجلين الجدد ربما لم تجهز بطاقتهم الانتخابية بعد أو لم يتسلموها فتسهل هذه الآلية لهم معرفة مركز التصويت الذين تم تسجيلهم فيه. وتبرز أهميتها في معرفة المركز أو التأكد منه باعتبار أن الناخب المسجل لا يمكنه ممارسة حق التصويت إلا في المكتب المذكور رقمه وعنوانه في بطاقته، وتفيد هذه الخدمة أكثر في الحالات الاستثنائية كضياع أو تلف بطاقة الانتخاب ما يعني الانتخاب بمجرد إظهار بطاقة التعريف الوطنية أو وثيقة أخرى تثبت هويته ما دام مسجلاً في القائمة الانتخابية.<sup>4</sup> وهذا ما حدث عملياً في استفتاء تعديل الدستور سنة 2020 مثلاً حيث دعت السلطة المستقلة الناخبين في بيان الناخبين إلى إمكانية التصويت في المكاتب المسجلين بهال

<sup>1</sup> المادة 2 من القانون العضوي رقم 19-07.

<sup>2</sup> التسجيل عبر منصة "حفاظ الأمانة" للمشاركة في تأطير العملية الانتخابية"، خبر منشور عبر موقع الإذاعة الجزائرية بتاريخ: 2021/04/29، الرابط: <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20210429/210801.html> تمت زيارته بتاريخ: 02 أوت 2021، على الساعة: 10:40.

<sup>3</sup> رابط خدمة "أين أنتخب؟": <https://services.ina-elections.dz/orientation>، تمت زيارته بتاريخ: 01 أوت 2021، على الساعة: 23:55.

<sup>4</sup> المادة 47 من قرار السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات رقم: 67.

من خلال تقديم وثيقة تثبت هويتهم، وحثهم على الاطلاع على مكاتب التصويت المسجلين بها من خلال الموقع الإلكتروني للسلطة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث

#### تحليل إمكانية تطبيق التصويت الإلكتروني في الجزائر

بما أن السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات قد قامت بإدخال تقنيات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في بعض مراحل تحضيرها وتنظيمها للاستحقاقات الانتخابية، يثار سؤال مشروع هنا هو: ما المانع من رقمنة شاملة لعمليات الانتخاب كما هو موجود في دول أخرى؟ أي الاستغناء عن طريقة التصويت التقليدية الورقية بآلية تصويت إلكتروني يتم عبر أجهزة وبطاقة ناخب ذكية، وما الإيجابيات التي يمكن تحقيقها في حالة تطبيق ذلك؟

#### أولاً: مفهوم التصويت الإلكتروني

يعد مفهوم التصويت الإلكتروني (Electronic Voting) مفهوماً إدارياً وفقهياً بالأساس قبل أن تستخدمه بعض التشريعات في الدول التي لجأت لهذه التقنية لاحقاً، فالتصويت الإلكتروني يعني أوسع استخدام للوسائل الإلكترونية في إحدى عمليات الانتخاب الثلاث على الأقل:

- تحديد هوية الناخبين.

- الإدلاء بالتصويت.

- عد الأصوات.

وفي مفهومه الضيق يعني التصويت الإلكتروني استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال (ICT) والوسائل الإلكترونية في الإدلاء بالأصوات على الأقل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> "إمكان الناخبين الاستفتاء عبر المكاتب المسجلين بها بعد اثبات هويتهم"، خبر منشور عبر الموقع الرسمي للإذاعة الجزائرية بتاريخ: 2020/11/01، الرابط:

<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20201101/201743.html>، تمت زيارته بتاريخ: 02 أوت

2021، على الساعة: 00:07.

<sup>2</sup> Competence center for electronic voting and participation in Austria, link: <https://www.e-voting.cc/en/it-elections/definitions/> visited in: august 2<sup>nd</sup> 2021. At 14:50.

فيما يعرف المعهد الدولي للديمقراطية والمساعدة الانتخابية (IDEA)<sup>1</sup> التصويت الإلكتروني بأنه: "إجراء عمليات الانتخاب من خلال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إعداد قوائم الناخبين والاقتراع وعمليات فرز الأصوات".<sup>2</sup>

ويعرف التصويت الإلكتروني أيضا بأنه: استخدام تقنية المعلومات في مراحل الانتخابات المختلفة من تسجيل بيانات الناخبين والمرشحين والتحقق من هوية الناخبين، ومباشرة التصويت الكترونيا و فرز الأصوات وعدها إلكترونياً في ظل نظام انتخابي متكامل يستغني عن الطرق التقليدية.<sup>3</sup>

يغطي مصطلح التصويت الإلكتروني آليتين كبيرتين من التصويت؛ التصويت عبر الإنترنت والذي يسمح للناخبين بالتصويت عن بعد باستخدام حواسيبهم أو لوحاتهم الرقمية أو هواتفهم الذكية، أو باستخدام آلات التصويت التي توضع في مكاتب التصويت عوض الأوراق الانتخابية التقليدية.<sup>4</sup>

### ثانيا: آليات التصويت الإلكتروني

للتصويت الإلكتروني عدة أساليب معتمدة لإجراء الانتخابات الكترونيا تشتهر منها طريقتين عمليتين ومجربتين: التصويت الإلكتروني المباشر، التصويت عن بعد باستعمال شبكة الإنترنت.

**1- التصويت الإلكتروني المباشر:** يكون من خلال حضور الشخص لمكتب التصويت واستعمال البطاقة المخصصة للانتخاب والتي يفضل أن تكون إلكترونية لضمان السرعة والدقة في العملية، ويقوم الناخب إما بلمس الشاشة أو بالضغط على الزر أو استخدام قلم ضوئي على شاشة إلكترونية، وبعد انتهاء عملية التصويت تنقل البيانات في قرص صلب أو مخزن إلكتروني تكون فيه نسبة الأمان عالية إلى الحاسوب المزود ببرنامج ترتيب لعرض النتائج النهائية،<sup>5</sup> أو تحويل فوري لقاعدة بيانات مركزية لدى السلطة المختصة بالإشراف على الانتخابات.

<sup>1</sup> The International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA) is an intergovernmental organization that supports sustainable democracy worldwide. International IDEA's mission is to support sustainable democratic change by providing comparative knowledge, and assisting in democratic reform, and influencing policies and politics.

<sup>2</sup> "Introducing Electronic Voting: Essential Considerations", International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA), Policy Paper, December 2011, Stockholm, Sweden, p 6-7.

<sup>3</sup> Abu-Shanab E, Knight M, and Refai H, "E-voting systems: a tool for e-democracy, Management research and practice", Vol 2, Issue 3, 2010, p. 265.

<sup>4</sup> Véronique Cortier, «Vote électronique», Bulletin de la société informatique de France, Numéro 9, Novembre 2016, p. 95.

<sup>5</sup> خنافيف محمد، معيزي قويدر، "التصويت الإلكتروني ك نموذج مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، الجزائر، جوان 2018، ص 57.

اعتمدت كثير من الدول التصويت الإلكتروني وطبقته، مثلا دولة استونيا استعملت هذه الآلية في التصويت في انتخابات البلديات منذ سنة 2006، والانتخابات الوطنية منذ سنة 2007، كذلك أستراليا حققت هذا النظام عمليا سنة 2015 حيث نظمت واحدة من أكبر الانتخابات الإلكترونية إذ أدلى أكثر من 280.000 ناخب بأصواتهم إلكترونياً، في ولاية ويلز الجنوبية الجديدة وحدها، سويسرا أيضا قامت بعدة تجارب لمعرفة مدى استعداد وتنظيم السكان لتطبيقها مستقبلاً، فيما كندا والولايات المتحدة مستخدمون دائمون وبانتظام لهذه التقنية،<sup>1</sup> وأيضاً في أمريكا التصويت عبر البريد، فيما عربياً يعد العراق أول دولة عربية اعتمدت التصويت الإلكتروني في انتخاباتها.

**2- التصويت عن بعد باستعمال شبكة الإنترنت:** يتم هذا النمط من التصويت عبر الدخول إلى الموقع المخصص للتصويت، واختيار المرشح المرغوب عن بعد وفي أي مكان يتواجد فيه الناخب ويكون ذلك باستخدام رقم سري يتحصل عليه الناخب عن طريق البريد المسجل أو الإلكتروني أو باستخدام بطاقة هوية ذكية تحتوي على شريحة إلكترونية تحمل كل بيانات الناخب، حيث تتم قراءة محتوياتها من خلال قارئ موصول بالكمبيوتر، وما تزال هذه التقنية للتصويت تثير كثيراً من المخاوف من التلاعب بالأصوات، مما جعل استخدامها محدوداً ولا تعتمد عليه كثير من الدول المتقدمة كأمريكا ودول الاتحاد الأوروبي كونه مرهون النجاح بمدى توفر الثقة والأمان وعدم إمكانية اختراق النظام والتلاعب بالأصوات وتزوير النتائج.<sup>2</sup>

يتيح تطور تكنولوجيات الاتصال إمكانية تطبيق التصويت عبر الإنترنت سواء من خلال الكمبيوتر أو الهواتف الذكية من خلال التطبيقات الإلكترونية الخاصة والتي تكون شاملة لخدمات الانتخابات ومن خلال الاتصال بالإنترنت يمكن استخدامها في عملية التصويت في الوقت القانوني للعملية، وفي التجارب الدولية طرق أخرى كثيرة للتصويت الإلكتروني لكننا فضلنا أن نتطرق لأهم وأوسع طريقتين انتشارا والتي تندرج تحتها أغلب الطرق الأخرى.

### ثالثاً: اقتراح نموذج لتطبيق التصويت الإلكتروني في الجزائر

بالنسبة لتطبيق التصويت الإلكتروني في الجزائر فهو أمر ممكن من الناحيتين النظرية والعملية أيضاً، حيث أن ما ذكرنا من خدمات إلكترونية قامت السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات بإطلاقها يمكن

<sup>1</sup> Véronique Cortier, op cit, p.96.

<sup>2</sup> خنافيف محمد ومعيزي قويدر، المرجع والموضع السابقين.

ان تشكل القاعدة الأولية لتصميم نظام إلكتروني للتصويت في الاستحقاقات الانتخابية المحلية والوطنية والاستفتاءات، خاصة البطاقية الوطنية المعلوماتية للناخبين التي أسستها مؤخرا كما سبق أن ذكرنا.

يمكن في المرحلة الأولية استبدال أوراق الانتخاب التي تقدم للناخبين في مراكز ومكاتب التصويت التي تصل أحيانا لعدد يفوق الخمسين أو الستين ورقة للقوائم والتي يحملها الناخب جميعها، ما يشكل بظنا كبيرا لسير عملية الاقتراع إضافة لتكلفة الطباعة الضخمة التي تتحملها الخزينة العمومية للدولة في كل استحقاق انتخابي، وما ينتج عن ذلك من عبئ النفقات الورقية التي تلي كل انتخابات، فاستبدالها بأجهزة آلية خاصة للانتخابات تكون مزودة بخدمة الانترنت عالي التدفق، يعني أن تكلفة تلك الأجهزة تدفع مرة واحدة لتكون في الخدمة لسنوات طويلة مع تخزينها وصيانتها بالشكل اللازم، إضافة إلى سهولة اختيار الناخب لمن يصوت عوض جمع عشرات أوراق القوائم، كما أنها عملية سريعة وموفرة في تكلفة الانتخابات وصديقة للبيئة أيضا إذا نظرنا من جانب شامل للعملية في ظل أهداف التنمية المستدامة.

كما يمكن أيضاً تطبيق التصويت عن بعد بالموازاة مع خيار التصويت الإلكتروني بالمراكز والمكاتب الانتخابية، وهذه عملية ممكنة من خلال تطبيق شامل للعمليات الانتخابية التي تقوم بها السلطة المستقلة الآن الكترونيا من تسجيل في القوائم وطلب تغيير الإقامة وتوجيه الناخبين لمركز تصويتهم الخاص، أو خدمة حفاظ الأمانة، إذ يمكن جمع هذه الخدمات في تطبيق يعمل ببيانات الانترنت، مع إصدار إما بطاقة ناخب ذكية أو الغائها ليتمكن لكل مسجل في القائمة الانتخابية الانتخاب بواسطة بطاقة التعريف الوطنية البيومترية المتوفرة أساسا على شريحة ذكية قابلة للقراءة كما قد تم شرح ذلك في الفصل الأول من هذا الباب، يمكن إضافة معلومات الانتخاب إلى شريحتها.

يمكن أيضا المحافظة على الكيفية الحالية في التثبيت من صحة العمليات من خلال بصمة الأصبع إذ تتيح التطبيقات الذكية إمكانية وضع البصمة الشخصية لتسمح باستكمال عملية التصويت بعد التأكد من صحتها عبر برمجية مرتبطة بالمركز الوطني للبصمات المرتبط بالمصالح البيومترية لقطاع الداخلية والجماعات المحلية، حيث نرى هنا؛ أن الفائدة من رقمنة الخدمات والوثائق الإدارية دون ربط القطاعات ببعضها في إطار تجسيد الحكومة الإلكترونية الشاملة لا يحقق الغاية القصوى من عملية الرقمنة إنما يجعلها جهد كبير بمقابل متواضع على الصعيدين الخدماتي والانفاق العام.

وتجدر الإشارة أن تطبيق التصويت الإلكتروني أو غيره من الخدمات الإلكترونية مرتبط أساسا بعوامل كثيرة نذكر منها:

- ضبط الإطار التشريعي والتنظيمي المناسب لخصوصية الخدمة.



- جودة وقوة شبكة الانترنت والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.
- مستوى عالي من التحكم في الموارد البشرية وتكوينها والثقافة الإلكترونية للمواطنين.
- تحقيق الأمن السيبراني وإمكانية صد الهجمات الإلكترونية مهما بلغت قوتها، وهذا عامل مرتبط بتحقيق الاستقلالية اللازمة في منظومة الاتصالات والأقمار الصناعية.

#### رابعاً: مزايا ومخاطر اعتماد نظام التصويت الإلكتروني

يتيح تطبيق التصويت الإلكتروني في العمليات الانتخابية تحقيق مجموعة من الإيجابيات سواء التنظيمية أو المالية أو من ناحية شفافية الانتخاب، لكن ذلك ليس معفى من مخاطر وسلبات يمكن أن تعترى تطبيقه خاصة المخاطر الأمنية لتقنية المعلومات، ومخاطر سوء الاستخدام أو سوء التصميم لتطبيقات الاقتراع.

1- إيجابيات تطبيق تقنية التصويت الإلكتروني: تتيح تقنية التصويت أو الاقتراع الإلكتروني ميزات عديدة سواء من الناحية التنظيمية وجودة إدارة الانتخاب أو من الناحية المالية أو من ناحية الشفافية ونزاهة الانتخاب، نوجز مجموعة من الإيجابيات على النحو التالي:

- يسهل مهمة الإدارة الانتخابية في إنجاز العملية الانتخابية بدقة وكفاءة عالية وسرعة.
- توفير تكاليف الانتخابات سواء المتعلقة بطباعة الأوراق أو تخزينها أو توظيف عدد كبير من المؤطرين والأعوان لعمليات التنظيم والفرز والمراجعة.
- يقلل التصويت الإلكتروني من ارتكاب عملية التزوير أو التلاعب كونه يمنع تصويت شخص محل آخر،<sup>1</sup> ويعزز الشفافية وإمكانية التحقق الفردية والشرعية والكلية للعملية.<sup>2</sup>
- سرعة عد الأصوات آليا وإعلان النتائج وتقليل الأخطاء البشرية في العمليتين.
- يشجع على المشاركة وذلك يرفع نسبتها ويكرس بالتالي شرعية الانتخابات أكثر.<sup>3</sup>
- يؤدي التصويت عن بعد عبر الانترنت إلى استحالة حدوث اختلالات أمنية كنتيجة لتكدس الناخبين أو حدوث إجراءات تدخل للتأثير على إرادة الناخبين أو منعهم أو إعاقتهم عن الإدلاء بأصواتهم<sup>1</sup> كالاحتجاجات الداعية للمقاطعة إن خرجت عن طابعها السلمي.

<sup>1</sup> خنايف محمد ومعيزي قويدر، المرجع السابق، ص 56.

<sup>2</sup> Véronique Cortier, op.cit, p.98.

<sup>3</sup> IDEA, op cit, p.8.

- ضمان إنجاز الاستحقاقات الانتخابية في موعدها المحدد في حالات الأزمات، مثلاً في أزمة الجائحة كوفيد-19 يعد التصويت الإلكتروني خياراً مثالياً لضمان تجديد السلطات المنتخبة وتقادي اللجوء للتشريعات غير العادية، سيما أنه مع فرض الحجر وقيود التباعد الاجتماعي لتقادي انتشار الوباء تحول الكثير من العمل الإداري نحو الرقمنة بشكل أسرع للتكيف مع ظرف كهذا.

- يتيح التصويت عبر الانترنت لأي ناخب الإلقاء بصوته في كل ظروفه سواء المرض أو السفر أو أية ظروف أخرى وهذا يعزز من المشاركة الشعبية في اختيار المؤسسات المنتخبة.

## 2- عيوب الاعتماد على تقنية التصويت الإلكتروني: كما أن آلية التصويت الإلكتروني سواء في

المراكز عبر أجهزة التصويت أو عبر الانترنت ميزات تحسب لها، تعاب عليها بعض النقاط التي يمكن أن تؤثر بشكل خطير أيضاً في سلامة الاقتراع، نوجزها فيما يلي:

- باعتبار التصويت الإلكتروني يقوم على خدمتي الكهرباء والانترنت بشكل أساسي؛ فإن أي أعطال أو انقطاعات كبيرة للخدمتين قد تؤديان لشل كامل وتعطيل العملية الانتخابية برمتها، وإن كانت الأعطال المتكررة سهلة الاحتياط لمواجهتها فإن أعطال الكوارث الطبيعية مثلاً ربما يصعب إصلاحها بسرعة.

- إن كانت تتيح عملية التصويت الإلكتروني الشفافية بتقليل تدخل العنصر البشري بما يعتره من مصالح أو فساد وانحياز، فإن آلية الرقابة فيها تتم من جهات أقل ما يثير الشكوك حول التلاعب بالأصوات والنظام الإلكتروني، ذلك يتطلب إيجاد طرق أوثق للرقابة خاصة من المترشحين وممثليهم.

- خطر الهجمات الإلكترونية والاختراق والقرصنة المنظمة والجوسسة الخارجية ما يهدد العملية الانتخابية بالكامل، بل وينتهك خصوصية الناخبين وبياناتهم الشخصية وربما السطو عليها وعلى بصماتهم وأرقامهم السرية واستخدامها، ما يتطلب أعلى مستوى ممكن من الأمان والحماية السيبرانية، وهذه المخالفات لم تسلم منها أكثر دول العالم تقدماً.

في الأخير فإن تطبيق نظام التصويت الإلكتروني وخاصة في مكاتب ومراكز التصويت عبر أجهزة آلية خاصة كالتصويت الإلكتروني ممكن وأقل خطراً وتكلفة وأجود من ناحية دقة وسهولة وسرعة سير العمليات الانتخابية، مع ضرورة وضع إطار تشريعي وتنظيمي مناسب لذلك بالطبع يوفر الحماية القانونية اللازمة للناخبين وللهيئة الرقابية المعنية وللمتدخلين في العملية من أحزاب ومترشحين وأعاون عموميين.

<sup>1</sup> عبد العالي هبال، "التصويت الإلكتروني: تجارب دولية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 8، العدد 15، جويلية 2019، ص 83.

وقد سبق أن اعتمدت بعض المنظمات المهنية في انتخابات مجالسها النقابية على التصويت الإلكتروني، فعلى سبيل المثال قامت المنظمة الوطنية للمحامين باستعمال التقنية في التصويت لتجديد مجالسها الجهوية والولائية لسنة 2021 بسبب ظروف الحجر الصحي وفيروس كوفيد-19، ونجد في فرنسا أن التقنية مقررة قانونياً حيث صدر المرسوم رقم: 2007-1130 المتعلق بتجربة الاقتراع الإلكتروني في الانتخابات العمالية سنة 2008 في باريس وبين آليات التصويت ونظمها.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني

### تنظيم الإدارة الإلكترونية لهيئات الضمان الاجتماعي

قطاع الخدمات الاجتماعية من أهم القطاعات التي يتعامل معها المواطن بشكل دوري، كونها تستحوذ على أغلب الخدمات المتعلقة بمعيشته وشغله، كالتأمين الصحي والمساهمة المدفوعة من طرفه لضمان راتب تقاعدي لمستقبله، وخدمات العلاج الخاصة به وبعائلته، وقد مضت هيئات الضمان الاجتماعي المختلفة وتحت سلطة الوزارة المكلفة بالعمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بتبني خطط لعصرنة معاملاتها وخدماتها الإدارية بما يواكب الاستراتيجية الحكومية العامة لعصرنة الإدارة العمومية ورقمنتها وتبسيط إجراءاتها الإدارية، وقد اخترنا في هذا المطلب أن نحصر دراسة الإطار التشريعي والتنظيمي والإداري في هيئتي الضمان الاجتماعي الرئيسيتين للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وغير الأجراء دون باقي الهيئات الأخرى التابعة للقطاع.

## الفرع الأول

### مشروع البطاقة الإلكترونية "الشفاء" محور الإدارة الإلكترونية للضمان الاجتماعي

كغيرها من الإدارات العمومية اتجهت هيئات الضمان الاجتماعي في الجزائر نحو حوكمة أنظمتها الخدماتية وأنظمة التسيير، فأطلقت مشروع نظام "الشفاء" الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيات الرقمية في تصميم بطاقة ذات شريحة إلكترونية تسمى بطاقة الشفاء وأتى هذا النظام في إطار عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي، حيث تعد الجزائر من أوائل الدول قارياً وإقليمياً التي طبقت هذا النظام، وهو نظام معقد إن كان من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، يرتبط بقطاعات واسعة من المستفيدين سواء الأفراد أو الهيئات أو العاملين بالقطاع الصحي والصيدلاني.

<sup>1</sup> Enguehard, Chantal. "Transparence, élections et vote électronique". Journée d'études de l'Association Française de Droit Constitutionnel "Démocratie électronique". Besançon, 13 novembre 2009, p.11.

### أولاً: مفهوم بطاقة الشفاء الإلكترونية وخصائصها الفنية

لم يقرر المشرع تعريفاً مباشراً لبطاقة الشفاء من خلال النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بها، إلا أنه يمكن أن نعرفها من خلال مجموع الأحكام العامة الواردة في تلك النصوص، بالمقابل بين المشرع والمنظم مواصفات البطاقة التقنية.

**1- تعريف البطاقة الإلكترونية "الشفاء":** بطاقة إلكترونية للمؤمن له اجتماعياً تسمى بطاقة الشفاء، يتم إعدادها طبقاً للمقاييس التقنية المعمول بها في البطاقات الذكية، تتضمن على مستند معلومات شخصية متعلقة بالمؤمن له اجتماعياً أو صاحب البطاقة وتركيبية إلكترونية عبارة عن دائرة مصغرة، يمكن أن تكون البطاقة عائلية وتخص المؤمن له اجتماعياً وذوي حقوقه، كما يمكن أن تكون فردية أو لذوي الحق أو لذوي الحقوق،<sup>1</sup> تسلم البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعياً مجاناً من طرف هيئات الضمان الاجتماعي، وتكون صالحة في كامل التراب الوطني.<sup>2</sup>

من خلال هذا التعريف المركب من نص تشريعي وآخر تنظيمي نلاحظ أن البطاقة الإلكترونية الشفاء، أصبحت حقا لكل مؤمن له اجتماعياً بحيث يحوز بطاقة بصفة مجانية ما إن يصبح مؤمناً له لدى هيئة من هيئات الضمان الاجتماعي.

نلاحظ أيضاً أن البطاقة الإلكترونية لها نوعان حسب المشتركين فيها، إما تكون عائلية أو فردية حسب الوضعية الاجتماعية للمؤمن له أو لذوي الحقوق، بالإضافة إلى أنها صالحة للاستخدام في أي مؤسسة صحية أو صيدلانية أو إدارية على التراب الوطني، وهذه ميزة جيدة توفرها البطاقات الإلكترونية من هذا النوع مثل البطاقة الخاصة بالبريد أيضاً.

**2- الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء:** تتميز البطاقة الإلكترونية بميزات تقنية مشابهة لأنواع البطاقات الذكية المالية، حيث تتمتع بقدرة استيعاب تبلغ (32) كيلوبايت، هي بطاقة مطابقة لمقاييس **ISO/7810** و **ISO/7816**، تمتاز بالمرونة وقوة تأمين وحفظ البيانات تسمح باستعمال الرمز السري

<sup>1</sup> المادتان 2 و 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116، المؤرخ في: 18 أبريل 2010، يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعياً والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ولمهنيي الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 26، مؤرخة في: 21 أبريل 2010.

<sup>2</sup> المادة 6 مكرر 1 من القانون رقم: 08-01، المؤرخ في: 23 يناير 2008، المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية عدد 04، مؤرخة في: 27 يناير 2008.

وتحتوي على بطاقة من البلاستيك المقوى، وهي قابلة للعمل البيئي عن طريق نظام تسيير الملفات وتحتوي على بطاقات (PET) قابلة للاستخدام لخمس (5) سنوات على الأقل.<sup>1</sup>

تتضمن البطاقة معلومات تخص المشتركين فيها، فبطاقة الشفاء العائلية أو لذي/ لذوي الحقوق تحمل صورة شمسية للمؤمن له اجتماعيا ومعطيات مرئية مدونة في مستند البطاقة ومعطيات مدرجة في التركيبة الإلكترونية،<sup>2</sup> تتضمن المعطيات المرئية المدونة فيها ما يلي:

- رقم تسجيل المؤمن له اجتماعيا.
- لقب واسم وتاريخ ميلاد المؤمن له اجتماعيا بالحروف العربية والحروف اللاتينية.
- الحرف (F) الذي يشير إلى الطابع العائلي للبطاقة أو الحرف (A) الذي يشير إلى طابع ذي الحق أو لذوي الحقوق للمؤمن له اجتماعيا.
- الرقم التسلسلي على ظهر البطاقة.<sup>3</sup>

فيما تضم المعطيات المدرجة في التركيبة الإلكترونية للبطاقة العائلية:

- المعطيات الإدارية المتعلقة بالمؤمن له اجتماعيا وذوي حقوقه المسجلين على البطاقة.
- المعطيات المتعلقة بالانتساب للضمان الاجتماعي للمؤمن له اجتماعيا.
- الحقوق في الأداءات المقدمة للمؤمن له اجتماعيا من طرف هيئة الضمان الاجتماعي وكذا لذوي حقوقه.
- معطيات ذات طابع طبي للمؤمن له اجتماعيا أو للمستفيد أو للمستفيدين حسب نوع البطاقة العائلية أو لذي الحق أو لذوي الحقوق.
- مجموع الأداءات المقدمة من طرف هيئة الضمان الاجتماعي المنتسب إليها المؤمن له اجتماعيا صاحب البطاقة و/ أو ذوو حقوقه المسجلون فيها.
- معطيات متعلقة باستعمال وتأمين البطاقة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء، الرابط: <https://cnas.dz/>، تمت زيارته بتاريخ: 25 جويلية 2021، على الساعة: 23:15.

<sup>2</sup> المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>3</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>4</sup> المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

أما فيما يخص البطاقة الإلكترونية الفردية التي ذكرنا أيضا في التعريف، فبدورها تحمل صورة شمسية للمؤمن له اجتماعيا ومعطيات مرئية مدونة في مستند البطاقة ومعطيات مدرجة في التركيبة الإلكترونية، وهي نفس المعلومات للبطاقة العائلية بصيغة فردية واختلاف فقط في الحرف الاستدلالي الذي يرمز لنوع البطاقة حيث تحمل حرف (I) للدلالة على تابعها الفردي.<sup>1</sup>

كما تتضمن البطاقات معطيات متعلقة بالانتساب لهيئة الضمان الاجتماعي للمؤمن له اجتماعيا وطبيعة الأداءات ودخله وغيرها من المعلومات، ومعطيات إدارية تخص البيانات الشخصية للمؤمن له اجتماعيا، ومعطيات طبية تتعلق بالجانب الصحي للمؤمن له ومعلومات الأمراض التي تعاني منها والعلاجات التي يتلقاها.<sup>2</sup>

ولتأمين النظام الإلكتروني للبطاقات الإلكترونية، تم تزويدها بمفاتيح إلكترونية لهياكل العلاج ومهنيي الصحة، تصدر في شكل مفتاح ناقل البيانات لفائدة مختلف المؤهلين لاستعمال نظام الشفاء تساهم في تأمين البطاقة، كما تسمح هذه المفاتيح بـ:

- إعداد الفواتير الإلكترونية وتوقيعها وإرسالها لهيئات الضمان الاجتماعي بطريق إلكتروني.
- الدخول إلى المعلومات الموجودة ببطاقة المؤمن له اجتماعيا.<sup>3</sup>
- تشفير الرسائل واستخراج وإرسال الحصص الخاصة بالفواتير.
- تشغيل البرمجيات المهنية.

**3- الحماية القانونية للبطاقة الإلكترونية:** ومن جانب الحماية القانونية للنظام الإلكتروني يحظر القانون إعاقة المفاتيح الإلكترونية إلى الغير بأي حال ولأي غرض،<sup>4</sup> وفي حالة ضياعها أو سرقتها أو إتلافها بفعل مستعملها أو لسبب خارج عن إرادتهم، تسلم لهم نسخة أخرى منها مقابل تكلفة الاستنساخ<sup>5</sup> على أن يصرح صاحب المفتاح الإلكتروني فوراً بذلك لدى هيئات الضمان الاجتماعي.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>2</sup> المواد 11، 12، 13 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>3</sup> المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>4</sup> المادة 32 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>5</sup> المادة 37 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>6</sup> المادة 41 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

أما من الجانب الجزائري، فقد أقر المشرع الجزائري العديد من العقوبات لمواجهة الجرائم الماسة بالبطاقة الإلكترونية في مجال الضمان الاجتماعي،<sup>1</sup> حيث نص القانون رقم 08-01 على عقوبات للجرائم التي تمس بهذا النظام بالموازاة مع العقوبات المقررة في قانون العقوبات لهذا النوع من الأنظمة المعلوماتية،<sup>2</sup> حيث أن كل من يسلم أو يستلم البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا أو مفاتيحها الإلكترونية بنوعيتها؛ مفتاح هيكل العلاج ومفتاح مهني الصحة، بهدف الاستعمال غير المشروع، يعاقب بالحبس من سنتين (2) إلى خمس (5) سنوات وغرامة مالية تتراوح بين (100.000) د.ج إلى (200.000) د.ج.

كما يُعاقب كل من يقوم عن طريق الغش بتعديل أو حذف كلي أو جزئي للمعطيات التقنية و/أو الإدارية المدرجة في البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا أو في المفاتيح أو أعد أو عدل أو نسخ بطريقة غير مشروعة البرمجيات التي تسمح بالوصول أو باستعمال المعطيات المدرجة في البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا أو في المفاتيح الإلكترونية، بنفس عقوبة الحبس المذكورة في الفقرة السابقة، وغرامة مالية تتراوح بين (500.000) د.ج إلى مليون (1.000.000) د.ج.

كما يفرض القانون على كل شخص ينسخ أو يصنع أو يحوز أو يوزع بطريقة غير مشروعة البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا أو المفتاح الإلكتروني لهيكل العلاج أو لمهني الصحة، عقوبة الحبس نفسها المقررة للجرائم السابقة الذكر في هذا العنصر، مع غرامة مالية تقدر بين: (500.000) د.ج إلى خمسة ملايين (5.000.000) د.ج.<sup>3</sup>

### ثانيا: مراحل إنجاز مشروع بطاقة الشفاء

مرت عملية استحداث البطاقة الإلكترونية لهيئات الضمان الاجتماعي بعدة مراحل كأى صفقة عمومية، حيث استغرقت من الإعلان عن مناقصة المشروع حتى تعميمها عبر كل الوكالات التابعة لهيئات الضمان الاجتماعي حوالي ثلاث سنوات ونصف، نجمل مراحل إنجاز المشروع كالتالي:

- نشر الإعلان عن مناقصة: 14 أغسطس 2005.

- فتح الأظرفة: 01 أكتوبر 2005.

<sup>1</sup> عمراني مراد وقرانة عادل، "الإدارة الإلكترونية في مجال الضمان الاجتماعي في الجزائر - بطاقة الشفاء أنموذجاً"، مجلة العلوم السياسية والقانون، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 22، المجلد 4، ماي 2020، ص 23.

<sup>2</sup> أنظر: نص المواد 394 مكرر 1، مكرر 2، مكرر 3، مكرر 4، مكرر 7، من القانون رقم: 04-15.

<sup>3</sup> المادة 4 من القانون رقم: 08-01.

- التقييم التقني والمالي: 19 فبراير 2006.
- اختيار الممون: 14 مايو 2006.
- توقيع العقد: 03 يوليو 2006.
- انطلاق الدراسات التقنية: 19 يوليو 2006.
- انطلاق أشغال تهيئة مركز الشخصية: سبتمبر 2006
- إطلاق إجراءات التعميم الجزئي في 5 ولايات: يناير 2007.
- استلام مركز الشخصية في فبراير 2007، ليتم تدشينه بتاريخ: 19 أبريل 2007.
- انطلاق إنتاج البطاقات: مايو 2007، تلاها توزيع أولى البطاقات في جوان 2007.
- استلام أولى الفواتير الإلكترونية: 03 يوليو 2007.
- التعميم إلى باقي الوكالات: يناير 2009.
- توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية إلى كافة فئات المؤمن لهم اجتماعيا الحائزين على بطاقة الشفاء بإقليم الولاية: 01 أغسطس 2011.
- تعميم استعمال بطاقة الشفاء في إطار نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني: 03 فبراير 2013.<sup>1</sup>

### ثالثا: استعمالات البطاقة الإلكترونية "الشفاء"

يتم الحصول على بطاقة الشفاء بعد إجراءات إدارية بسيطة، حيث يتقدم المؤمن له إلى مصالح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي أو يتم استدعاء المؤمن له اجتماعيا من طرف مركز الدفع بمقر إقامته.<sup>2</sup>

وقد جاء إدخال البطاقة إلى منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، استكمالا لمخطط عصرنة القطاع الذي شرع فيه منذ سنوات، حيث حقق استخدام هذه البطاقة مزايا كثيرة بالنسبة للمؤمن

<sup>1</sup> موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء، الرابط: <https://cnas.dz/>، تمت زيارته بتاريخ: 26 جويلية 2021، على الساعة: 15:22.

<sup>2</sup> لواج منير، بوالريحان فاروق، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجزائر"، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 4، العدد 2، 2020، ص 96.



الاجتماعي، وكذا هيئات الضمان الاجتماعي بالإضافة إلى شركاء الضمان الاجتماعي،<sup>1</sup> أتاح القانون مجموعة من الاستخدامات لبطاقة الشفاء الإلكترونية حيث نصت المادة 20 من القانون رقم: 08-11 التي تعدل وتتم المادة 65 مكرر من القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية<sup>2</sup> على: "يتعين على مقدمي العلاج، أو هياكل العلاج، أو الخدمات المرتبطة بالعلاج، ولا سيما منهم مستخدمو الصحة، استعمال البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا مع مفاتيحها الإلكترونية من أجل:

- قراءة وإدخال كل عمل أو خدمة علاج أو خدمات مرتبطة بالعلاج، تقدم للمؤمن لهم اجتماعيا و/أو لذوي حقوقهم.

- إعداد وإرسال الفواتير إلكترونيا، وكل وثيقة أخرى تتعلق بتعويض العلاجات الصحية إلى هيئات الضمان الاجتماعي.

- الاطلاع الإلكتروني المؤمن عن بعد، مع احترام قواعد أدبيات الطب على مجموع العلاجات الصحية، والمنتجات الصيدلانية المتكفل بها، أو المعوضة للمؤمن له اجتماعيا أو لذوي حقوقه. والمبينة على مستوى قواعد معطيات هيئات الضمان الاجتماعي، قبل كل وصف أو تقديم أعمال طبية أو منتجات صيدلانية تعوضها هيئة الضمان الاجتماعي...".

إذ يتم تقديم البطاقة الإلكترونية من طرف المؤمن له اجتماعيا بشكل وجوبي لكل مقدم علاج أو هيكل علاج أو مقدم خدمات مرتبطة بالعلاج من أجل الحصول على أي أداء علاج أو خدمات مرتبطة بالعلاج قابلة للتعويض من قبل الضمان الاجتماعي باستثناء حالتها الاستعجال الطبي والقوة القاهرة.<sup>3</sup> كما تستخدم البطاقة الإلكترونية أيضاً بـ:

- تعريف المؤمن له اجتماعيا أو ذوي حقوقه والتأكد من هوية حامل البطاقة.
- التدقيق في حقوق المستفيدين من الأداءات.
- الاطلاع على المعطيات المرخصة بواسطة المفتاح الإلكتروني لهيكل العلاج أو مهني الصحة.
- إعداد الفواتير الإلكترونية لأداءات العلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج المقدمة.

<sup>1</sup> عرابية الحاج، زرقون محمد، "عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر: تجربة بطاقة الشفاء"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 2، 2014، ص132.

<sup>2</sup> القانون رقم: 08-11، المؤرخ في: 5 يونيو 2011، يعدل ويتم القانون رقم: 83-11 المؤرخ في: 2 يوليو 1983، والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية عدد 32، مؤرخة في: 8 يونيو 2011.

<sup>3</sup> المادة 6 مكرر 2 من من القانون رقم: 08-01.

- التوقيع الإلكتروني للوثائق المعدة والفواتير.

- إدراج الأعمال والأداءات المقدمة للمؤمن له اجتماعيا و/أو لذوي حقوقه.<sup>1</sup>

- مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي.

- مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية.

أما فيما يخص المستعملين الأساسيين للبطاقة الإلكترونية فلدَى مجموعة من الفئات الحق في استخدام البطاقة الإلكترونية "الشفاء"؛ يأتي على رأسهم الأطباء والصيدالَة ومخابر التحاليل الطبية، وكذلك مكاتب الدخول بالمستشفيات، وصانعي زجاج النظارات الطبية باعتبار بعضها يخضع للتعويض ويستخدمها أيضاً الأطباء المستشارون للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لمراقبة صحة المعاملات، ومختلف أعوان الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء القائمين بمهام تجديد البطاقات وتنشيطها وإصدارها.

تُستخدم البطاقات الإلكترونية بواسطة قارئات بطاقة الشفاء التي يتم إعدادها من هيئة الضمان الاجتماعي المصدرة لبطاقات الشفاء والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج ومهنيي الصحة عبر منشأة ذات مفاتيح عمومية ووسائل تقنية تسمح بتنفيذ جهاز إعداد وتشفير وتدقيق وتوقيع وإرسال مؤمن للفواتير الإلكترونية،<sup>2</sup> وهي أجهزة صغيرة تسمح للفئات المذكورة أعلاه من المستعملين بقراءة البطاقة وإجراء العمليات المسموح بها عليها من إدخال بيانات أو تعديل بالنسبة لأعوان هيئات الضمان الاجتماعي.

بالإضافة للخدمات التي يقدمها نظام الشفاء للمؤمنين لهم اجتماعيا عبر هيئات الضمان الاجتماعي المختلفة، تم إضافة الحقوق والأداءات الخاصة بالمنخرطين في التعااضديات الاجتماعية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>2</sup> المادة 42 من المرسوم التنفيذي رقم: 10-116.

<sup>3</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 18-228، المؤرخ في: 24 سبتمبر 2018ن يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 10-116 المؤرخ في: 18 أفريل 2010، يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ولمهنيي الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 57، مؤرخة في: 26 سبتمبر 2018.

## الفرع الثاني

### المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية "الشفاء" دعامة مؤسسية لرقمنة الضمان الاجتماعي

بعد إطلاق النظام الإلكتروني لتسيير الضمان الاجتماعي وعمليات التأمين الاجتماعي لفائدة المؤمنين لهم اجتماعيا لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، ومنتسبي الصندوق الوطني للتقاعد بالنسبة للمتقاعدين من الفئتين، تم تعزيز النظام بإنشاء المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا "الشفاء".

#### أولا: تعريف وتنظيم المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية "الشفاء"

- 1- تعريف المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية "الشفاء": المركز مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي،<sup>1</sup> يتبع المركز وصاية الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي،<sup>2</sup> ومقره الجزائر العاصمة، كما يمكن أن تُنشأ للمركز فروع جهوية أو محلية بقرار وزاري.<sup>3</sup>
- 2- تنظيم المركز: يرأس المركز مدير عام<sup>4</sup> ويدير مجلس الإدارة الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي أو من يمثله، ويتشكل من ممثلين لعدة قطاعات كال دفاع الوطني، الداخلية والجماعات المحلية والمالية والتضامن الوطني والأسرة والصحة والتعليم العالي والتربية... إلخ وهيئات الضمان الاجتماعي وصندوق التقاعد وصندوق التأمين عن البطالة وغيرها،<sup>5</sup> تمتد عهدة مجلس الإدارة لأربعة (4) سنوات قابلة للتجديد بقرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي،<sup>6</sup> أما عن عمل المركز فيجتمع مجلس إدارة المركز كل ثلاثة أشهر في دورته العادية، كما يمكن أن يجتمع في دورة استثنائية غير عادية بطلب من رئيسه أو ثلثي (3/2) أعضاء مجلس الإدارة أو رئيسه، ويتوجب على الرئيس في حالة استدعاء مجلس الإدارة أن يرسل لأعضائه جدول أعمال الاجتماع والوثائق قبل خمسة عشر يوما (15) يوماً على الأقل قبل تاريخ الاجتماع بالنسبة للدورات العادية، وثمانية (8) أيام في الدورات غير العادية.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم: 12-92 المؤرخ في: 28 فبراير 2012، يتضمن إنشاء المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا "الشفاء"، الجريدة الرسمية عدد 13، مؤرخة في: 4 مارس 2012.

<sup>2</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-92.

<sup>3</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-92.

<sup>4</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-92.

<sup>5</sup> المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-92.

<sup>6</sup> المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-92.

<sup>7</sup> المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-92.

## ثانيا: مهام المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية "الشفاء"

يتولى المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا "الشفاء"، بنشاطات تتعلق بالنظام الإلكتروني لنظام الشفاء المعتمد في هيئات الضمان الاجتماعي وتطويره، حيث يقوم في سبيل تحقيق ذلك بما يلي:

- القيام بشخصنة البطاقات الإلكترونية "الشفاء"، والمفاتيح الإلكترونية لمقدمي العلاجات والخدمات المرتبطة بالعلاج.

- تصميم وتطوير برمجيات استعمال نظام البطاقات الإلكترونية للمؤمنين لهم اجتماعيا.

- إعداد ووضع وتطوير استعمال الأجهزة التقنية التي تسمح بإرسال وتبادل المعلومات المؤمنة عن بعد بين مستعملي نظام الشفاء، وهيئات الضمان الاجتماعي.

- الاستعمال المشترك والأمثل للوسائل التكنولوجية من طرف هيئات الضمان الاجتماعي.

- تقديم الخدمات والمساعدة والاستشارة والخبرة المرتبطة بمهامه لفائدة هيئات الضمان الاجتماعي.

- القيام بدراسات متعلقة بتطوير البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج ومهنيي الصحة.

- اقتراح مشاريع والقيام بها وإبرام اتفاقيات في مجال البحث مع المؤسسات الجامعية ومراكز البحث في ميدان البطاقة الإلكترونية وتأمين النظام المعلوماتي.

- تقديم الخدمات والمساعدة والاستشارة والخبرة على أساس تعاقدية في مجالات اختصاصه لكل مؤسسة وهيئة ومؤسسة عمومية أو خاصة تطلب الخدمات الإلكترونية وتفعيل أنظمة التسيير الإلكتروني.

- إعداد ونشر مجلة المركز تتضمن البحوث والتقارير وكل الوثائق المندرجة في مجال اختصاصه.<sup>1</sup>

لعل أهم ما يقوم به المركز هو تعزيز نظام الأمن المعلوماتي لنظام الشفاء، لما لذلك من أهمية في حماية بيانات وخصوصية المؤمنين لهم اجتماعيا وهم قطاع واسع من المواطنين، كذلك في رأينا أن عقد المركز لاتفاقيات في مجال البحث مع المؤسسات الجامعية ومراكز البحث في ميدان البطاقة الإلكترونية

<sup>1</sup> المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم: 92-12.

أمر مهم جدا في ربط الجامعة بالمؤسسات العمومية الإدارية والاقتصادية بما يخدم دور الجامعة الأساسي في تطوير نظم الإدارة والاقتصاد والتقنيات وتدريب الطلبة واستقطابهم للتربص بالمؤسسات العمومية.

كما اعتمد مشروع نظام الشفاء الطموح، على استعمال التكنولوجيات الدقيقة في إنتاج بطاقات الشفاء ذات شريحة إلكترونية، وقام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بإنجاز مركز للشخصنة على مستوى المركز العائلي لابن عكنون، ذو طابع وطني والأول من نوعه قاريا وعربيا، وتم تدشينه بتاريخ 19 ابريل سنة 2007.

ويتكفل مركز الشخصنة بإنتاج بطاقات "الشفاء" ومفاتيح مهنيي الصحة، حيث تم تجهيزه بأحدث المعدات الرقمية لتتم فيه عمليات التشخيص الكهربائي والبياني للبطاقات الالكترونية "الشفاء" ومفاتيح مهنيي الصحة وأعاون الصندوق.

تم تجهيز المركز بأجهزة شخصنة، بطاقة إنتاج (400) إلى (600) بطاقة في الساعة، إضافة إلى أجهزة ماسحة (Scanner) بقدرة لرقمنة (1000) إلى (1200) استمارة في الساعة لكل جهاز، كما يتكفل النظام برقمنة الاستمارات المتعلقة بطلبات البطاقات إذ يسمح برقمنة الاستمارة لاستخراج الرمز الدليلي والتعرف على حامل البطاقة وصورته وكذا إدخال الصور المرقمنة بمحطة المعالجة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث

#### الخدمات والتطبيقات الإلكترونية لهيئات الضمان الاجتماعي

قامت هيئات الضمان الاجتماعي في السنوات الأخيرة باعتماد كثير من خدماتها الإدارية عبر التطبيقات الرقمية والإلكترونية مع احتفاظها بطبيعة الحال بتقديم خدماتها عبر مصالحها التقليدية، سندرس من خلال هذا الجزء من دراستنا على بعض الخدمات البارزة التي اعتمدها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء، مع محاولة التركيز على الخدمات الأهم خاصة تطبيق "الهناء" الرئيسي بالنسبة للأول، وتطبيق "ضمانكم" للثاني.

<sup>1</sup> الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، الرابط: <https://cnas.dz/>، تمت زيارته بتاريخ: 28 جويلية 2021، على الساعة: 18:12.

## أولاً: خدمات إلكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

بعد أن درسنا بشكل مفصل نظام الشفاء الإلكتروني وكونه النقطة الأبرز في مسار اعتماد الإدارة الإلكترونية وأنظمتها الإدارية في قطاع الضمان الاجتماعي، سنحاول استعراض بعض الخدمات الإلكترونية الأخرى التي يتيحها صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بشكل موجز.

**1- تطبيق الهناء:** الهناء تطبيق الكتروني أنشأه الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء، وهو عبارة عن تطبيق عبر الموقع الرسمي للهيئة أو محمول عبر الهواتف الذكية يتم تنزيله من منصة التطبيقات قوقل بلاي، يتيح التطبيق القيام بعمليات كثيرة والاطلاع على ملفه عبر الانترنت دون عناء التنقل لهياكل الدفع ومصالح الهيئة كالاطلاع على ملف المؤمن اجتماعيا، استخراج شهادة الانتساب، استخراج شهادة الأحقية والأداءات، طلب بطاقات الشفاء عن بعد، التصريح بعطلة الأمومة وطلب تعويض العطل المرضية...إلخ.

يتم استخدام التطبيق عبر التسجيل لإنشاء حساب في التطبيق، يستوجب على من يريد الاستفادة من خدمات التطبيق طبعا أن يكون منتسبا للصندوق، وحائزا على رقم الضمان الاجتماعي الخاص به ليستفيد من مجموع خدماته التي تشمل كل ما يتعلق بملفه لدى الهيئة سواء العلاج أو التعويضات.<sup>1</sup> فيما يخص شهادة الانتساب المستخرجة عن بعد عبر تطبيق الهناء، يمكن لأرباب العمل والإدارات العمومية والجماعات المحلية التأكد من صحتها إلكترونيا أيضا عبر رابط إلكتروني من خلال منصة الهيئة مخصص لهم لهذا الغرض.<sup>2</sup>

**2- التصريح عن بعد والدفع الإلكتروني للاشتراكات:** هي خدمة إلكترونية تمكن أرباب العمل الاستفادة من خدمات التصريح عن بعد ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي، عبر بوابات "التصريح عن بعد"، المتوفرة عبر روابط خاصة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، والصندوق

<sup>1</sup> منصة تطبيق الهناء، الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، الرابط:

<https://elhanaa.cnas.dz/> تمت زيارته بتاريخ: 26 جويلية 2021، على الساعة: 22:36.

<sup>2</sup> قناة وكالة الأنباء الجزائرية عبر اليوتيوب، الرابط: <https://youy.be/6YROsVB5QU4>، تم نشر المادة بتاريخ: 18

جوان 2020، تمت زيارته بتاريخ: 04 أوت 2021، على الساعة: 21:44.

الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري.<sup>1</sup>

### ثانيا: تطبيقات إلكترونية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء CASNOS

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء هيئة عمومية تم إنشاؤها سنة 1992،<sup>2</sup> تطبيقا لنصوص القانون رقم 88-01،<sup>3</sup> ويهدف لضمان الحماية الاجتماعية والتأمين لفئات من أصحاب المهن الحرة والتجار والحرفيين والصناعيين والفلاحين، وبمرور السنوات طور الصندوق خدماته تماشيا مع المخططات القطاعية للعصرنة وصولا إلى إدخال أدوات الرقمنة في أعماله من خلال رقمنة كثير من المعاملات التي يقدمها لجمهوره.

**1- منصة ضمان كوم:** "ضمان كوم" هي بوابة للخدمات الإلكترونية التي يقدمها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء، للاستفادة من خدمات المنصة الإلكترونية؛ يتوجب على المؤمنين لهم اجتماعيا التقرب من مصالح الهيئة ووكالاتها وطلب وثيقة حساب الدخول للخدمات الإلكترونية، والتي تتضمن اسم مستخدم وكلمة مرور، يستعملان للولوج إلى المنصة.

وصل عدد الخدمات الرقمية التي أطلقها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء إلى 24 خدمة من خلال فضاء تطبيق "ضمان كوم" منها طلب الانتساب عن بعد للصندوق وإنشاء فضاء شخصي، الاطلاع على كشف المسار المهني، الدفع الإلكتروني، استخراج شهادة الانتساب، طلب التقاعد عن بعد، التصريح بالنشاط، التصريح بوعاء الاشتراك... إلخ.<sup>4</sup>

**2- خدمة المحاكاة:** تقوم هذه الخدمة تسمح بإجراء بعض العمليات الحسابية المتعلقة بحساب الاشتراكات المستحقة للصندوق من خلال ملئ بيانات متعلقة بالنشاط التجاري أو الحرفي أو المهني

<sup>1</sup> موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الرابط: <https://www.mtess.gov.dz/ar>، تمت زيارته بتاريخ: 27 جويلية 2021، على الساعة: 23:10.

<sup>2</sup> راجع أحكام المرسوم التنفيذي رقم: 92-07، المؤرخ في: 4 يناير 1992، يتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية عدد2، مؤرخة في 10 يناير 1992.

<sup>3</sup> المادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في: 12 يناير 1988، يتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، الجريدة الرسمية عدد2، مؤرخة في 13 يناير 1988، تنص على: "تعد أجهزة الضمان الاجتماعي هيئات عمومية ذات تسيير خاص تحكمها القوانين المطبقة في هذا المجال. يحدد التنظيم الإداري لأجهزة الضمان الاجتماعي عن طريق التنظيم".

<sup>4</sup> موقع صندوق CASNOS، منصة ضمان كوم: <https://damancom.casnos.dz/>، تمت زيارته بتاريخ: 26 جويلية 2021، على الساعة: 09:50.

المعني، بإدخال تاريخ بداية النشاط، الفترة المعنية للحساب، حجم الدخل السنوي ليعطي الحساب الآلي للمعني مبلغ مساهمته السنوية المستحقة، وغرامة السداد المتأخر، وإمكانية حساب الراتب التقاعدي التقديري للمشاركين في الصندوق من خلال إدخال بيانات عدد سنوات الخدمة ومتوسط المساهمات لأفضل عشر (10) سنوات من النشاط، لتتبع نافذة تتضمن الحساب المتعلق بالمعاش التقاعدي، كما يتيح التطبيق الإلكتروني "محاكاة" احتساب بدل الوفاة، وحساب الإعاقة وحساب الارتداد.<sup>1</sup>

**3- تطبيق التزاماتك:** تتيح هذه الخدمة الإرشادية شرح طريقة تسجيل الانتساب لدى الهيئة إلكترونياً أو التعرف على شروط العملية مع سحب مستندات الانتساب لدى الهيئة بطريق إلكتروني من الموقع، وخدمة إعلامية أو حول الشروط والأحكام القانونية للمساهمات ومعادلات ومؤشرات حسابها مع الآجال المقررة لها، وخدمة إلغاء التسجيل الخاص والشطب وحذف السجل التجاري حيث يتم شرح إجراءات ذلك.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> موقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء: <http://casnos.com.dz/simuler>، تمت زيارته بتاريخ: 05 أوت 2021، على الساعة: 23:33.

<sup>2</sup> موقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء: <http://casnos.com.dz/radiation>، تمت زيارته بتاريخ: 05 أوت 2021، على الساعة: 23:47.



## المبحث الثاني

### الإطار القانوني والمؤسساتي لتطوير الإدارة الإلكترونية

مع التطورات العالمية المتسارعة في مجال الحكومات الإلكترونية والرقمنة الإدارية صارت أمام أمر واقع يُلمي بضرورة إعطاء هذا الملف أهمية قصوى لما له من تأثيرات على الاقتصاد والاستثمار الأجنبي خاصة، وعلى التصنيفات الدولية في مجالات الشفافية ومكافحة الفساد ومناخ الاستثمار وغيرها من المؤشرات. ومع مطلع العام الماضي "2020" ظهرت الجائحة العالمية المتمثلة في وباء COVID-19 ما مثل تحدياً كبيراً للدول في ضمان استمرارية نشاط مرافقها العامة الاقتصادية والخدماتية والإدارية خاصةً في ظل تطبيق قيود الحجر الصحي والمنزلي وتقييد الحركة والتنقل للمواطنين بهدف محاصرة الوباء والحد من انتشاره، فتم اللجوء إلى أسلوب العمل عن بعد قدر الإمكان وبالتالي توفير الخدمات الإدارية أيضاً عن بعد، يدخل في هذا المسار أيضاً تفعيل ما تم إطلاقه من قبل للخدمات الإدارية ونظم التسيير كإدارة الإلكترونية للصفقات العمومية (مطلب أول) كما تم مأسسة عملية تطوير نظم الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال استحداث هيئتين متخصصتين في الموضوع تمثلتا في وزارة للرقمنة والإحصائيات ووكالة وطنية تُعنى بتطوير الأنظمة الرقمية للإدارة الجزائرية (مطلب ثانٍ).

### المطلب الأول

#### واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للصفقات العمومية وفرص ترقيتها

الصفقات العمومية عقود تقوم عليها كل مشاريع التنمية والخدمات العمومية في كل القطاعات الحكومية، ونظراً لطبيعة مجال الصفقات العمومية ومما يتخلل عمليات إبرامها وتنفيذها والرقابة الممارسة عليها من إجراءات وتعقيدات، وشبه الفساد المتداوله دوماً حول مدى شفافية العمليات المتصلة بأية صفقة، ونظراً لكون نشاط مصالح الصفقات العمومية يغطي كامل التراب الوطني والهيئات العمومية والمؤسسات والوزارات والجماعات الإقليمية والمحلية، فيستوجب دوماً إدخال إصلاحات فيها بما يتماشى مع المتغيرات السياسية والاقتصادية والتقنية من ناحية التسيير الإداري عموماً، في هذا الإطار يأتي هذا العنصر من دراستنا المتواضعة هذه، وسنحاول من خلالها دراسة وتحليل آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الصفقات العمومية وفرص تطويرها بالنظر لتجارب رائدة دولياً في هذا الشأن، مع محاولة دراسة تأثير الوسائل الإلكترونية في المبادئ التي تحكم الصفقات العمومية خصوصاً ما يتصل بالشفافية ومكافحة الفساد.

## الفرع الأول

### البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية

استحدثت سلطة التنظيم في مجال الصفقات العمومية في الجزائر عبر مرسوم رئاسي سنة 2010 وسائل إلكترونية في عمليات إبرام الصفقات العمومية للإدارات والهيئات العمومية والجماعات المحلية والمصالح المركزية للدولة، من خلال إجرائي الاتصال الإلكتروني وتبادل المعلومات إلكترونياً، وذلك من خلال النص على تأسيس البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، سنحاول من خلال هذا الفرع دراسة وتحليل محتوى البوابة ووظائفها وأدوات الإدارة الإلكترونية المدرجة في عمل المصالح المتعاقدة للصفقات العمومية مع أفراد حيز هام لتأثيرات هذا الاستخدام للوسائل الإلكترونية على مبادئ الصفقات العمومية ومكافحة الفساد فيها.

### أولاً: مفهوم الصفقات العمومية والبوابة الإلكترونية

في بداية هذا العنصر من الدراسة نتطرق لتعريف الصفقات العمومية وتعريف البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وذلك من خلال تعريفات النصوص القانونية التي تنظمها.

**1- تعريف الصفقات العمومية:** عرف التنظيم الخاص بالصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام الصفقات العمومية بأنها: "عقود مكتوبة في مفهوم التشريع المعمول به، تبرم بمقابل مع متعاملين اقتصاديين وفق الشروط المنصوص عليها في المرسوم، لتلبية حاجات المصلحة المتعاقدة في مجال الأشغال واللوازم والخدمات والدراسات".<sup>1</sup>

من خلال هذا التعريف فإن أشكال عقود الصفقات العمومية هي أربعة صور حسب موضوعها:

- إنجاز الأشغال.

- اقتناء اللوازم.

- إنجاز الدراسات.

- تقديم الخدمات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-247، المؤرخ في: 16 سبتمبر 2015، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 50، مؤرخة في 16 ديسمبر 2015.

<sup>2</sup> المادة 29 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-247.

2- تعريف البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية: هي منصة متخصصة في الصفقات العمومية موجهة لفائدة المصالح المتعاقدة في الصفقات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين سواء كانوا عموميين أو خواص، وطنيين أو أجنبين، وتهدف إلى السماح بنشر الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية وإبرام الصفقات العمومية بالطريقة الإلكترونية.<sup>1</sup>

كما ترتبط بالبوابة قاعدة بيانات تسمح عن طريق البوابة بجمع المعلومات المتعلقة بالمصالح المتعاقدة، والمتعاملين الاقتصاديين وملفاتهم الإدارية، الصفقات العمومية، بطاقات الإحصاء الاقتصادي للطلب العمومي، تبادل الوثائق والمعلومات بين المصالح المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين، منشورات البوابة.<sup>2</sup>

### ثانيا: محتوى ووظائف البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية

نصت المادة 203 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام على ما يلي: "تؤسس بوابة الكترونية للصفقات العمومية، تسير من طرف الوزارة المكلفة بالمالية والوزارة المكلفة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال كل فيما يخصه، ويحدد في هذا المجال قرار مشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بتكنولوجيات الاعلام والاتصال صلاحيات كل دائرة وزارية. يحدد محتوى البوابة وكيفية تسييرها بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية."

وبما أن القرار المشار إليه في المادة والذي يتكيف مع أحكام المرسوم رقم 15-247 لم يصدر بعد، فتبقى النصوص المتخذة طبقا لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 10-236 الملغى والمعاد إدراجها في مرسوم سنة 2015، سارية المفعول حتى صدور النصوص التنظيمية الجديدة،<sup>3</sup> ما يعني أن القرار الذي ذكرنا في تعريف البوابة في العنصر السابق ما يزال ساري المفعول وهو ما سندرس أحكامه من خلال هذا الجزء.

### 1- محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية: تصمم البوابة لتأدية وظائف الاتصال المتعلقة

بمجال الصفقات العمومية حيث يتم نشر المعلومات والوثائق الآتية عبرها:

<sup>1</sup> المادة 2 من قرار وزير المالية المؤرخ في 17 نوفمبر 2013 ، يحدّد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 21، مؤرخة في: 9 أبريل 2014.  
<sup>2</sup> المادة 5 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.  
<sup>3</sup> المادة 218 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-247.

- النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالصفقات العمومية.
- الاستشارات القانونية المتعلقة بالصفقات العمومية.
- قائمة المتعاملين الاقتصاديين ممنوعين من المشاركة في الصفقات العمومية بسبب وضعهم في القوائم السوداء.
- قائمة المتعاملين الاقتصاديين المقصيين في الصفقات العمومية.
- البرامج التقديرية لمشاريع المصالح المتعاقدة وقوائم الصفقات المبرمة أثناء السنة المالية السابقة وأسماء المؤسسات أو تجمعات المؤسسات المستفيدة منها.
- تقارير المصالح المتعاقدة المتعلقة بتنفيذ الصفقات العمومية.
- قائمة المؤسسات التي سحبت منها شهادة التصنيف والكفاءة.
- الأرقام الاستدلالية للأسعار.
- كل وثيقة أو معلومة لها علاقة بموضوع البوابة.<sup>1</sup>

توفر البوابة إذن من الناحية النظرية كل المعلومات والوثائق الإرشادية المتعلقة بالصفقات العمومية، ونظريا دائما نتساءل لماذا لم تدرج إعلان طلبات العروض أو قرارات المنح المؤقت للصفقات أو المنح النهائي ضمن هذه المنشورات؟ أما من الناحية العملية فالسؤال يطرح حول نمط التصميم الذي سيوضع لهذه المنصة، سيما إن قارننا هذا مع مواقع وبوابات حكومية أخرى لم تكن في مستوى التطلعات - كما سبق وأن ذكرنا من قبل -.

تجدر الإشارة هنا أن البوابة لم تنطلق في العمل بصفة نهائية، إذ يرجع الأمر ربما لصعوبات في تنفيذها أو عدم بلوغ مستوى معين من الأمن المعلوماتي القادر على حمايتها؛ فاستراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر تعتمد على بلوغ مستوى عالٍ من التأمين قبل إطلاق الخدمة لتفادي اختلالات خطيرة تصيب توازن المعاملات الحكومية المالية والإدارية، وهون ما يفسر التأخير الملحوظ في رقمنة كثير من القطاعات مقارنة مع دول أخرى.

<sup>1</sup> المادة 3 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

2- وظائف البوابة الإلكترونية: من الناحية التقنية والفنية المرتبطة بإجراءات إبرام الصفقات العمومية توفر البوابة بعض الوظائف المتعلقة بالعملية، منها:

- تسجيل المصالح المتعاقدة عن طريق البوابة.
- تسجيل المتعاملين الاقتصاديين.
- بحث متعدد المعايير والمجالات.
- إعلانات التتبيه على المستجندات المتعلقة بالصفقات المعلنة.
- تحميل الوثائق والاستمارات المطلوبة في التعهدات.
- التعهد عبر البوابة أي؛ عن بعد.
- تسيير عملية تبادل المعلومات بين المصالح المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين.
- ترميز الوثائق وترقيمها.
- توثيق تاريخ وتوقيت الوثائق.
- التمرن على التعهد الإلكتروني.
- الإمضاء الإلكتروني للوثائق المتعلقة بالتقدم للصفقات العمومية.
- صحيفة الأحداث وهي خدمة إعلامية.
- دلائل تفاعلية لمستعملي البوابة، تتضمن ربما عمليات تقييم للبوابة وسبر آراء للمهتمين وتلقي الاقتراحات.<sup>1</sup>

ولضمان أداء هذه الوظائف بطريقة آمنة من الناحية التقنية تقوم المصالح المشرفة على البوابة بضمان تسيير الأنظمة والشبكات وقاعدة البيانات والدخول في البوابة بطريقة دائمة ومستمرة، وكذلك تسيير التطورات التقنية بإدراج الوظائف الجديدة في إطار تحسين وتطوير عمل البوابة، ومن ناحية الأمن المعلوماتي توفر صيانة البوابة لضمان مستوى أمن مناسب ضد التهديدات الإلكترونية،<sup>2</sup> التي تشكل خطرا بالغا على القطاعات الحيوية في الدولة مثل الصفقات العمومية.

عمليا لا يمكن الحكم أو إعطاء تحليل موضوعي لهذه الخدمات إلا بعد إطلاقها رسميا ومرور مدة معتبرة من العمل بها، ليتسنى تقييم مدى مواءمتها تقنيا ومساهمتها فعليا في تبسيط الإجراءات الإدارية وضمان مستوى أعلى من الشفافية في التعاقدات العمومية.

<sup>1</sup> المادة 4 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>2</sup> المادة 6 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

## الفرع الثاني

### الإطار التنظيمي لعملية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية

من خلال المرسوم رقم 15-247 المتضمن تضمين الصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام أورد المنظم إجراءات إلكترونيين في مجال الصفقات العمومية وهما "الاتصال وتبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية" كأحد تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهما الإجراءات اللذان تم استحداثهما أول مرة في المرسوم في الباب السادس من الرئاسي رقم 10-236 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية والملغى، حيث تم إقرارهما على نفس الصيغة الحالية في المرسوم رقم 15-247، تحت عنوان: "الاتصال وتبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية"<sup>1</sup>.

#### أولاً: مفهوم التبادل الإلكتروني للمعلومات

تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية يكون عبر وضع المصالح المتعاقدة وثائق الدعوة إلى المنافسة وطلب العروض، تحت تصرف المتعهدين والمرشحين للصفقات العمومية للاطلاع عليها أو سحبها إلكترونياً عبر البوابة الخاصة بالصفقات العمومية، ويمكن للمتعهدين والمرشحين بدورهم الرد على الدعوة إلى المنافسة بالطريقة الإلكترونية أيضاً، إذن هي عملية متبادلة، أما عن الإجراءات والعمليات التي تشملها هذه الميزة فيقر التنظيم أن أية عملية إجرائية تتم على حامل ورقي أو في شكل ورقي يمكن أن تتم إلكترونياً<sup>2</sup> مع تكييفها وخصوصية البيئة الرقمية.

تستعمل الوثائق والمعلومات التي تتم عبر البوابة في هذه العملية في تشكيل قاعدة بيانات حيث يتم حفظ ملفات المترشحين والتعهدات لاستعمالها في إجراءات الصفقات اللاحقة، ولا تطلب بالتالي المصلحة المتعاقدة من المتعهدين الوثائق التي يمكنها طلبها أو الحصول عليها بطريقة إلكترونية<sup>3</sup>، وهذه من

<sup>1</sup> المادتان 173 و174 من المرسوم الرئاسي رقم: 10-236، المؤرخ في: 07 أكتوبر 2010، المتضمن تنظيم الصفقات العمومية، الجريدة الرسمية عدد 58، مؤرخة في 07 أكتوبر 2010، معدل ومتمم بـ: المرسوم الرئاسي رقم: 11-98، المؤرخ في: 01 مارس 2011، الجريدة الرسمية عدد 14، مؤرخة في 06 مارس 2011، والمرسوم الرئاسي رقم: 11-222، المؤرخ في: 26 يونيو 2011، الجريدة الرسمية عدد 34، مؤرخة في 19 يونيو 2011، والمرسوم الرئاسي رقم: 12-23، المؤرخ في: 18 يناير 2012، الجريدة الرسمية عدد 04، مؤرخة في 26 يناير 2012، والمرسوم الرئاسي رقم: 13-03، المؤرخ في: 13 يناير 2013، الجريدة الرسمية عدد 02، مؤرخة في 13 يناير 2013، و الملغى بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 15-247.

<sup>2</sup> المادة 204 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-247.

<sup>3</sup> المادة 205 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-247.

الميزات التي نعتبرها إيجابية في تبسيط إجراءات إبرام الصفقات العمومية وتخفيف الاعباء الإدارية على المتعاملين الاقتصاديين وعلى الأعوان العموميين المتدخلين في العملية نفسها.

أتاح تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام أيضاً للمصالح المتعاقدة أدوات أخرى من نظام الإدارة الإلكترونية للطلبات العمومية، من خلال إمكانية لجوء المصلحة المتعاقدة في سياق اختيار أفضل العروض من ناحية الامتيازات الاقتصادية إن كان موضوع الصفقة اقتناء اللوازم أو تقديم الخدمات العادية، إمكانية لجوئها إلى:

- إجراء المزاد الإلكتروني العكسي عبر السماح للمتعهدين بمراجعة أسعارهم أو عناصر أخرى من عروضهم القابلة للقياس الكمي.

- الفهارس الإلكترونية للمتعهدين في إطار نظام اقتناء دائم تنفيذاً لعقد برنامج أو عقد طلبات<sup>1</sup> واللتان تأخذان شكل اتفاقية سنوية أو متعددة السنوات ويمكن أن تتداخلا في سنتين ماليتين أو أكثر، ولا يمكنهما أن تتجاوزا خمس (5) سنوات.<sup>2</sup>

ويقصد بالمزاد الإلكتروني العكسي أحد عمليات المناقصة التي تشهد رواجاً متزايداً من أجل شراء المنتجات أو القيام بالأشغال، والخدمات التي تتاح فيها للمورد معلومات عن العروض الأخرى المقدمة ويتسنى له فيها تعديل عرضه بشكل مستمر على سبيل منافسة العروض الأخرى دون معرفة هوية الموردین الآخرين عادةً.<sup>3</sup>

من خلال المواد المشار إليها في الهامش والأحكام التي تضمنتها وتضمنها المرسوم الرئاسي رقم 15-247 عامة، فإننا نلاحظ حين يذكر المنظم المتعهدين والمرشحين، والصياغة القانونية هنا نراها غير سليمة من الناحية اللغوية فالأصح أن تتم صياغتها: المترشحين، فعملية الترشح تتم بمبادرة ورغبة المتعامل لا بطلب موجه له من المصلحة المتعاقدة.

أما من ناحية ما تقدم حول تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية فنلاحظ أن المرسوم قد جعل من إجراءات طلب العروض والترشح والتقييم والإبرام ممكنة بالشكل الإلكتروني كما بالشكل الورقي وهذا تطور يمكن البناء عليه في تطوير رقمنة الصفقات العمومية لاحقاً، وإن كان قد حصر عملية اللجوء للفهارس

<sup>1</sup> المادة 206 من المرسوم الرئاسي رقم: 15 - 247.

<sup>2</sup> المادتان 33 و 34 المرسوم الرئاسي رقم: 15 - 247.

<sup>3</sup> سماعين بوعازي، "البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية في الجزائر بين متغيرات الواقع وآفاق المستقبل"، المجلة الأفريقية للدراسات القانونية والسياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 5، العدد الأول، جوان 2021، ص 172.

الإلكترونية في صفقات عقد البرنامج وعقد الطلبات فقط نظرا لخصوصيتهما، فبالإمكان أن توضع آليات أخرى للإدارة الإلكترونية لكل أنواع الصفقات تدريجيا وهذا ما ندعو إليه للأسباب التي سيتم تفصيلها لاحقاً.

### ثانياً: كيفية تبادل المعلومات إلكترونياً بالنسبة للمصالح المتعاقدة

جاء القرار المؤرخ في 17 نوفمبر 2013 تطبيقاً لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 10-236 فيما يتصل بعملية الاتصال وتبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، وهي الأحكام التي أبقى عليها التنظيم الجديد لسنة 2015، وكذلك القرار الذي لم يعدل بعد ولازال ساري المفعول، حدد القرار كفاءات تبادل المعلومات إلكترونياً، مع مراعاة متطلبات أمن البيانات وحمايتها عبر تزويد البوابة بنظام أمن معلوماتي ملائم،<sup>1</sup> حيث تتعلق عملية تبادل الوثائق بالطريقة الإلكترونية بما يلي:

- دفاتر الشروط.

- نماذج التصريح بالاكنتاب ورسالة التعهد والتصريح بالنزاهة والتعهد بالاستثمار من طرف للمتعاملين الاقتصاديين الأجانب.

- الوثائق والمعلومات الإضافية عند الاقتضاء.

- الإعلانات عن المناقصات والدعوات بالانتهاء الاولي ورسائل الاستشارات.

- إرجاع العروض، عند الاقتضاء.

- طلبات استكمال أو توضيح العروض، عند الاقتضاء.

- إعلان المنح المؤقت للصفقات العمومية.

- إعلان عدم جدوى الإجراءات.

- إلغاء الإجراءات أو إلغاء المنح المؤقت للصفقات العمومية.

- الأجوبة عن طلبات الاستفسار من طرف المتعاملين حول أحكام دفاتر الشروط.

- الأجوبة عن طلبات نتائج تقييم العروض وعن الطعون.<sup>2</sup>

إن ستوفر البوابة جميع الوثائق المتعلقة بالصفقات العمومية، ما يعد نقلة نوعية في مسار اعتماد نظام الإدارة الجزائرية لمصالح الصفقات العمومية، وتبسيط الإجراءات الإدارية للمتعاملين الاقتصاديين

<sup>1</sup> المادة 8 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>2</sup> المادة 9/ ف1 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.



الوطنيين والأجانب خدمة للاقتصاد الوطني وتفعيل الحركة الاقتصادية وفق منظور جديد قائم على أدوات الاقتصاد الرقمي والحوكمة الإلكترونية للأنظمة الإدارية والمالية.

### ثالثاً: كيفية تبادل المعلومات إلكترونياً بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين

باعتبار عملية تبادل المعلومات كما أسلفنا الذكر هي عملية تبادلية بين المتدخلين في الصفقة العمومية؛ مصالح متعاقدة ومتعاملين اقتصاديين، نذكر كيف يكون تبادل الوثائق بالطريقة الإلكترونية بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين، حيث تخص العملية ما يلي:

- تصريح المتعامل بالاكنتاب.
- رسالة التعهد.
- التصريح بالنزاهة.
- التعهد بالاستثمار بالنسبة للمتعامل الأجنبي.
- طلبات معلومات إضافية وتوضيحات أحكام دفتر الشروط يقدمها المتعامل للمصلحة المتعاقدة.
- سحب دفاتر الشروط والوثائق الإضافية.
- الترشيحات في إطار الإجراءات التي تتضمن مرحلة انتقاء أولي.
- العروض التقنية والمالية.
- العروض المعدلة.
- طلبات نتائج تقييم العروض والطعون.<sup>1</sup>

وقد صدر القرار الذي يحدد نماذج التصريح بالنزاهة والتصريح بالترشح والتصريح بالاكنتاب ورسالة التعهد والتصريح بالمناولة سنة 2016،<sup>2</sup> حيث أرفقها في نص القرار مع توفيرها لدى مصالح الصفقات العمومية للمصالح المتعاقدة وإمكانية تحميلها أيضاً من الموقع الرسمي لوزارة المالية وعلى مدار الساعة وهي متاحة باللغتين العربية والفرنسية.

من الناحية التنظيمية والتقنية يشترط على المصالح المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين للدخول للوظائف المخصصة لهم عبر البوابة أن يقوموا بالتسجيل عبرها وذلك بملء وإمضاء وإرسال الاستمارة المرفقة نماذجها بالقرار المنظم للعملية إلى مسير البوابة عن طريق البريد الإلكتروني أو إيداعها مباشرة

<sup>1</sup> المادة 9/ف2 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>2</sup> قرار وزير المالية المؤرخ في: 19 ديسمبر 2015، يحدد نماذج التصريح بالنزاهة والتصريح بالترشح والتصريح بالاكنتاب ورسالة التعهد والتصريح بالمناولة، الجريدة الرسمية عدد 17، مؤرخة في 16 مارس 2016.

لديه، كما يتعين على الجهتين أيضا تعيين شخص طبيعي مرخص له بالدخول للوظائف المتاحة عبر البوابة ويكون مزودا بعنوان الكتروني.<sup>1</sup>

ترك القرار المتعلق بتبادل المعلومات بالطريق الإلكتروني الخيار للمتعاملين الاقتصاديين في تقديم عروضهم بالطريقة الإلكترونية أو بالطريقة الورقية التقليدية، وعند اختيارهم للطريقة الإلكترونية يمكنهم إضافة نسخة من العرض على حامل مادي ورقي أو إلكتروني في الآجال القانونية، على أن توضع نسخة العرض هذه في ظرف مختوم يحمل عبارة "نسخة بديلة" لا تفتح هذه النسخة سوى إن حالت أسباب دون إمكانية الاطلاع على الملف الإلكتروني ويتم اتلاف النسخة البديلة، وتفتح النسخة البديلة في الحالات التالية:

- إذا كانت ملف النسخة الإلكترونية تحمل فيروسا.
- إن لم تصل في الآجال القانونية.
- في حالة عدم التمكن من فتح العرض المقدم إلكترونيا.<sup>2</sup>

في الحالة الأولى المذكورة إن كشفت المصلحة المتعاقدة فيروسا في الوثائق المتعلقة بالملف الإداري تطلب من المتعهد أو المترشح القيام بإرسال آخر ويتم فتح النسخة البديلة إذا تم إرسالها، أما إذا لم يتم إرسال النسخة البديلة أو إرسالها وكانت تحتوي على فيروس هي الأخرى تجري المصلحة المتعاقدة محاولة لإصلاح العرض أو النسخة البديلة وتواصل تقييم العروض إذا نجح الإصلاح، أما إن فشلت محاولة الإصلاح تعتبر الملفات ملغاة أو غير كاملة ويتم الاحتفاظ بأثر الفيروس وإبلاغ المتعامل الاقتصادي المعني بذلك.<sup>3</sup>

أخيرا فيما يتعلق بإجراء نشر الإعلانات في البوابة الإلكترونية فإنه يتم نشر الإعلانات في المناقصات والدعوات إلى الانتقاء الأولي أو رسائل الاستشارة على البوابة في نفس الوقت مع إرسال الإعلانات للنشر في الجرائد وفي النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي أو إرسال رسائل الاستشارة للمتعاملين الاقتصاديين المعني، ومن جهة الآجال القانونية المعتبرة في حالات التنازع أو الطعون فإن

<sup>1</sup> المادة 10 من القرار المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>2</sup> المادة 12 من القرار المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>3</sup> المادة 14 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

التاريخ الذي يؤخذ بعين الاعتبار لحساب مدة تحضير العروض هو التاريخ المطبق في إطار الإجراءات المتبعة بالنسبة للحامل الورقي.<sup>1</sup>

#### رابعاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم الصفقات العمومية

تحكم مجال الصفقات العمومية مجموعة من المبادئ العامة والتي تم وضعها وتطبيقها في المقام الأول على الصفقات العمومية المعلن عنها والمبرمة بطريقة تقليدية ورقية، أما عن الصفقات المعتمدة على نظم الإدارة الإلكترونية في بعض مراحلها أو كل عملياتها فهل تؤثر الوسائل الحديثة على مبادئ الصفقات العمومية يا ترى؟

للإجابة على السؤال السابق سنحاول تحليل وإسقاط تأثيرات الطرق الإلكترونية في المبادئ التالية:

1- مبدأ حرية الوصول للطلبات العمومية:<sup>2</sup> يضمن هذا المبدأ إتاحة الفرصة لكل متعامل اقتصادي وطني كان أو أجنبي تتوفر فيه الشروط القانونية للترشح للحصول على صفقة عمومية أن يتقدم للمنافسة دون أية عراقيل أو منع له خارج الأطر القانونية، أي؛ غير موضوع في قوائم الممنوعين أو المقصيين، أو المشطوبين أو المعاقبين أو المحظورين من المشاركة، تعزز الطريقة الإلكترونية في الاتصال وتبادل المعلومات من تطبيق هذا المبدأ حيث تتيح للجميع الاطلاع من خلال البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية على الإعلانات وطلبات العروض وسحب الاستثمارات وتقديم التعهدات سواء كان المتعامل وطنياً أو أجنبياً. يمكن في رأينا أن يخل بهذا المبدأ ضعف التغطية بشبكة الانترنت أو انقطاعها أو غيابها عن مناطق معينة من التراب الوطني.

2- مبدأ المساواة في معاملة المرشحين:<sup>3</sup> يعني هذا المبدأ معاملة كل المترشحين للصفقات العمومية من متعاملين اقتصاديين وطنيين كانوا أم أجنبى يحظون بنفس المعاملة في استقبال ملفات تعهدهم وتقييم طلباتهم وعروضهم دون أي تمييز بين المتعاملين على أسس غير قانونية كالعرق أو الدين أو الجنسية أو غيرها، تتيح البوابة الإلكترونية تطبيقاً أفضل لهذا المبدأ خاصة فيما يتعلق بالمتعاملين الأجانب الذين تزيد فرض اطلاعهم على إعلانات الدعوة للمنافسة وبالتالي التقدم للمشاركة، تعزز هذا أن تكون البوابة والوثائق المنشورة فيها متاحة بعدة لغات؛ العربية والإنجليزية على الأقل مع تفضيل إتاحة لغات أخرى أيضاً.

<sup>1</sup> المادتان 15 و 16 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>2</sup> المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم: 15-247.

<sup>3</sup> المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247.

3- مبدأ شفافية الإجراءات:<sup>1</sup> يتعلق مبدأ الشفافية في الإجراءات بالإعلام والاتصال والرقابة في المقام الأول، حيث يتحقق عبر النشر الفوري والآني لكل مستجدات مسار صفقة عمومية معينة بدأت إجراءاتها لإعلام المتعاملين ذوي المصلحة بذلك ليضعوا في الحسبان القانونية للمراحل المتعلقة بالصفقة كتقديم العروض أو الطعون أو غير ذلك، تتيح وسائل الإعلام والاتصال الحديثة المستعملة والبريد الإلكتروني للمتعاملين إمكانية تطبيق أفضل لهذا المبدأ، تؤثر على شفافية الإجراءات في البيئة الرقمية عدم ربط جهات ولجان الرقابة بنظام إلكتروني متصل بالبوابة، كما يؤثر عليها أيضا ضعف تأمين النظم الإلكترونية للصفقات العمومية ما يشكل تهديدا لبيانات المتعاملين وسرية ملفاتهم وعروضهم وإمكانية التلاعب بها في حالة التعرض لهجمات واختراقات إلكترونية منظمة على البوابة وهذا أمر وارد باستمرار في سياق الحروب السيبرانية وتوفر البرمجيات الخبيثة التي قد تخل بنزاهة وقواعد المنافسة.

4- مبادئ خاصة بالبيئة الإلكترونية لإدارة الصفقات العمومية: أقر القرار المحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية مجموعة مبادئ يجب ضمانها حين تصميم نظام المعلوماتية للبوابة وهي كالتالي:

أ- سلامة الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية: يجب أن تضمن صيغ وأشكال رقمنة الوثائق المكتوبة عدم المساس بسلامتها ومحتواها، وتوقيع الوثائق بالطريقة الإلكترونية المؤمنة مع احترام الأحكام التشريعية والتنظيمية الخاصة بعملية التوقيع الإلكتروني - التي سبق وفصلنا فيها- وأيضا القيام بعملية التعرف على هوية المتعاملين الاقتصاديين والتأكد منها.

ب- سرية الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية:<sup>2</sup> يعد الالتزام بسرية الوثائق واجبا يقع على عاتق البوابة الإلكترونية التي تضم نظم حماية الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية عن طريق ترميز الوثائق<sup>3</sup> وتشفيرها طبقا للأحكام القانونية والتنظيمية ذات الصلة.

ج- تتبع الأحداث: يتم عبر إنشاء صحيفة للأحداث تسمح بتعقب تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، وتحدد تاريخ وتوقيت الوثائق المتبادلة إلكترونيا عبر تسليم وصل استلام يبين تاريخ وتوقيت استلام العروض لكل عرض يرسل بالطريقة الإلكترونية أو على حامل مادي إلكتروني.

<sup>1</sup> المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247.

<sup>2</sup> المادة 7 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>3</sup> عبد اللطيف والي وجمال الدين دندن، "استحداث مفهوم البوابة الإلكترونية في مادة الصفقات العمومية"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 4، العدد الأول، مارس 2019، ص 153.

د- توافقية الأنظمة المعلوماتية: عبر اعتماد معايير ومقاييس تسمح لأنظمة معلوماتية مختلفة بالتواصل من أجل تبادل المعطيات.

هـ- تأمين أرشفة الوثائق الرقمية بالطريقة الإلكترونية:<sup>1</sup> ظهرت أساليب جديدة غير الأساليب التقليدية لحفظ المستندات والوثائق الضرورية وأرشفتها، وتطور هذا الأسلوب الجديد مع تطور آلات الحفظ وسعة الذاكرة الرقمية، وتطور برمجيات اختزال وحفظ واسترجاع المعلومات والوثائق والمستندات، تطور معها الحفظ الرقمي للأرشفة حتى أصبح ضرورة لا بد منها بهدف تخفيف مخاطر التعرض للضياع أو التلف والتكاليف، والحفاظ على الوصول السهل إلى الوثائق المهمة،<sup>2</sup> فموازاة مع الأرشفة التقليدية للوثائق يتم تخزينها وتصنيفها رقمياً وتتيح الحوسبة السحابية لشركة قوئل مساحات غير محدودة لمثل هذه العمليات والأنظمة الحكومية التي تستعملها دول كثيرة في العالم.

### الفرع الثالث

#### نماذج لتطوير الإدارة الإلكترونية للصفقات العمومية

تظل دائما النصوص القانونية والأدوات التنفيذية في القانون الإداري قابلة للتطوير والتحسين تماشياً مع المستجدات في الميدان التكنولوجي أو الإداري على الصعيد العالمي، وتنفيذا للاتفاقيات وأطر الشراكة مع الدول على الصعيد الثنائي أو متعدد الأطراف، في هذا السياق تعد دول الاتحاد الأوربي من التجمعات الإقليمية الرائدة في وضع إطار قانونية وتنظيمي وتنفيذي للرقمنة في قطاع الصفقات العمومية فمن خلال هذا الفرع سنتطرق لنموذجين من الإدارة الإلكترونية للتعاقدات الحكومية ونعدد ميزات تطبيقها خاصة فيما يتعلق بمكافحة الفساد الإداري والمالي الذي يبقى الهاجس الأول كلما دُكرت الصفقات العمومية.

#### أولاً: تطبيق نموذج البيانات المفتوحة

من الضروري تعزيز الشفافية في مجال الصفقات العمومية بصفة مستمرة، ويات من الممكن بفضل التكنولوجيات الحديثة، تفكيك المعلومات ذات الصلة بالصفقات ونشر تفاصيلها، مما يسمح بمراقبة أفضل من قبل المواطنين وهيئات عمومية أخرى، ويلعب دوراً وقائياً حيث يضطر الأعوان العموميون إلى التفكير ملياً قبل التلاعب بعملية إرساء الصفقات العمومية عندما يعرفون أن تفاصيلها ستُنشر للعموم.

<sup>1</sup> المادة 7 من قرار وزير المالية المؤرخ في: 17 نوفمبر 2013.

<sup>2</sup> صليحة بن عودة، "أهمية التعاقد عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية"، المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، جامعة بوبكر بلقايد، تلمسان، المجلد الأول، العدد 2، سبتمبر 2016، ص 63.

عززت العديد من البلدان التنافسية وخفضت الأسعار من خلال تبني أنظمة مفتوحة لإرساء الصفقات العمومية تنص على نشر العديد من تفاصيل عملية منح الصفقات، ويعد نجاح سولفاكيا في هذا الصدد شهادة جيدة، بالإضافة إلى ذلك، تؤكد الأبحاث أن شفافية إجراءات طلبات العروض تساعد في تحقيق وفورات من خلال الرفع من عدد وهيكل مقدمي العروض، خاصة غير المحليين.<sup>1</sup>

ولضمان الشفافية في إرساء الصفقات العمومية، من الضروري أن تُحدث السلطات المتعاقدة آلية للجمع والنشر المنهجي للبيانات المتعلقة بالإجراءات، في صيغ قابلة للقراءة بالكمبيوتر، وإذا لم يتم جمع البيانات ذات الصلة، أو لم يتم نشرها في صيغة يمكن قراءتها بالكمبيوتر.

يكون من الصعب استغلال التقنيات التحليلية الجديدة التي تتطلب موارد معلوماتية هامة لمعالجة عدد كبير من العقود، فضلا عن ذلك، يجب أن تتعاون السلطات المتعاقدة في جمع ونشر بيانات دقيقة حيث يتم في بعض الحالات، توفير البيانات ولكن بسبب جودتها الرديئة تكون العديد من القيم مفقودة ويضر هذا الوضع بتحليل البيانات، لا سيما بسبب عدم معرفة أي بيانات تم حذفها عن قصد من أجل الإفلات من المراقبة، أو ببساطة لأنه يعكس اهتماما غير كافٍ بالتفاصيل. ومن جهة أخرى، يجب أن تتيح السلطات المتعاقدة التي تقبل فتح البيانات الوقت الكافي لتصميم مؤسسات ستضمن قابلية استخدام البيانات المقدمة.<sup>2</sup>

### ثانيا: أسلوب إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت

حققت بعض السلطات المتعاقدة نتائج ممتازة في الحد من الفساد في مجال الصفقات العمومية من خلال اعتماد أنظمة إرساء الصفقات على الإنترنت، التي تقلل من هامش التدخل البشري في هذه العملية إلى أدنى حد، وتعتمد هذه الأنظمة على إجراءات قياسية وآلية أكبر عدد ممكن من جوانب الإجراء. على سبيل المثال، يتم نشر إعلانات طلبات العروض على موقع إلكتروني متاح للجمهور حيث يمكن تحميل الوثائق المرتبطة بطلب العروض. ويمكن تخزين الوثائق الخاصة بالشركات؛ مثل مستندات إثبات التسجيل أو المراجع بشأن التجارب السابقة على الإنترنت. وفيما يخص العروض الإلكترونية، يتم تسليم

<sup>1</sup> Lewis Faupel, Sean. Yusuf Neggars, et al, "Can electronic procurement improve infrastructure provision? Evidence from public works in India and Indonesia", International Growth Centre, London, 2014. P 2.

<sup>2</sup> د.م، إضفاء الشفافية على الصفقات العمومية على الصعيدين المحلي والإقليمي، كونغرس السلطات المحلية والإقليمية، مجلس أوروبا، ستراسبورغ، فرنسا، ديسمبر 2018، ص 33.

العطاءات رسمياً إلى السلطات المتعاقدة عبر نظام معلوماتي مصمم خصيصاً لهذا الغرض، يمكن من خلاله الاطلاع على العروض لاحقاً.

ويسهل إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت الولوج إلى الوثائق عادة بكلفة أقل، بمجرد أن تعرف الشركات طريقة استخدام النظام، فإنها توفر الوقت والموارد، وبالتالي تتعزز المنافسة، فضلاً عن ذلك، يسمح هذا النظام للشركات بتجنب أي خطأ من شأنه أن يفضي إلى رفض عرض الشركات. بالإضافة إلى ذلك، تجمع أنظمة إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت كافة المعلومات المفيدة في مكان واحد، مما يجنب التكرار ويسهل عمليات المراقبة. وفي المقابل، يمكن أن يؤدي إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت أيضاً إلى صلابة الأنظمة، التي سيكون من الصعب عليها التكيف مع الحالات غير التقليدية.

ورغم توفر كثير من المؤشرات والأرقام على فعالية أنظمة إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت في الحد من مخاطر الفساد فإن الأبحاث المنجزة تشير إلى أن الإرساء الإلكتروني يمكن أن يؤدي إلى زيادة في عدد مقدمي العروض، وأن يعزز نسبة نجاح مقدمي العروض غير المحليين في نيل الصفقات وأن يحسن جودة تنفيذ العقود، وأن يسفر في بعض الحالات عن انخفاض في الأسعار، وتشير تقارير حكومية من البرازيل والمكسيك ورومانيا إلى أن إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت خفض التكاليف بحوالي 20%.

تجدر الإشارة إلى أن تحسين الولوج إلى الصفقات العمومية لا يُحدث النتائج المتوخاة إلا إذا كان هناك فاعلون في السوق تتوفر لديهم القدرة على الاستفادة من الفرص الجديدة، وقد يكون من الصعب في الأنظمة حيث يتفشى الفساد على نطاق واسع في إرساء الصفقات العمومي إقناع الشركات بوضع ثقتهم في نظام تم إصلاحه حديثاً، بحيث لا تظهر الفوائد إلا على المدى المتوسط. لهذا السبب، يجب أن تكون الإصلاحات في عمليات إرساء الصفقات مصحوبة بتدابير موجهة لبناء القدرات والثقة بين مقدمي العروض المحتملين. لقد لعب هذا الإجراء على سبيل المثال دوراً حاسماً في نجاح عملية الإصلاح المنجزة في هذا المجال في أوكرانيا في إطار برنامج "بروزورو"<sup>1</sup> (Pro Zorro)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> د.م، إضفاء الشفافية على الصفقات العمومية على الصعيدين المحلي والإقليمي، المرجع السابق، ص ص 34-35.  
<sup>2</sup> Pro Zorro: is a hybrid electronic open source government e-procurement system created as the result of a partnership between business, government and the civil society.

- بروزورو: هو نظام إلكتروني هجين يعتمد سياسة البيانات المفتوحة، مخصص للتعاقدات الحكومية أنشئ كنتيجة للشراكة بين قطاع الأعمال والحكومة والمجتمع المدني. موقع البرنامج: <https://prozorro.gov.ua/en>.

ثالثاً: ميزات الإدارة الإلكترونية للصفقات العمومية: من بين فوائد وإيجابيات التعامل الإلكتروني في مجال الصفقات العمومية نجد الآتي:

- التعامل الإلكتروني من شأنه أن يعزز الشفافية في قطاع حساس كالصفقات العمومية.
- يقضي على المحاباة والمحسوبية والرشوة؛ وتسريع وتيرة الإجراءات والتدقيق في العمليات وتوفير الوقت والجهد والمال، والتقريب بين المسافات وبين الإدارات والمتعاملين معها.
- حماية المال العام، باعتبار أن الصفقات العمومية مجال حيوي لتحرك رؤوس الأموال واستقطاب أكبر عدد ممكن من المتعاملين ونشر جو من المنافسة المشروعة، والحصول على عروض كثيرة ومتنوعة في ظرف قياسي قصير، وتعزيز التنمية الوطنية والمحلية، وتسديد المستحقات المالية للمتعاملين المتعاقدين والحيلولة دون تأخر تنفيذ المخططات.
- تسهيل إجراءات الإشهار عن طريق تجاوز الإشهار العادي في الصحف.
- تعزيز آليات الرقابة من أجل قمع جميع مظاهر الفساد.<sup>1</sup>

تعتبر التكنولوجيا الحديثة من أهم الآليات التي يمكن الاستفادة منها في التقليل من الأسباب المؤدية لانتشار الفساد بشقيه المالي والإداري، ومن هنا يمكن أن يتجلى التأثير المباشر الذي تحدثه الإدارة الإلكترونية في الاقتصاد والمجتمع، وأصبحت أداة رئيسية في محاربة الفساد الإداري، وإذا ما ترافقت حلولها مع مجموعة واضحة من الأهداف وساندها هيئة تشريعية قوية تستطيع سد قنوات الفساد بعدة وسائل، منها جعل القواعد والإجراءات متاحة على الموقع الإلكتروني، وتحديد المسؤول عن كل مرحلة وإجراء، ومتابعة العمليات وتحديد المسؤول عن الأعمال الخاطئة والتجاوزات، إذ تعمل الإدارة الإلكترونية على الحد من انتشار الفساد من خلال:

- الحد من الإجراءات البيروقراطية بمعناها السلبي.
- توحيد مصادر المعلومات الحكومية في إطار واحد.
- توفير الخدمات خارج أوقات العمل الرسمية.

<sup>1</sup> ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، "البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية"، مجلة المالية والأسواق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد 2، العدد 2، سبتمبر 2015، ص 112.



- إغلاق الثغرات المساعدة على انتشار الفساد من خلال تقليص علاقة الأعوان العموميين بالجمهور.<sup>1</sup>

تشكل الشفافية القصوى في جميع مراحل دورة إرساء الصفقات العمومية المبدأ الأساسي للحد من مخاطر الفساد في هذا المجال والحفاظ على ثقة الجمهور في الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات المحلية والإقليمية، وباعتبار الانتقال إلى أنظمة إرساء الصفقات العمومية على الإنترنت قد أثبت أنه يقلل بشكل كبير من مخاطر الفساد في التعاقدات الحكومية، فقد أوصى مجلس السلطات المحلية والإقليمية التابع لمجلس أوروبا باعتماد أنظمة إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت بغية تقليل التدخل البشري في العملية إلى أدنى حد، من خلال الاستناد إلى معايير وإجراءات موحدة من حيث الاتصال وإلى الأدوات المتاحة على الإنترنت.<sup>2</sup>

وتنفيذا للتوصية المذكورة قرر الكونغرس في نفس الجلسة تبني أنظمة إرساء الصفقات العمومية عبر الإنترنت تتيح إمكانية الاطلاع على إشعارات ووثائق طلبات العروض على موقع إلكتروني متاح للجمهور وتقديم العطاءات عن طريق أنظمة معلوماتية مصممة خصيصا لهذا الغرض.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> أمين بن سعيد، نادية عبد الرحيم، "الحكومة الإلكترونية ومساهمتها في الحد من الفساد في الصفقات العمومية - دراسة حالة البوابة الجزائرية للصفقات العمومية"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3، المجلد 2، العدد 4، جوان 2015، ص ص 63-65.

<sup>2</sup> Recommendation 405 (2017), "Making public procurement transparent at local and regional levels", Adopted by the committee of ministers on 17 Mars 2018, Congress of local and regional authorities, council of Europe, Strasbourg, France, 2018.p2. Downloaded from website: [www.coe.int/cm](http://www.coe.int/cm), on August, 11, 2021, at: 23:03.

<sup>3</sup> Resolution 421 (2017), "Making public procurement transparent at local and regional levels", Debated and adopted on 19 October 2017, 2<sup>nd</sup> sitting, Congress of local and regional authorities, council of Europe, Strasbourg, France, 2018. p2. Downloaded from website: [www.coe.int/congress](http://www.coe.int/congress), on August, 11, 2021, at: 22:55.

## المطلب الثاني

### دور وزارة الرقمنة والإحصائيات والوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة في تحسين نظام الإدارة الإلكترونية

لجأت الحكومة الجزائرية إلى تسريع وتيرة تعميم الرقمنة في الإدارة العمومية خاصة في القضاء وقطاع العدالة وقطاع الداخلية والجماعات المحلية، وأيضاً إنشاء وزارة مكلفة بالرقمنة والإحصائيات وكذلك تأسيس وكالة وطنية مكلفة بالعمل على وضع الاستراتيجيات والرؤى الوطنية والقطاعية لتطوير وتعزيز الرقمنة في القطاع العام، وفي ظل التحول الدولي الملاحظ نحو الاقتصاد الرقمي والحكومة الإلكترونية بل وتعدت بعض الدول ذلك إلى ما يعرف بالحكومة الذكية، أيضاً فالحكومة الجزائرية منذ عقد من الزمن تعمل على تسريع وتيرة تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر بشكل شبه كامل ولعل الظروف الصحية العالمية الراهنة تشكل دافعاً آخر يرقى لأن يكون ضرورةً لا اختياراً لتعميم العمل الإداري عن بعد والخدمات الإدارية الإلكترونية، فما الدور الذي يمكن أن تلعبه المؤسسات المستحدثتان في هذا الشأن؟

## الفرع الأول

### تنظيم وصلاحيات وزارة الرقمنة والإحصائيات

في سياق التحول الإلكتروني الذي تبنته الحكومة الجزائرية في مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يضم 13 محوراً رئيسياً بهدف تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية، المؤسسات الاقتصادية وعند الأفراد، تطوير البنية التحتية الخاصة بالاتصالات ذات التدفق العالي والتكوين وتطوير البحث والابتكار في هذا المجال، وكذلك تأهيل الإطار القانوني الخاص باستعمال هذه التكنولوجيا،<sup>1</sup> ومع مرور سنوات من تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بنسب متفاوتة في القطاعات الوزارية بات الانتقال إلى مراحل جديدة من رؤية الرقمنة متعددة الأغراض؛ اقتصادياً، إدارياً، تعليمياً... إلخ، بات أمراً ضرورياً عززته أزمة الجائحة العالمية المتمثلة في وباء كوفيد-19 التي أظهرت أهمية تعزيز القطاع الخدماتي الإلكتروني، وبعد أن كانت مهمة الرقمنة موكلة لوزارة البريد والمواصلات، ومهمة الإحصاء موكلة للديوان الوطني للإحصائيات، كانت الحكومة الثانية بعد حراك 22 فبراير 2019 وانتخابات 12 ديسمبر 2019 الرئاسية تتضمن حقيبة وزارية لأول مرة تحت اسم: وزارة الرقمنة والإحصائيات، سندرس

<sup>1</sup> République Algérienne Démocratique et Populaire, "E-Algérie 2013", Synthèse d'E-commission, Décembre 2008. Lien du téléchargement: <http://www.mptic.dz/ar/mc/pdf/E-algerie.pdf>

من خلال هذا الجزء من دراستنا المتواضعة هذه؛ تنظيم ودور الوزارة في تطوير نظم الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

### أولاً: تعريف وزارة الرقمنة والإحصائيات

وزارة الرقمنة والإحصائيات (Ministère de la numérisation et des statistiques) مستحدثة سنة 2020 بموجب تعديل حكومي،<sup>1</sup> تقوم في إطار السياسة العامة للحكومة وبرنامج عملها بإعداد عناصر السياسة الوطنية في مجال الرقمنة وتطوير المعلومة الإحصائية وتنظيم وتعزيز المنظومة الوطنية للإحصاء، وضمان متابعة ومراقبة تنفيذها، ويعرض وزير القطاع نتائج نشاطاتها على الوزير الأول وفي اجتماعات الحكومة ومجلس الوزراء حسب الأشكال والآجال المقررة.<sup>2</sup>

### ثانياً: تنظيم وزارة الرقمنة والإحصائيات

تشمل الإدارة المركزية لوزارة الرقمنة والإحصائيات أمانة عامة ورئاسة ديوان ومفتشية عامة وخمسة مديريات عامة تتضوي تحتها تسع وعشرون (29) مديرية فرعية، تقوم بمهام متكاملة في تطبيق الرؤية العابرة للقطاعات في ترقية النظم الإلكترونية الإدارية، ولأهمية مهام كل مديرية على حدى سنستعرض تنظيمها بشكل موجز.

#### 1- الأمانة العامة ورئاسة ديوان الوزارة: يتولى الأمين العام للوزارة تنشيط إدارة الوزارة، بمساعدة

مديري دراسات اثنتين دراسات، كما يتبع سلطته مكتب البريد والمكتب الوزاري للأمن الداخلي للوزارة.

أما رئيس الديوان الذي يتولى بمساعدة ثمانية (8) مكلفين بالدراسات والتلخيص تحضير وتنظيم

مشاركة الوزير في النشاطات الحكومية والنشاطات المرتبطة بالعلاقات مع البرلمان<sup>3</sup> من عمل اللجان والتحقيق والأسئلة وآليات الرقابة البرلمانية،<sup>4</sup> يقوم ديوان الوزير أيضا بتحضير وتنظيم الاتصال المتعلق بنشاطات الوزير والعلاقات مع أجهزة الإعلام من مؤتمرات وندوات صحفية وايام إعلامية، في إطار تنفيذ استراتيجية الاتصال العمومي والعلاقات العامة للقطاع المعدة من طرفهم أيضا، من صلاحيات الديوان

<sup>1</sup> المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم: 20-163، المؤرخ في: 23 يونيو 2020، يتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية عدد 37، مؤرخة في: 27 يونيو 2020.

<sup>2</sup> المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363، المؤرخ في: 5 ديسمبر 2020، يحدد صلاحيات وزير الرقمنة والإحصائيات، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 8 ديسمبر 2020.

<sup>3</sup> المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364، المؤرخ في 5 ديسمبر 2020، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الرقمنة والإحصائيات، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 8 ديسمبر 2020.

<sup>4</sup> طبقاً لأحكام المواد: 157، 158، 159، 160، 161 من دستور الجزائر لسنة 2020.

أيضا متابعة العلاقات مع الحركة الجمعوية والتنظيمات المهنية والشركاء الاجتماعيين والاقتصاديين في إطار التعاون المجتمعي المدني الفاعلين الاقتصاديين.

يقوم أيضا المكلفون بالدراسات بمتابعة ملفات وبرامج تطوير الرقمنة والإحصائيات، وتحليل الوضعية العامة للقطاع وتدقيق وتحليل حصائل النشاطات. فيما في مجال التعاون الدولي يقوم مكلف بالدراسات من بين الثمانية بتحضير وتنظيم كل الأنشطة المتعلقة بذلك،<sup>1</sup> وللتعاون الدولي أهمية كبرى في تحسين أداء قطاع بهذه الخصوصية فحول العالم تجارب رائدة يمكن الاستفادة منها في إطار اتفاقيات وتكوين متبادل للموارد البشرية، وتجدر الإشارة أن كل مكلف بالدراسات من الثمانية المذكورين سابقا يقوم بمهمة من بين مهام الديوان تحت إشراف ورقابة مدير الديوان.

## 2- المديرية العامة للرقمنة: تعد المديرية من خلال الصلاحيات الممنوحة لها بموجب التنظيم من

أهم المديرية في مجال اختصاص الوزارة حيث تضطلع بالمهام الرئيسية في الإعداد والإشراف على تنفيذ البرامج الحكومية لترقية وتطوير التحول الرقمي للإدارات العمومية والمؤسسات بالتنسيق مع مختلف القطاعات والدور الوزارية والهيئات والوكالات الوطنية ذات العلاقة بتفعيل الآليات التي تسمح بتحسين نوعية الخدمة العمومية والوصول إلى حوكمة إلكترونية في مجال الإدارة والاقتصاد وصولا لتجسيد رؤية الاقتصاد الرقمي بما يخدم تنافسية الاقتصاد الوطني ورفع مؤشراتته الدولية. تتبع المديرية العامة للرقمنة ثلاثة مديريات فرعية كالتالي:

أ- **مديرية تكنولوجيات الرقمنة:** تعمل المديرية على تعزيز الأنظمة المعلوماتية الحكومية وترقية وسائل عملها، ومتطلباتها القانونية والقياسية والتقنية والبشرية.

وتضم بدورها ثلاث مديريات فرعية هي:

- المديرية الفرعية لترقية وتطوير تكنولوجيات الرقمنة.

- المديرية الفرعية للتقييم والإدماج والتوافقية.

- المديرية الفرعية للأمن السبراني.

ب- **مديرية تنسيق ومتابعة الرقمنة:** تختص المديرية بإعداد الاستراتيجيات الوطنية للرقمنة ومتابعة

تنفيذها والمصادقة على خطط الرقمنة للقطاعات الوزارية والآليات المتعلقة بتنفيذها.

فيما تضم مديريتين فرعيتين هما:

<sup>1</sup> المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.

- المديرية الفرعية لتنسيق الرقمنة.

- المديرية الفرعية لمتابعة الرقمنة.

**ج - مديرية النظام البيئي ودعم الاقتصاد الرقمي:** مهمة هذا المديرية تتعلق أساسا بالتحول نحو الاقتصاد الرقمي والإجراءات الضرورية لتطبيقه عبر القطاعات المتداخلة في العملية وتشارك في اقتراح عناصر تحفيز نظم الاقتصاد الحديثة.

تضم المديرية مديرتين فرعيتين هما:

- المديرية الفرعية للنظام البيئي واليقظة التكنولوجية.

- المديرية الفرعية لدعم الاقتصاد الرقمي.<sup>1</sup>

**3- المديرية العامة للإحصائيات:** أصبحت نظم الإحصاء مهمة جدا في توفير الشفافية الإدارية والمالية والتخطيط الجيد للمشاريع الحكومية والاقتصادية وتعزيز ترتيب الدول في المؤشرات الدولية المختلفة، تقوم المديرية العامة للإحصائيات بتنظيم وتعزيز منظومة الإحصاء الوطنية من الناحية الاجتماعية والديمقراطية والاقتصادية والبيئية بالتنسيق مع الفاعلين في هذا المجال، مع توحيد أنظمة الإحصاء ورقمنتها وضمان جودة الإحصاءات ودقتها. وتضم المديرية بدورها ثلاث مديريات هي:

**أ- مديرية التنسيق والبرامج الإحصائية:** تساهم المديرية في إطار صلاحياتها القانونية في تخطيط وإعداد الاستراتيجيات الوطنية لتطوير الإحصاء، والتأكد من الانسجام الكلي للمنظومة الوطنية للإحصاء وتنسيق عمل كل الفاعلين في الإحصاء العمومي من دوائر وزارية ومؤسسات وهيئات عمومية.

وتتفرع عن المديرية بدورها ثلاث مديريات فرعية كالتالي:

- المديرية الفرعية للتنسيق الإحصائي.

- المديرية الفرعية لتعزيز الشبكة الإحصائية.

- المديرية الفرعية للبرامج الإحصائية.

**ب- مديرية تجميع وتحليل المعطيات:** تختص هذه المديرية بتصوير ووضع وإدارة منصة معلوماتية وإحصائية ديناميكية بالتشاور مع كل فاعلي المنظومة وتجميع المعطيات المنبثقة من الملفات الإحصائية الواردة من الإحصاءات العامة والمسوح والأشغال الإحصائية والمصادر الإدارية، مع وضع البيانات الإحصائية تحت تصرف الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين عبر المنصة المعلوماتية، كما تتكفل بإدخال

<sup>1</sup> المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.

البيانات في المنظومة الوطنية للإحصاء وفقا لأحكام التشريع والتنظيم وتكثيف استخدام المصادر الإدارية على مستوى المنظومة الوطنية للإحصاء.

وتضم المديرية مديريتين فرعيتين هما:

- المديرية الفرعية لتجميع البيانات الإحصائية.

- المديرية الفرعية للمواضيع الناشئة واليقظة التكنولوجية.<sup>1</sup>

**ج - مديرية التقييس والجودة والعصرنة:** تسهر المديرية على جودة الإحصائيات التي تنشرها المنظومة الوطنية للإحصاء واستعمال الممارسات الجيدة والمناهج السليمة في المسارات الإحصائية ومتابعة مختلف التصنيفات والمدونات سواء وطنيا أو دوليا، مع الحرص على ترقية استخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال الإحصائيات والمساهمة في عصرنة الإحصاء عبر رقمنة المسارات الإحصائية.

وتتبع للمديرية مديرتان فرعيتان هما:

- المديرية الفرعية للتقييس والجودة.

- المديرية الفرعية للمناهج والعصرنة.<sup>2</sup>

**4- مديرية أنظمة المعلومات والاتصال:** تسهر مديرية أنظمة المعلومات والاتصال على وضع وتطوير أنظمة معلومات الوزارة، وتقوم بتحديد الحاجات في مجال تجهيزات الإعلام الآلي وضمان صيانتها وتصوير حلول معلوماتية على مستوى القطاع، كذلك تضع وتطور وتدير الأنظمة وشبكات الإعلام الآلي المعلوماتية وخدمات الإيواء، وتختص أيضاً بتنفيذ السياسة الوطنية في مجال أمن أنظمة المعلومات الخاصة بالوزارة، وتوفر ضمان اليقظة التكنولوجية في مجال تطوير وتنفيذ أنظمة المعلومات إعداد استراتيجية الاتصال والعلاقات العامة للقطاع بثمنين إنجازاته.

وتتبع لهذه المديرية ثلاث مديريات فرعية كالاتي:

- المديرية الفرعية لتطوير أنظمة المعلومات.

- المديرية الفرعية للشبكات وأنظمة الإعلام الآلي وأمنها.

<sup>1</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.

<sup>2</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.

- المديرية الفرعية للاتصال.<sup>1</sup>

**5- مديرية التعاون والشؤون القانونية والأرشيف:** تختص مديرية التعاون والشؤون القانونية والأرشيف وتكلف خاصةً بتحديد مجالات التعاون الثنائي والمتعدد الأطراف في اختصاص القطاع، ومتابعة تنفيذ الاتفاقيات والبروتوكولات والاتفاقات الدولية التي تهم القطاع، وتقييمها باستمرار مع صياغة الآراء حول مشاريع الاتفاقيات والاتفاقات والعقود التي تهم القطاع.

تعمل المديرية أيضاً على ترقية وتنظيم المشاركة في التظاهرات العلمية والتكنولوجية التي تهم القطاع بالاتصال مع القطاعات المعنية، وفي سياق التعاون مع المؤسسات الجامعية تعمل على تطوير العلاقات مع العالم الأكاديمي والمؤسسات والمدارس المتخصصة.

أما من الناحية القانونية فتقوم المديرية الفرعية للتنظيم والدراسات القانونية بإعداد واقتراح مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بأنشطة القطاع، وضمان متابعتها بالاتصال مع الهياكل المعنية وتحلل وتصيغ الآراء والملاحظات حول مشاريع النصوص التي تبادر بها القطاعات الأخرى في مجال منظومة الإدارة الإلكترونية، وتعمل أيضاً على تنسيق أشغال الهياكل في المسائل القانونية ومعالجة الشؤون القانونية والمنازعات المرتبطة بنشاطات القطاع ومتابعتها، مع ضمان المرافقة القانونية للهيئات الإدارية المركزية والمصالح غير الممركزة والمؤسسات تحت الوصاية، فيما تقوم المديرية الفرعية للوثائق والأرشيف بجمع الوثائق اللازمة لأشغال ونشاطات الوزارة ووضعها تحت تصرف المستعملين، إضافةً إلى جمع ومعالجة وحفظ أرشيف الوزارة، والسهر على رقمته.

تتضوي تحت مديرية التعاون والشؤون القانونية والأرشيف ثلاث مديريات فرعية هي:

- المديرية الفرعية للتعاون.

- المديرية الفرعية للتنظيم والدراسات القانونية.

- المديرية الفرعية للوثائق والأرشيف.<sup>2</sup>

**6- مديرية الإدارة العامة:** تقترح مديرية الإدارة العامة كل عمل يهدف إلى تطوير الرأسمال البشري والكفاءات الوطنية لتطوير الرقمنة والإحصائيات وتسيير المسار المهني لمستخدمي القطاع، كما تعمل المديرية على تحضير وتنفيذ ميزانيتها التسيير والتجهيز للوزارة بما فيها تلبية احتياجات الوزارة للوسائل

<sup>1</sup> المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.

<sup>2</sup> المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.

الضرورية لسيرها، وتسهر على التسيير الجيد للممتلكات المنقولة وغير المنقولة للوزارة والمحافظة عليها وتحضير مشاريع الصفقات وتنفيذها بعد المصادقة عليها.

أما عن تنظيم المديرية فيكون في ثلاث مديريات كما يلي:

- مديرية التعاون والشؤون القانونية والأرشفة.

- المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.

- المديرية الفرعية للوسائل العامة.<sup>1</sup>

أما عن التنظيم للمديريات المركزية في مكاتب فيحدد -حسب التنظيم- في مكاتب بموجب قرار مشترك فيما بين وزير الرقمنة والإحصائيات ووزير المالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، في حدود مكتبين إلى أربعة مكاتب في كل مديرية فرعية من مديريات للوزارة.<sup>2</sup>

### ثالثا: مهام وزارة الرقمنة والإحصائيات في تطوير الإدارة الإلكترونية الجزائرية

تتمتع وزارة الرقمنة والإحصائيات في إطار مهامها القطاعية بمجموعة من الصلاحيات يمارسها الوزير لحساب الوزارة وباسمها، وتقوم بها مديرياتها العامة والفرعية التي فصلنا في تنظيمها في الفرع الأول.

#### 1- صلاحيات وزارة الرقمنة في إطار الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي

لاستحداث دائرة وزارية متخصصة في الرقمنة مؤشرات على النية في تعزيز الخطط الحكومية لتعزيز التحويل الرقمي في المجال الخدماتي والمالي والاقتصادي، حيث تقوم الوزارة بالتنسيق مع كل القطاعات في مجال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في النظم الحكومية وتطوير نظام الإدارة الإلكترونية سواء الخدماتية أو أنظمة التسيير، وتعمل الوزارة في هذا الشأن على إعداد السياسة الوطنية لترقية وتطوير الرقمنة والمعلومة الإحصائية والتحويل الرقمي للإدارات والمؤسسات العمومية والسهر على تنفيذها بالتشاور مع القطاعات والهيئات المعنية وتنسيق الجهود لتجسيد هذه السياسة عبر وضع الآليات اللازمة للتحويل الرقمي قصد تحسين نوعية الخدمة العمومية.

<sup>1</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.

<sup>2</sup> المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-364.



كما تعمل وزارة الرقمنة والإحصائيات على تنفيذ السياسات الخاصة بالحوكمة وتحسين المناخ الاقتصادي عبر رفع تنافسية المتعاملين الاقتصاديين الوطنيين والشركات عن طريق الرقمنة، والإشراف على وضع بيئة ملائمة لتنفيذ حوكمة إلكترونية بالتشاور مع الأطراف الفاعلة في العملية.

أما في جانب الإحصاء الوطني فتعمل على تنظيم وتعزيز المنظومة الوطنية للإحصاء في إطار السياسة العامة للحكومة في مجال الإحصاء وتنسيق المنظومة الوطنية للإحصاء بأكملها.

وفيما يخص الاقتصاد الرقمي فتشارك الوزارة في اقتراح عناصر السياسة الوطنية لتطوير الاقتصاد الرقمي والمساهمة في ترقية وتطوير أنظمة بيئية للرقمنة والاقتصاد الرقمي، وكذا نقل التكنولوجيا وتثمين نتائج البحث.

وأخيراً فيما يتعلق بالخطط الاستراتيجية والقطاعية للرقمنة تقوم الوزارة بدراسة مخططات وبرامج تطوير القطاع وتحديثها والسهر على تنفيذها، كما تبادر في إطار اختصاصها القطاعي بالدراسات الاستراتيجية التي من شأنها تحديد اختيارات الحكومة في هذه الميادين، ولتجسيد كل هذه المهام فإنها مطالبة بالعمل المستمر على ترقية برامج التكوين في الرقمنة والإحصائيات واستعمال التكنولوجيات الحديثة بالتنسيق مع الدوائر الوزارية المعنية.<sup>1</sup>

## 2- صلاحيات الوزارة في مجال تطوير نظم الرقمنة والإدارة الإلكترونية

ترقية الرقمنة واستعمال التكنولوجيات الحديثة في نظم الإدارة والاقتصاد والتجارة والمالية والإحصاء هو المهمة الرئيسية للوزارة، ومن هذا المنطلق تعمل على ما يلي:

- اقتراح الإطار الذي يندرج فيه مسار الرقمنة، الذي يسمح بالاشتراك في الموارد والخدمات وكذا تطوير منصات تبادل المعطيات.

- العمل على وضع نظام معلوماتي مندمج مساعد لاتخاذ القرار بالتشاور مع الدوائر الوزارية الأخرى ذات الصلة.

- العمل على جمع المعلومات المتعلقة بمشاريع تطوير الرقمنة لدى الدوائر الوزارية.

- وضع الآليات المتعلقة بإعداد خطط العمل القطاعية في مجال الرقمنة والمصادقة عليها ومتابعتها.

<sup>1</sup> المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

- المشاركة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بإرساء الإدارة الإلكترونية وصولاً لتجسيد الحكومة الإلكترونية الشاملة.

- المشاركة في تطوير خدمات ووسائل الدفع الإلكتروني لتسريع تجسيد التجارة الإلكترونية.

- المشاركة في إعداد وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لتطوير التصديق الإلكتروني.

- المشاركة في إعداد وتنفيذ السياسة الوطنية لأمن أنظمة المعلومات.

- المشاركة في وضع إطار تقييس وتوافقية الأنظمة المعلوماتية للدولة.

- السهر على وضع آليات التمويل الملائمة لتطوير مخططات العمل في مجال الرقمنة وتسهيل الوصول إليها بالتنسيق مع القطاعات الأخرى.

- اقتراح عناصر استراتيجيات تعاضد الموارد الرقمية الحكومية وترشيدها واستعمالها بالطرق الأمثل.

- ترقية بروز نظام بيئي ملائم لتطوير تكنولوجيات الرقمنة.

- العمل على ربط طالبي الحلول الرقمية والفاعلين الاقتصاديين المتخصصين.

- اقتراح على الحكومة كل عمل يهدف إلى تطوير الموارد البشرية والكفاءات الوطنية الضرورية لتطوير الرقمنة.

- إنجاز الخبرات أو التقييمات المندرجة في مجال اختصاص الوزارة في ميدان الرقمنة.

- إعداد تقارير دورية حول تطور مؤشرات تطوير الرقمنة واقتراح الإجراءات التي قد تساعد في تحسينها وعرض هذه التقارير على الحكومة.<sup>1</sup>

وفي إطار حصيلة نشاط الوزارة في مسار تطوير الرقمنة في الدوائر الوزارية، وتنفيذاً للهدف الاستراتيجي للوزارة في مرافقة وتحليل عمليات الرقمنة في الدوائر الوزارية سعياً لتوفير تعدد الموارد والانسجام في المخططات الحكومية، سجلت الوزارة سنة 2020، سجلت الوزارة وجود 525 عملية تدخل في إطار الرقمنة، 123 منها تطبيقات خدمية موجهة للمواطنين، و64 للمتعاملين الاقتصاديين، و79 موجهة للبنية التحتية، فيما تطبيقات التسيير الداخلي لدى القطاعات تعتمد على 256 تطبيق رقمية، و3 أخرى موجهة حاجات أخرى لم تحدها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

<sup>2</sup> Ministère de la Numérisation et des statistiques, "Bilan des principales activités du Ministère de la Numérisation et des Statistiques", Volet Numérisation, Algérie, 2021, p p 14-16.

### 3- صلاحيات الوزارة في تطوير منظومة الإحصاء الوطنية

في مجال الإحصاء وبعد اسناد سلطة الوصاية على الديوان الوطني للإحصائيات إلى وزير الرقمنة والإحصائيات،<sup>1</sup> أصبح حسب النصوص التنظيمية للوزارة سلطات في مجال الإحصاء الوطني وكل ما يتعلق ببنك الإحصائيات. حيث تمارس الصلاحيات التالية:

- إعداد السياسة الوطنية للمعلومة الإحصائية واقتراحها على الحكومة للإثراء وكذا السهر على تنفيذها.

- ضمان انسجام منظومة الإحصاء وتحديد كل تدبير من شأنه تعزيز التنسيق بين الهياكل المكلفة بالإحصائيات بالتنسيق مع القطاعات المعنية.

- السهر على تنفيذ وإنجاز الأشغال الإحصائية في الميدان الاجتماعي والديمقراطي والاقتصادي والبيئي في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية التي تنظم المنظومة الوطنية للإحصاء.

- وضع منصة معلوماتية ديناميكية تتمركز فيها الإحصائيات وذلك بالتشاور مع مجموع الفاعلين التابعين للمنظومة الوطنية للإحصاء، وضمان تسييرها.

- السهر على ضمان مستوى تغطية ملائم للإحصائيات المنشورة من طرف المنظومة الوطنية للإحصاء بالتشاور مع الهيئات التابعة للمنظومة.

- السهر على توسيع شبكة الإحصاء عبر التراب الوطني.

- السهر على تحسين نوعية الإحصائيات المنشورة من طرف المنظومة الوطنية للإحصاء بالتشاور مع الهياكل المعنية.

- المساهمة في عصرنة الإحصاء بالعمل خصوصا على رقمنة المسارات الإحصائية.

- ضمان اليقظة على المستوى الجهوي والدولي، فيما يتعلق بابتكارات مفاهيم ومنهجيات الإحصاء.

- السهر على ملائمة الإطار المؤسسي والقانوني للمنظومة الوطنية للإحصاء.

- السهر، بالتشاور مع الفاعلين في المنظومة الوطنية للإحصاء، على تعزيز وتمتين القدرات

التقنية للمورد البشري المتخصص.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم: 20-365، المؤرخ في: 8 ديسمبر 2020، يسند إلى وزير الرقمنة والإحصائيات سلطة الوصاية على الديوان الوطني للإحصائيات، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 8 ديسمبر 2020.

<sup>2</sup> المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

وقد نفذ الديوان الوطني للإحصائيات سنة 2020 في إطار تبعيته لوزارة الرقمنة -كما ذكرنا سابقا- عمليتين رئيسيتين لتطوير منظومة الإحصاء الوطنية، حيث تم عصرنة وتحديث إجراءات منح رقم التعريف الإحصائي<sup>1</sup> (NIS) حيث يتم الحصول عليه في مرحلة أولى عبر المراسلة الإلكترونية لطلبه. فيما المرحلة الثانية تعتمد على أرضية رقمية تابعة للديوان الوطني للإحصائيات، والعملية الثانية تتعلق بالتحضير لإطلاق الإحصاء العام رقم 6 للسكان<sup>2</sup> (RGPH) من خلال عصرنة نظم جمع المعطيات ومعالجتها وتحويلها، من خلال وسائل إلكترونية وألواح رقمية.<sup>3</sup> وتعد هذه العملية أكثر دقة في عمليات الإحصاء التي تساعد في تخطيط البرامج التنموية وتقييم الخلل في التنمية بين المناطق وخاصة مناطق الظل والتجمعات السكنية الجديدة، كما تساعد في وضع بنك إحصائيات أكثر دقة يساعد بدوره في تطوير منظومة الإحصاء الوطنية بما ينعكس على تحسين التصنيفات الدولية للجزائر دوليا وهذا له أثر بالغ في تحسين صورة البلاد ومناخ الاستثمار فيها كلما كانت الشفافية والوصول للمعلومة متاحة بأسهل الطرق.

#### 4- دور الوزارة في ترقية الاقتصاد الرقمي

الاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد الذي يقوم على عملية تحويل البيانات والمعلومات إلى شكل رقمي من خلال التحول من الأساليب التقليدية إلى نظم حفظ الكترونية أنتجت مفاهيم جديدة وأنظمة حديثة كانت نتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، حيث يعرف الاقتصاد الرقمي بأنه الانتقال للتقنيات التكنولوجية الحديثة بمعالجة البيانات والمعلومات الرقمية باستخدام البرمجيات التي يمكن من خلالها توفير التكلفة لإنجاز الإجراءات للمتعاملين مع النظام الإلكتروني وتحقيق العوائد لصالح المؤسسات والدول.<sup>4</sup>

تكمن أهمية الاقتصاد الرقمي في كونه يعتبر وسيلة متميزة وغير مسبقة للوصول للأسواق العالمية في وقت واحد بأقل التكاليف، ووسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين العملاء عن طريق الاتصال

<sup>1</sup> NIS: Numéro d'identification statistique.

<sup>2</sup> RGPH : Recensement général de la population et de l'habitat.

<sup>3</sup> Ministère de la Numérisation et des statistiques, "Bilan des principales activités du Ministère de la Numérisation et des Statistiques", Volet statistiques, Algérie, 2021, p 12.

<sup>4</sup> فاطمة الزهراء جموعي، "واقع الفجوة الرقمية في الجزائر دراسة تحليلية للفترة: 2009-2014"، مجلة دراسات اقتصادية، الجزائر، المجلد 1، العدد 4، 2017، ص 338.

الإلكتروني المباشر بينهم، كما يساعد الشركات على إتباع نظم التصنيع التي تتم بواسطة الحاسب الإلكتروني.<sup>1</sup>

ويتسم الاقتصاد الرقمي في أيامنا هذه بتكنولوجيات كانت غير معروفة وقت ظهوره كمفهوم، ومنها النفاذ إلى الحزمة العريضة الثابتة، والحزمة العريضة النقلة، والهواتف الذكية وتطبيقاتها، والمواقع الشبكية التفاعلية، والشبكات الاجتماعية، والمنصات التشاركية، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، وتجسد هذه التكنولوجيات الإمكانيات المنبثقة عن القوة الشبكية للاقتصاد الرقمي وقدرته على "إعادة تعريف التعاون والقيادة، ورفع الإنتاجية البشرية، وبدء القضاء على العديد من الصناعات وتحدي قوة الشركات القائمة".<sup>2</sup>

وفي ذات السياق ورد في مخطط عمل الحكومة لسنة 2021، مجموعة من الإجراءات المخططة للتنفيذ في مجال ترقية الرقمنة في القطاع الاقتصادي بما يخدم تطوير منظومة الاستثمار في الجزائر من خلال تعزيز رقمنة كل الإدارات وربطها ببعضها البعض وذلك عبر إرساء نظام ملائم للإدارة الإلكترونية من خلال استحداث منصات لتجميع كل الإجراءات الإدارية للمؤسسات والخواص، على أن يتم تزويده بنظام للاستشارة من أجل سبر آراء المتعاملين الاقتصاديين،<sup>3</sup> أي تطبيق نظام المشاركة الإلكترونية الذي فصلنا فيه في الباب الأول على نطاق جزئي في القطاع الاقتصادي بما يسمح لذوي الشأن المشاركة في عملية صنع السياسات وتقييمها.

وتعمل وزارة الرقمنة والاحصائيات في هذا الميدان من خلال قيامها بالمهام التالية:

- اقتراح الأعمال التي تسمح بتطوير الاقتصاد الرقمي وذلك بالتشاور مع الأطراف الفاعلة في الميدان الاقتصادي.

- توفير العناصر الضرورية لإعداد الإطار التشريعي والتنظيمي المتعلقة بتطوير وترقية الاقتصاد الرقمي.

<sup>1</sup> زياد جلال الدماغ ومحمد اسامة حسنية، "دور الاقتصاد الرقمي في تطوير النظام المصرفي الفلسطيني الصيرفة الالكترونية - نموذجاً "دراسة تحليلية"، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 17 عدد خاص، يوليو 2021، ص50.

<sup>2</sup> اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، آفاق الاقتصاد الرقمي في المنطقة العربية، مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن الإسكوا، بيروت، 2008، ص 3.

<sup>3</sup> مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، صادق عليه المجلس الشعبي الوطني في جلسة: 16 سبتمبر 2021 ومجلس الأمة في جلسة: 22 سبتمبر 2021، الوزارة الأولى، سبتمبر 2021، رابط تحميل الملف: <https://bit.ly/3vXncnq>، ص21.

- اقتراح الأعمال التي تسمح بترقية الشراكة بين القطاع العام والخاص في ميدان الاقتصاد الرقمي، بالتشاور مع القطاعات المعنية.

- اقتراح الأعمال التي تسمح بتنفيذ التدابير المرتبطة بترقية البحث والتحفيز على نقل التكنولوجيا في ميدان الاقتصاد الرقمي.

- المشاركة في تنفيذ أعمال التعاون التي تساهم في الشراكة الاستراتيجية، واقتراح برامج التعاون ونقل التكنولوجيا والمهارات في ميدان الاقتصاد الرقمي.<sup>1</sup>

كما يقوم أيضا وزير الرقمنة والإحصائيات بصلاحيات أخرى في إطار مهامه منها العمل على ترقية وتنظيم التظاهرات العلمية والتقنية في الميادين ذات الأهمية والمتعلقة بقطاعه،<sup>2</sup> ويقترح لضمان تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف الموكلة له، تنظيم الإدارة المركزية الموضوعة تحت سلطته والهيكل غير الممركزة والهيئات والمؤسسات الموضوعة تحت وصايته، ويسهر على اتخاذ كل التدابير اللازمة لحسن سيرها في إطار القوانين والأنظمة المعمول بها،<sup>3</sup> إضافة لذلك يبادر وزير الرقمنة والإحصائيات في إطار صلاحياته، بكل نص ذي طابع تشريعي وتنظيمي،<sup>4</sup> إضافة لما تقدم يقوم وزير القطاع وباسم وزارته بـ:

- اقتراح إنشاء أي هيئة للتشاور و/أو التنسيق المشترك بين الوزارات وكل جهاز من شأنه السماح بالتكفل الجيد بالمهام المسندة إليه.<sup>5</sup>

- إقامة علاقات تعاون في مجالات اختصاصه على الصعيدين الجهوي والدولي، وفقا للقواعد والإجراءات في هذا الشأن.<sup>6</sup>

- المشاركة وتقديم المساعدة للسلطات المختصة المعنية، في كل المفاوضات الدولية والثنائية والمتعددة الأطراف المرتبطة بالنشاطات التي تدخل في مجال اختصاصه.

- ضمان تمثيل القطاع في نشاطات المنظمات والهيئات الجهوية والدولية المختصة في مجالات الرقمنة والإحصائيات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

<sup>2</sup> المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

<sup>3</sup> المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

<sup>4</sup> المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

<sup>5</sup> المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

<sup>6</sup> المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

## الفرع الثاني

### الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة

اتجهت الحكومة نهاية العام 2019 نحو إحداث نقلة نوعية في الخطة الوطنية لتسريع تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال استحداث وكالة وطنية تحت اسم: الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة حيث تساهم هي الأخرى في تطوير السياسة الحكومية لتطوير نظم الإدارة الإلكترونية والرقمنة وخاصة ما تعلق بربطها بالاقتصاد الرقمي.

#### أولاً: تنظيم الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة وسيرها

تتضمن الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة مجلس؛ مجلس إدارة ومجلس علمي وتقني، تقوم كل منها على مهام سير الوكالة سواء من الناحية الإدارية التنظيمية، أو من الناحية التقنية العملية المتعلقة بميدان نشاط الوكالة المتخصص في نشاطات ترقية وتطوير نظم المعلومات الإدارية بما يحقق التكامل في الاستراتيجية الحكومية للتحويل الرقمي وتجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

#### 1- تعريف الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة

الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي<sup>2</sup> تتبع مصالح الوزير الأول،<sup>3</sup> مقرها في مدينة الجزائر،<sup>4</sup> يرأس الوكالة مدير عام مسؤول عن سيرها، يعين بموجب مرسوم رئاسي، كما يعد عمودها الفقري المجلس العلمي والتقني.

#### 2- تنظيم الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة

هيكلية إدارة الوكالة تقوم على مجلس الإدارة ويديرها مدير عام، وتزود بمجلس علمي وتقني له الاختصاصات المتعلقة بموضوع نشاط الوكالة بدرجة أساسية.

أ- مهام المدير العام للوكالة: المدير العام للوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة هو المسؤول عن السير العام للوكالة ويضمن تسييرها طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما، يعين وتنتهى مهامه بموجب مرسوم رئاسي، وبصفته مسؤولاً عن شؤون تسيير الوكالة يقوم بالمهام التالية:

<sup>1</sup> المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم: 20-363.

<sup>2</sup> المادة 3 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317، المؤرخ في: 26 نوفمبر 2019، يتضمن إنشاء وكالة وطنية بتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 1 ديسمبر 2019.

<sup>3</sup> المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

<sup>4</sup> المادة 4 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

- إعداد برامج نشاط الوكالة.
  - اقتراح معايير انتقاء أعضاء المجلس العلمي والتقني وتوزيعهم والقائمة الاسمية لهم للتعين.
  - التصرف باسم الوكالة وتمثيلها أمام العدالة وفي أعمال الحياة المدنية المختلفة.
  - ممارسة السلطة السُّلمية على مجموع مستخدمي الوكالة.
  - توظيف وتعيين وإنهاء مهام مستخدمي الوكالة.
  - إعداد مشروع الميزانية والسهر على تنفيذه.
  - الأمر بصرف ميزانية الوكالة.
  - إعداد مشروع النظام الداخلي للوكالة والسهر على تطبيقه.
  - إبرام كل الصفقات والعقود واتفاقيات التعاون، طبقاً للأحكام القانونية المعمول بها.
  - عرض على المجلس العلمي والتقني كل مسألة أو نشاط يتصل بتطوير الرقمنة.
  - إعداد التقرير السنوي لنشاطات الوكالة وإرساله إلى الوزير الأول بعد مداولة مجلس الإدارة.
  - اقتراح التنظيم الداخلي للوكالة.
  - تحضير اجتماعات مجلس الإدارة وجدول أعمالها ويضمن تنفيذ مداولاته.<sup>1</sup>
  - اقتراح نظام الأجر لمستخدمي الوكالة وفقاً لما ينص عليه القانون.<sup>2</sup>
- ب- مجلس إدارة الوكالة:** يشرف المجلس على شؤون إدارة الوكالة الوطنية تطوير الرقمنة ويرأسه ممثل الوزير الأول، ويتشكل من ممثلين لقطاعات وهيئات عمومية عديدة، يختص بالمسائل المتعلقة بتجسيد وتنظيم أعمال الوكالة.
- ب/1- تشكيلة مجلس الإدارة:** ويتشكل من ممثلي الوزراء في قطاعات: الدفاع الوطني، الشؤون الخارجية، الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، العدل، المالية، الطاقة، التعليم العالي والبحث العلمي، البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، التجارة، الصناعة والمناجم، العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

ويضاف إلى هؤلاء الممثلين عن القطاعات الوزارية، ممثل عن المديرية العامة للأمن الوطني وممثل عن المديرية العامة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

<sup>1</sup> المادتان 16 و 17 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

<sup>2</sup> المادة 18 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.



والتهيئة العمرانية، وكذلك رئيس المجلس العلمي والتقني التابع للوكالة، كما يحضر المدير العام للوكالة اجتماعات مجلس الإدارة بصفة استشاري فقط.<sup>1</sup>

يعين أعضاء مجلس الإدارة من طرف الوزير الأول، بناء على اقتراح السلطات التي يتبعونها، من بين الإطارات برتبة مدير بعنوان الإدارة المركزية، تمتد عهدهم في عضوية الوكالة لمدة ثلاث (3) سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة، باستثناء رئيس المجلس العلمي والتقني، كما يمكن أن يستعين مجلس الإدارة بأي شخص أو هيئة قد تساعده في أشغاله<sup>2</sup> من خبراء أو مختصين.

يتداول مجلس الإدارة على الخصوص فيما يأتي:

- عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة قبل عرضها على الحكومة للمصادقة.
- تقييم نتائج مج موع الأعمال التي تتابعها الوكالة، لا سيما في مجال تطوير الرقمنة.
- التدابير والوسائل اللازمة للتطوير الملائم للرقمنة.
- برامج النشاطات السنوية ومتعددة السنوات للوكالة.
- التنظيم الداخلي والنظام الداخلي للوكالة.
- الحصيلة السنوية لنشاطات الوكالة.
- مشروع الميزانية والتسيير المالي للسنة المالية المنصرمة.
- مخططات التوظيف والتكوين.
- نظام الأجور لمستخدمي الوكالة.
- قبول الهبات والوصايا وتخصيصها.
- المقتنيات وإيجار العقارات.
- التعويض الذي يمنح لأعضاء المجلس العلمي والتقني.
- كفاءات تعويض مصاريف تنقل وإقامة الأشخاص المدعويين للمشاركة في اجتماعات المجلس العلمي والتقني وأعضائه.
- العقود واتفاقيات الشراكة الوطنية والدولية المبرمة من طرف الوكالة في إطار صلاحياتها طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

<sup>1</sup> المادة 8 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

<sup>2</sup> المادة 9 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

- كل المسائل المعروضة على المجلس من طرف الوزير الأول والمجلس العلمي والتقني والمدير العام للوكالة.

- معايير انتقاء أعضاء المجلس العلمي والتقني وتوزيعهم وكذا القائمة الاسمية لأعضاء هذا المجلس.

- تعيين محافظ الحسابات.

- يدرس مجلس الإدارة ويقترح كل التدابير الرامية إلى تحسين سير الوكالة وتنظيمها، مع التشجيع على تحقيق أهدافها.<sup>1</sup>

ب/2- سير عمل مجلس إدارة الوكالة: يجتمع مجلس الإدارة مرة واحدة كل ستة (6) أشهر على الأقل، بناء على استدعاء من رئيسه، ويمكن أيضا أن يجتمع في دورة غير عادية، بناء على استدعاء من رئيسه أو بناء على اقتراح من ثلثي (3/2) أعضائه، أو من المجلس العلمي والتقني أو من المدير العام للوكالة، أو بطلب من الوزير الأول، يعد المجلس نظامه الداخلي ويصادق عليه في دورته الأولى، وتتولى المصالح الإدارية للوكالة أمانته.<sup>2</sup>

يكلف رئيس مجلس الإدارة بتوجيه استدعاء إلى كل عضو في المجلس، يحدد فيه جدول الأعمال قبل خمسة عشر (15) يوما، على الأقل، من تاريخ انعقاد الاجتماع. كما يوجه لهم كل الوثائق المتعلقة بجدول أعمال الاجتماع. يمكن تقليص أجل الاستدعاء فيما يخص الدورات غير العادية على الأقل عن ثمانية (8) أيام لا تصح مداوات مجلس الإدارة إلا بحضور ثلثي (3/2) أعضائه، على الأقل.

وإذا لم يكتمل النصاب، يصح اجتماع مجلس الإدارة بعد توجيه استدعاء ثانٍ ويتداول، حينئذ، مهما يكن عدد الأعضاء الحاضرين. تتخذ قرارات مجلس الإدارة بالأغلبية البسيطة للأعضاء الحاضرين. وفي حالة تساوي عدد الأصوات، يكون صوت الرئيس مرجحا.

تدون مداوات مجلس الإدارة في محاضر وتسجل في دفتر يرقمه الرئيس ويؤشر عليه. تدون نتائج أشغال كل دورة لمجلس الإدارة وتكون محل تقرير يرسل إلى الوزير الأول في غضون خمسة عشر يوما التي تلي تاريخ انعقاد الدورة.

لا تصبح المداوات المتعلقة بالكشوف التقديرية للإيرادات والنفقات والحسابات والمقتنيات وإيجار العقارات وقبول الهبات والوصايا وكذا المصاريف والتعويضات نافذة إلا بعد موافقة الوزير الأول، الذي

<sup>1</sup> المادة 10 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

<sup>2</sup> المادة 11 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

يحدد التنظيم الداخلي للوكالة بعد رأي مجلس الإدارة، وكذا القانون الأساسي وأجور مستخدمي تأطير الوكالة.<sup>1</sup>

### ج- المجلس العلمي والتقني

المجلس العلمي والتقني للوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة هو هيئة فنية تقوم بمهام الوكالة في الجوانب المتعلقة بترقية الرقمنة وتطوير نظام الإدارة الإلكترونية الجزائرية، سندرس من خلال هذا الجزء من بحثنا تشكيلة المجلس ومهامه الأساسية.

**ج/1- تشكيلة المجلس العلمي والتقني:** يتشكل المجلس من خمسة عشر (15) عضوا بما فيهم رئيسه، يختار أعضائه من بين:

- الأساتذة والباحثين الجامعيين الجزائريين المقيمين في الجزائر و/أو في الخارج.
- مسؤولي المؤسسات الناشئة المبدعة، وشبكات المؤسسات، وحاضنات الأعمال، ومسّرات المؤسسات التي تنشط في مجال الرقمنة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتخضع للقانون الجزائري.
- مسؤولي الجمعيات والفاعلين الاقتصاديين العموميين والخواص الذين ينشطون في مجال الرقمنة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الخاضعين للقانون الجزائري.
- الكفاءات الوطنية المعترف لها بالكفاءة في مجال الرقمنة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

يتم اختيار هؤلاء الأعضاء وفق قائمة مقترحة من المدير العام للوكالة، بالنظر إلى كفاءاتهم في مجال الرقمنة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتتم المصادقة عليها من طرف مجلس الإدارة على أساس معايير تضمن الشفافية والإنصاف.<sup>2</sup>

يعين رئيس وأعضاء المجلس العلمي والتقني بموجب مقرر من الوزير الأول، تكون مدة ممارسته مهامه محددة بسنتين (2) قابلة للتجديد مرة واحدة، أما فيما يخص الأعضاء، ففي حالة انقطاع عهدة أحدهم لأي سبب سواء العجز أو الوفاة أو الاستقالة، يتم استخلافه حسب الأشكال نفسها، ويخلفه العضو الجديد المعين إلى غاية انتهاء العهدة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المواد من 12 إلى 15 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

<sup>2</sup> المادة 19 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

<sup>3</sup> المادة 21 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

ج/2- مهام المجلس العلمي والتقني: يعد المجلس العلمي والتقني العمود الفقري للوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة، كون نشاطه متصل بالجوانب العملية والفنية لعمل الوكالة وهذا عبر القيام بما يأتي:

- الفصل في عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة وتقديم توصيات بشأنها للقطاعات والمؤسسات العمومية.

- الفصل في أشغال الوكالة ونشاطاتها العلمية والتكنولوجية وتقديم توصيات بشأنها.

- اقتراح أعمال لتطوير الرقمنة وإعادة التأهيل، بما يتوافق مع المعايير العالمية المتقدمة المعترف بها في مجال الرقمنة.

- إبداء رأي مغل في مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالرقمنة، وحول مدى تنفيذ المشاريع المبادر بها في مجال الرقمنة، وتنظيم اليقظة التكنولوجية والقيام بالاستشراف المتعلق بتطوير التوجيهات العلمية والتكنولوجية في مجال الرقمنة، كما يبدي رأيه في كل المسائل ذات الطابع العلمي والتقني التي تعرض عليه من طرف المدير العام للوكالة، وتدرج ضمن مجال اختصاص المجلس.

- إعداد تقارير خاصة بالاستشراف والخبرات والدراسات والاستشارات.<sup>1</sup>

أما من ناحية سير وعمل المجلس فإنه يجتمع مرة واحدة، على الأقل، كل ستة (6) أشهر، بناء على استدعاء من رئيسه، ويمكن أيضا أن يجتمع في دورة غير عادية "استثنائية" بناء على استدعاء من رئيسه أو بناء على اقتراح من ثلثي (3/2) أعضائه أو من المدير العام للوكالة،<sup>2</sup> لدراسة جدول أعمال مستعجل ومحدد.

### ثانيا: مهام وكالة تطوير الرقمنة وصلاحياتها

أما عن المهام التي تؤديها الوكالة في سياق دورها الرئيسي لتطوير عمليات الرقمنة في القطاعات المختلفة ووضع الاستراتيجيات الوطنية للتعامل مع مختلف الأزمات والظروف، فقد نصت المادة الخامسة من المرسوم الرئاسي 317/19 على مجموعة مهام وصلاحيات المطلوب من الوكالة إنجازها، حيث تكلف الوكالة بتصميم عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة واقتراحها على الحكومة، بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني، كما تكلف بضمان متابعة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة، وبهذه الصفة، تتولى المهام الآتية:

<sup>1</sup> المادة 22 من المرسوم الرئاسي رقم: 317-19.

<sup>2</sup> المادة 23 من المرسوم الرئاسي رقم: 317-19.

- إقامة تآزر بين مخططات الأعمال وتنسيق أعمال الدوائر الوزارية والمؤسسات والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة.
- إنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الأول.
- إبداء الرأي في كل إجراء تشريعي أو تنظيمي في مجال الرقمنة.
- إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الأعمال والبرامج في مجال الرقمنة.
- تقييم فعالية الوسائل والاستثمارات العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة.
- اقتراح على الحكومة كل الأعمال الرامية إلى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة.
- اقتراح بالتشاور مع الأطراف الفاعلة كل مبادرة تهدف إلى ترقية المؤسسات الناشئة المبتكرة في مجال الرقمنة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- إعداد تقارير دورية تتعلق بتطور مؤشرات تطوير الرقمنة واتخاذ كل التدابير والأعمال الرامية إلى تحسينها، وعرضها على الحكومة.
- اقتراح أدوات التمويل المخصصة لتطوير الرقمنة على الوزير الأول.
- اقتراح سياسة للتعاون الدولي في مجال الرقمنة على الوزير الأول.
- التعاون مع المؤسسات والمنظمات الدولية المماثلة في مجال الرقمنة طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما.
- تقديم تقارير دورية للوزير الأول حول مدى تقدم الأعمال والحصائل السنوية ومتعددة السنوات عن نشاطها في مجال تطوير الرقمنة.<sup>1</sup>
- ويمكن للوكالة أن تنجز خدمات أو إبرام اتفاقيات مع الهيئات الوطنية لأداء الدراسات الاستراتيجية والخبرات في مجال الرقمنة.<sup>2</sup>
- وقد أقرت الحكومة الجزائرية مجموعة من الخطط في مجال نشاط الوكالة ووزارة الرقمنة أيضاً من خلال تبني رؤية حكومية متجددة للتحويل الرقمي للإدارة العمومية بهدف تحسين جودة خدماتها وعلاقتها

<sup>1</sup> المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

<sup>2</sup> المادة 6 من المرسوم الرئاسي رقم: 19-317.

مع المرتفقين، حيث تخطط الحكومة أن على بروز حوكمة إلكترونية حقيقية من خلال تعميم استغلال رقم التعريف الوطني وتسريع إنشاء شبكة الإنترنت الحكومية، ومركز البيانات الحكومي، بالإضافة إلى إنشاء بوابة حكومية تسمح بولوج موحد وأسرع إلى الخدمات العمومية التي تقدمها مختلف الإدارات.

ولهذا الغرض، ستستمر الحكومة في تكيف الإطار المعياري والتنظيمي اللازم للتحويل الرقمي مع التركيز على تسريع استخدام التصديق الإلكتروني، كشرط مسبق للتوقيع الإلكتروني للوثائق، ومن أجل ضمان الاتساق العام والكفاءة والترشيد في هذا المجال، تخطط الحكومة للقيام بما يلي:

- الاستعمال المشترك للموارد وإضفاء التجانس على مخططات التنمية القطاعية للرقمنة، وكذا إنشاء آليات الترابط البيني بين مختلف الإدارات.

- إنتاج محتويات رقمية وطنية عالية الجودة، لضمان السيادة في هذا المجال.

- تعزيز الموارد اللازمة لتأمين الأنظمة المعلوماتية وتطوير حلول الأمن السيبراني.

ويبدو جليا من خلال توجه المشرع الجزائري في تأسيس هذه الوكالة المتخصصة سعيه إلى توحيد الخطط الوطنية والقطاعية في مجال إدخال الوسائل التكنولوجية في العمل الإداري والدفع الإلكتروني والإقرارات الرقمية والبوابات الوطنية الرقمية، ومجمل الخدمات الرقمية التي يتم اعتمادها سواء للظروف العادية أو في حالات الطوارئ كما سجلنا هذا خلال جائحة كوفيد-19 التي اضطرت المؤسسات العمومية إلى استحداث آليات ووسائل رقمية للعمل وضمان استمرارية تقديم الخدمة العمومية في إطار الالتزام بالتباعد الاجتماعي وقيود الحجر الصحي والمنزلي المفروضة بسبب الأوضاع الصحية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مخطط عمل الحكومة، مرجع سابق، ص ص 20-21.

## ملخص الفصل الثاني

السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات التي عوضت الهيئة الوطنية السابقة في دستور 2016، حيث رغم حداثة السلطة إلا أنها استخدمت في تنظيمها وإشرافها على مواعيد انتخابية بدءاً من الانتخابات الرئاسية لسنة 2019 عدة خدمات إلكترونية تتدرج في العمليات التحضيرية للانتخابات وذلك عبر منصة خاصة لذلك، مع استخدام تقنيات إلكترونية عبر الخط في عملية الرقابة عبر إرسال محاضر التصويت إلكترونياً قبل الإرسال الورقي، ومن المتوقع مستقبلاً أن يتم دراسة أو تطبيق رقمنة كاملة للعمليات الانتخابية من خلال تبني نظام التصويت الإلكتروني وملحقاته من الوسائل الإلكترونية في كل مراحل العمليات الانتخابية والاستفتاءات. أما هيئات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاجتماعية فبدورها انطلقت مبكراً في تبني عمليات الرقمنة من خلال نموذج بطاقة الشفاء الرائد ومركز الشخصنة للبطاقات الإلكترونية، كما تطبق هيئاتها الرئاسيتان للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء والتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء مجموعة معتبرة من الخدمات الإلكترونية عن بعد، مع إتاحة خدمات إلكترونية أخرى كسحب الاستمارات ونماذج الطلبات وغيرها وتعد منصات الخدمات الإلكترونية جيدة من ناحية والتصميم والجودة ولكن تحتاج مزيداً من التعزيز لرفع مستوى تأمينها إلكترونياً.

فضلنا دراسة نموذج الصفقات العمومية كآخر عناصر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاعات الإدارة في الجزائر كونه يشمل كل القطاعات من ناحية آليات وإجراءات التعاقد والطلبات العمومية، وقد وضع المرسوم الرئاسي رقم 15-247 إطاراً لرقمنة المصالح المتعاقدة من ناحية التبادل الإلكتروني للمعلومات وبعض الإجراءات التعاقدية عبر البوابة الوطنية للصفقات العمومية التي تظل محل تطوير لإطلاقها لتشمل كافة القطاعات، وقد اعتمدت بعض القطاعات الإجراءات الإلكترونية عبر منصاتها كوزارة الأشغال العمومية والنقل كما ذكرنا، كمل تبقى فرص وآفاق تطوير الصفقات العمومية عبر الانترنت والتعاقد عن بعد ممكنة قياساً بتجارب دولية يمكن تنفيذها. وشمل آخر مطلبين من دراستنا هذه الإطار القانوني والمؤسسي لتطوير وترقية نظم الإدارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي وصولاً لتنفيذ الحكومة الإلكترونية المتكاملة عبر دراسة هيئتين عموميتين تقومان بهذا الدور أولاًهما وزارة الرقمنة والإحصائيات وثانيهما الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة اللتان تعمل كل واحدة في إطار صلاحياتها القانونية في ترقية استعمالات الإدارة الإلكترونية، لجميع القطاعات ووضع الخطط والبرامج الوطنية والقطاعية لتطوير منظومة الرقمنة الوطنية، والاستفادة من التجاري الرائدة في مجال اختصاص الهيئتين على الصعيد الدولي، وإن كان تقييم نشاطهما ومدى فعاليته لا يزال مبكراً لحدائهما.

خاتمة



## خاتمة

أتاح التطور التكنولوجي أدوات جديدة للتسيير والإدارة وتوظيف التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات العمومية ضمن ما أصبح يُعرف عالميا بنظم الإدارة الإلكترونية التي تعد أحد مكونات الحكومة الإلكترونية كمفهوم أشمل لحوكمة أنظمة التسيير الحكومية، ويتطلب تنفيذ إدارة إلكترونية عصرية متطلبات تقنية وتشريعية وإدارية واجتماعية لتحسين جودة الخدمات العمومية والحد من التعقيدات الإجرائية وكثرة الأوراق في المعاملات الحكومية، كما تؤثر الأدوات الإلكترونية التي يتم استخدامها في الإدارة الإلكترونية على مختلف المرافق العامة الإدارية ومبادئها ونشاطاتها وأعمالها؛ كالقرارات والعقود الإدارية وما يرتبط بهما من توقيع وتصديق إلكتروني، ووظائف الإدارة التقليدية ووظيفة الاتصال والعلاقات العامة للمنظمات، وتتيح مستوى أعلى من الشفافية ومكافحة بعض الممارسات السلبية التي تدخل في إطار الفساد الإداري الذي يعد معضلة عالمية، كما تحتاج نظم المعلومات الإدارية لمستوى من التأمين الإلكتروني والحماية القانونية من الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.

تشهد القطاعات والدوائر الوزارية في الجزائر تحولا رقميا تدريجيا منذ قرابة عقدين من الزمن في إطار رؤية الجزائر الإلكترونية وقبل ذلك، إذ يتم تطوير خدمات عمومية إدارية في شكل إلكتروني باستمرار، وتأخذ شكل الخدمة في الشباك الآلي عن بعد، وخدمات المنصات الإلكترونية للوزارات والهيئات العمومية من خلال سحب الاستثمارات والملفات الخاصة بالملفات الإدارية وتطبيقات إلكترونية خدماتية وإعلامية وتفاعلية، تعد في هذا الإطار قطاعات الداخلية والجماعات المحلية والعدل والعمل والتشغيل والضمان الاجتماعي والبريد والمواصلات من أكثر القطاعات التي توفر خدمات إلكترونية لجمهورها، كما انطلقت وزارة وهيئات أخرى في مسار الرقمنة ولو بشكل بطيء، كل ذلك يتم من خلال الأطر التشريعية والتنظيمية التي أقرها المشرع والمنظم لتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية وفقا لخصوصية كل قطاع أو نوع من الخدمة، كما تم إقرار إطار قانوني لعملية تطوير نظم الرقمنة في الإدارة من خلال أدوار القطاعات الوزارية والهيئات العمومية المختلفة ودور وزارة متخصصة في الرقمنة والإحصائيات ووكالة وطنية دورها الرئيسي تطوير الرقمنة في القطاع الحكومي الجزائري.

بعد استيفاء دراسة الموضوع من الناحية النظرية والتطبيقية ومحاولة الإحاطة بكل جوانبه في إطار حدود الدراسة المرسومة مسبقا ومن خلال ما تقدم من تحليل، توصلنا لمجموعة من النتائج، نستعرضها فيما يلي:

- انتهج المشرع الجزائري التنظيم المستقل لكل خدمة من الخدمات الإدارية الإلكترونية: حيث عكس مجال التجارة الإلكترونية مثلا التي حظيت بقانون مستقل يتمثل في القانون رقم 05/18 الذي يضع أبرز قواعدها فيه ويتكفل التنظيم بتبيين كيفية تطبيق بعض أحكامه، نجد أن المشرع لم يصدر بعد قانونا للإدارة الإلكترونية أو المعاملات الإلكترونية كما يسمى في بعض التشريعات المقارنة، وفضل تنظيم الإطار القانوني لكل خدمة أو قطاع على حدى في نص تشريعي أو تنظيمي.

- يساهم نظام الإدارة الإلكترونية فعليا في تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف العبء عليه: ففي مجال الخدمات الإدارية، كما سبق ورأينا من خلال بعض القطاعات فقد انتشرت قواعد البيانات البينية بينها لتصدر نصوص تعفي المواطن من تقديم بعض الوثائق لتوفرها في قواعد معطيات قطاعات أخرى بما يمكن من الوصول إليها والتبادل البيني للمعطيات بين القطاعات، كل ذلك خدمة للهدف التشريعي في عصرنة الإدارة العمومية وإصلاحها وتجسيد الحوكمة الإلكترونية بما يتماشى وأهداف التنمية المستدامة في أبعادها المتعددة.

- ربطت الحكومة الجزائرية عملية تشريع وتنظيم الخدمات الإلكترونية بعلاقة تناسبية مع مستوى الأمن المعلوماتي الذي تبلغه أنظمة المعلومات الوطنية، فكما ارتفع الأمن السيبراني للمنظومة الوطنية أطلقت حزمة خدمات مؤمنة، وهذا ربما ما يفسر تأخر إنجاز الرقمنة في بعض القطاعات الحساسة مثل قطاع المالية الذي رغم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها عبر مديرياته، إلا أنها تبقى في معظمها خدمات نصف إلكترونية تعتمد على سحب استمارات الخدمة وليست خدمات عبر شبك عن بعد أو عبر الخط.

- يواجه تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر عقبات تقنية سواء ضعف حُرْم التغطية لشبكات الاتصالات، أو عدم إنجاز المواقع والبوابات الإلكترونية وفق مقاييس عالية من ناحية الجودة والتأمين وهنا فإن موقع وبوابات وزارة المالية ومديرياتها ووزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، هي أكثر المنصات التي تعاني خلا كما تقدم شرحه.

- الإشكال المطروح دائما في مجال إصلاح الإدارة الجزائرية يتعلق بالتباين الواضح بين الإطار القانوني وعملية التنفيذ سواء في عدم التقيد بالقوانين والتنظيمات على مستوى أعوان الإدارة العمومية وهيئاتها، وهو ما سبق شرحه في مثال: تصريح وزير العدل حافظ الأختام حول عدم الالتزام بالمرسوم التنفيذي المتعلق بالإعفاء من تقديم شهادة الجنسية في الملفات الإدارية، أو في عدم تطبيقها لأسباب تبقى محل تساؤل وهنا نذكر مثال البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية التي تعاني بطنًا في تفعيلها بعد 6 سنوات من إقرارها.

- شكّلت جائحة فيروس كورونا Covid-19 فرصة وضرورة قصوى كذلك لتسريع عملية الرقمنة في الإدارة العمومية ووضع استراتيجيات للتصدي الرقمي للظروف القاهرة والاستثنائية في مجال التسيير الإداري مستقبلا وتسريع إصدار النصوص القانونية التي تنظم مجموعة من الخدمات التي تم إقرارها أو تخطيطها من قبل، جسد ذلك عمليات رقمنة الخدمات المتزايد منذ بدء الجائحة؛ خاصة في قطاعات: الداخلية والجماعات المحلية، العدالة، البريد والمواصلات، مع تطبيق إجراءات الحجر الصحي وتقييد حرية الحركة والتنقل وإيقافها بين الولايات في فترات معينة، وهنا كان موقع وزارة الداخلية من أكثر المنصات الحكومية التي أنجزت معاملات وخدمات مركزية خاصة في تنظيم عمليات إجلاء الرعايا بالخارج، أو النشاط الجمعي أو العلاقة مع الجماعات المحلية في شؤون التنمية المحلية.

هناك مجموعة من النقائص التي تم رصدها والتي تشكل في رأينا المتواضع عقبات أمام تجسيد الإطار القانوني المُقرّ لتنفيذ برامج الرقمنة أو تطويرها:

- تعدد التشريعات ما يصعب مهمة الأعوان العموميين والباحثين والجمهور في استيعاب الأحكام القانونية والتنظيمية فيها.

- بدائية تصميمات وخيارات بعض المواقع والمنصات والبوابات وهنا موقع وزارة المالية ومديرياتها تنال المرتبة الأولى في رأينا في عدم حوكمة مواقعها.

- ضعف استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي كآلية تخدم هدف الاتصال الإداري في الإدارة الإلكترونية وتوفير المعلومة للجمهور بأبسط وأسرع الطرق وأقلها تكلفة.

- غياب آليات المشاركة الإلكترونية وخاصة لدى الجماعات المحلية كونها المعني الرئيسي بتطبيق مفهوم الديمقراطية التشاركية التي ينص عليها الدستور.

- تعدد البطاقات الإلكترونية للخدمات الإلكترونية (بطاقة التعريف البيومترية، بطاقة الشفاء، بطاقة بريدية، بطاقة بنكية... إلخ) يفضي حتما لتعدد الأجهزة التي تستعمل عبرها وتعدد الأجهزة القارئة لها وهذا يؤدي لزيادة تكلفة برامج تنفيذ الخدمات الإلكترونية، وبالتالي عدم تحقيق أقصى فائدة من فكرة الرقمنة والحوكمة الإلكترونية.

- التأخر غير المفهوم وغير المبرر في تطبيق نصوص قانونية تقرر إنشاء آليات للخدمة الإلكترونية خاصة في مجال الصفقات العمومية، ولعل من الممكن أن نجد في مفهوم "مقاومة التغيير" إجابة جزئية لهذا.

- قلة التطبيقات الحكومية الرسمية الشاملة للخدمات الإدارية مقارنة بتجارب دول قريبة منا جغرافياً وتنموياً.
- التعطل المتكرر لمواقع الهيئات العمومية؛ وزارات ومؤسسات إدارية وأحياناً عدم توفرها على موقع إلكتروني مطلقاً.
- الصياغة غير الدقيقة لبعض النصوص التنظيمية التي تحكم خدمات إلكترونية من قبيل النص الذي تقدم شرحه حول بطاقة التعريف البيومترية.
- غياب الانفتاح على تقديم المعلومة من طرف الوزارات والهيئات العمومية وعنصر الاتصال الرقمي اليوم أصبح أسهل وأسرع ويعطي مؤشرات إضافية على حسن الحوكمة والشفافية، وكمثال عشناه خلال تحضير الأطروحة قمنا بمراسلة عدة وزارات وهيئات عمومية عبر البريد الإلكتروني لطلب تقارير رسمية أو معلومات غير ممنوعة من النشر ولا توفرها منصاتنا الإلكترونية لكن لم نرصد استجابة تذكر.
- تباين جودة شبكة الاتصالات وإتاحتها والتغطية بها وهذا ما يخل بمبدأ المساواة أمام الإدارة والمرافق العامة ولا يتيح لجميع المواطنين الاستفادة من هذه الميزات.
- يعد نقص التحكم من قبل فئة عريضة من المواطنين في تقنيات الإعلام والاتصال عائقاً لتوسيع استعمال الخدمات عن بعد، ويبقى الخدمات عبر الشبائيك العادية الأكثر طلباً.
- رغم وضع الإطار القانوني اللازم لحماية أنظمة المعلومات من الهجمات والأعمال غير المشروعة التي تطلها، يبقى رفع التأمين الإلكتروني العنصر الحاسم في حماية المواقع والبوابات الحكومية وقد حدث خلال بحثنا أن لم نستطع الولوج لمواقع دوائر وزارية ومديريات عامة لتعرضها لعمليات قرصنة وتخريب.
- ومما تقدم من نتائج ومكامن نقص تم التوصل إليها من خلال دراستنا، نقدم بعض التوصيات التي تدخل في إطار عملية تحيين الإطار القانوني لخدمات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، والسبل العملية لتجسيد أحكام القوانين والتنظيمات في هذا الشأن:
- سن قانون يتعلق بالإدارة الإلكترونية في القطاع العام، يتضمن الأحكام القانونية المشتركة والقواعد العامة لتطبيق الخدمة الإلكترونية ومتطلباتها والتزامات الإدارة والجمهور فيها بشكل واضح، على أن يتولى التنظيم فقط شرح كفاءات تطبيق الأحكام التي يتضمنها القانون والتي تتطلب إطاراً تنظيمياً مرناً

لشرحها وتحيينها باستمرار، وقد كانت فكرة القانون مطروحة في سنوات قليلة ماضية خاصة سنتي 2017 و2018، لكنه لم ينجز بعد.

- تعديل الصياغة القانونية لبعض النصوص بشكل دقيق لا يحدث تضاربا في فهمها، كما أسلفنا في مثال التنظيم الخاص بالوثائق البيومترية.

- تعديل وإعادة تصميم المواقع والبوابات الإلكترونية بطريقة توافق المعايير الدولية للجودة ومستوى الأمان.

- وضع نظام اتصال ومشاركة إلكتروني يتيح للجمهور المعلومة في حينها ويقوم على قياس أصداء الإجراءات الحكومية وهذا عنصر مهم في تطبيق الديمقراطية التشاركية للجماعات المحلية خصوصا أن دولاً طورت بعض خدماتها الحكومية عبر اقتراحات المتدخلين عبر نظم المشاركة الإلكترونية.

- تكوين مصالح وإدارات العلاقات العامة والاتصال في المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية في مجال الاتصال الرقمي والعلاقات العامة الرقمية التي تساهم في تحسين صورة المنظمات وتعزيز الشفافية وتجسيد أحد أوجه الديمقراطية التشاركية التي أقرها الدستور الجزائري.

- استغلال الرقم التعريفي الوطني الموحد في إصدار بطاقة إلكترونية موحدة للخدمات الحكومية التابعة لنفس القطاع الوزاري أو قطاعات متقاربة في نوعية الخدمة، تحمل شريحتها أقساما تخص كل خدمة على حدى يدخلها العون المكلف أو صاحبها يرمز مختلف لكل خدمة من خانيتها المخصصة لها بما يتيح تسهلا أكثر للخدمات عبر بطاقة وحيدة عوض بطاقات متعددة، ويوفر على الخزينة العامة تكاليف إصدار بطاقات بيومترية أو إلكترونية متعددة وبالتالي توفير أجهزة متعددة بالضرورة لقراءتها.

- ضرورة وضع حيز الخدمة البوابة الوطنية للصفقات العمومية لأهميتها الكبيرة في إبرام الصفقات العمومية لكل القطاعات وتوفير حد أفضل من الشفافية وسرعة إجراءات التعاقد وتعزيز مبادئ الصفقات العمومية، خدمة للنموذج الوطني الجديد للتنمية والاقتصاد المعرفي.

- وضع إطار سياسي وقانوني للجماعات المحلية للمبادرة بإنشاء تطبيقاتها الخاصة لتسيير شؤونها وشؤون مواطنيها، خاصة في مجال الخدمة التفاعلية، والشكاوى والتظلمات والعرائض، وهو منجز - لو تحقق - سيعزز حوكمة الجماعات المحلية، وتعزيز الاستقلالية الإدارية لها في التسيير وتجسيد مبدأ التدبير الحر الذي يجب إقراره لرفع عبئ كبير على كاهل الدولة في مجالات الشؤون المحلية والاقليمية.

- تعزيز تغطية وجودة شبكة الاتصالات الوطنية للمتفاعلين العموميين والخواص كون الانترنت هو عصب تطبيق الإدارة الإلكترونية سواء بالنسبة للإدارات أو المواطنين.
- التحسيس المستمر للمواطنين بأهمية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية عن بعد، لما فيه من فوائد لهم وللمؤسسات العمومية، وهذا أمر من شأن تطبيق آليات إلكترونية في أطوار التعليم المختلفة خدمته بصورة عملية أفضل، كونها تدريب لجيل كامل على التكيف مع مستجدات العصر وآفاق التقنية الحديثة.
- إبرام وتفعيل اتفاقيات التعاون الدولية الموقعة مع الحكومات والهيئات الأجنبية في مجال التكوين والتدريب، والاستفادة من نماذجها في الحوكمة الإلكترونية للخدمة العمومية، وكذا تطوير منظومة الإدارة الإلكترونية الوطنية خاصة تلك الاتفاقيات المبرمة أو توقيع أخرى بين وزارة الرقمنة والإحصائيات والوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة مع الهيئات الأجنبية في مجال اختصاصهما.

قائمة المصادر

والمراجع

## 1. باللغة العربية

## أولاً- قائمة المصادر:

## 1- النصوص التشريعية:

- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر 2020، الجريدة الرسمية عدد 82، مؤرخة في 30 ديسمبر 2020.
- القانون العضوي رقم: 19-07، المؤرخ في: 14 سبتمبر 2019، يتعلق بالسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، الجريدة الرسمية عدد 55 مؤرخة في: 15 سبتمبر 2019.
- القانون رقم: 88-01 المؤرخ في: 12 يناير 1988، يتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، الجريدة الرسمية عدد 2، مؤرخة في 13 يناير 1988.
- القانون رقم: 04-15، المؤرخ في: 10 نوفمبر 2004، يعدل ويتم الأمر رقم: 66-156 المتضمن قانون العقوبات، الجريدة الرسمية عدد 71 مؤرخة في: 10 نوفمبر 2004.
- القانون رقم: 05-10 المؤرخ في: 20 يونيو 2005، يعدل ويتم الأمر رقم: 75-58 المؤرخ في: 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 44، مؤرخة في: 26 يونيو 2005.
- القانون رقم: 05-16، المؤرخ في 31 ديسمبر 2005، يتضمن قانون المالية لسنة 2006، الجريدة الرسمية عدد 85، مؤرخة في 31 ديسمبر 2005.
- القانون رقم: 08-01، المؤرخ في: 23 يناير 2008، المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية عدد 04، مؤرخة في: 27 يناير 2008.
- الأمر رقم: 08-02 المؤرخ في: 24 يوليو 2008، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2008، الجريدة الرسمية عدد 42 مؤرخة في: 27 يوليو 2008.
- القانون رقم: 09-04، المؤرخ في: 5 غشت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 47، مؤرخة في: 16 غشت 2009.
- القانون رقم: 11-08، المؤرخ في: 5 يونيو 2011، يعدل ويتم القانون رقم: 83-11 المؤرخ في: 2 يوليو 1983، والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية عدد 32، مؤرخة في: 8 يونيو 2011.
- القانون رقم: 14-03، المؤرخ في: 24 فبراير 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية عدد 16 مؤرخة في: 23 مارس 2014.



- القانون رقم: 14-08 المؤرخ في: 09 غشت 2014، يعدل ويتم الأمر رقم: 70-20 المؤرخ في: 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 49 مؤرخة في: 20 غشت 2014.
- القانون رقم: 15 لعام 2004، المتعلق بتنظيم التوقيع الإلكتروني، الجريدة الرسمية الفرنسية، العدد 17 لسنة 2004.
- القانون رقم: 15-03 المؤرخ في: 01 فبراير 2015 يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد 06 مؤرخة في: 10 فبراير 2015.
- القانون رقم: 15-04، المؤرخ في: أول فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 6، مؤرخة في: 10 فبراير 2015.
- الأمر رقم: 15-02 المؤرخ في: 11 يونيو 2015، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة في 23 يوليو 2015.
- القانون رقم: 16-14 المؤرخ في: 28 ديسمبر 2016، يتضمن قانون المالية لسنة 2017، الجريدة الرسمية عدد 77، مؤرخة في: 29 ديسمبر 2016.
- القانون رقم: 17-03 المؤرخ في: 10 يناير 2017، يعدل ويتم الأمر رقم: 70-20 المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 02 مؤرخة في: 11 يناير 2017.
- القانون رقم: 17-11 المؤرخ في: 27 ديسمبر 2017، يتضمن قانون المالية لسنة 2018، الجريدة الرسمية عدد 76، مؤرخة في: 28 ديسمبر 2017.
- القانون رقم: 18-01، المؤرخ في 30 يناير 2018، يتم القانون رقم: 05-04 مؤرخ في: 06 فبراير 2005، والمتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، الجريدة الرسمية رقم: 05 مؤرخة في 30 يناير 2018.
- القانون رقم: 18-04 المؤرخ في: 10 مايو 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 27 مؤرخة في: 13 مايو 2018.
- القانون رقم: 18-06، المؤرخ في: 10 يونيو 2018، يعدل ويتم رقم: 66-155 المؤرخ في: 8 يونيو 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجريدة الرسمية عدد 34، مؤرخة في: 10 يونيو 2018.
- الأمر رقم: 20-04 المؤرخ في 30 غشت 2020 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 51 مؤرخة في: 31 غشت 2020.
- الأمر رقم: 21-01، المؤرخ في: 10 مارس 2021، يتضمن القانون العضوي المتعلق بنظام الانتخابات، الجريدة الرسمية عدد 17، مؤرخة في: 10 مارس 2021.

- الأمر رقم: 09-21، المؤرخ في: 8 يونيو 2021، يتعلق بحماية المعلومات والوثائق الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 45، مؤرخة في: 09 يونيو 2021.

- الأمر رقم: 11-21، المؤرخ في: 25 غشت 2021، يتم الأمر رقم: 66-155 المؤرخ في: 8 يونيو 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجريدة الرسمية عدد 65، مؤرخة في: 26 غشت 2021.

## 2- النصوص التنظيمية:

### أ- المراسيم الرئاسية:

- المرسوم رقم: 88-131، المؤرخ في: 4 يوليو 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد 27، مؤرخة في 6 يوليو 1988.

- المرسوم الرئاسي رقم: 10-236، المؤرخ في: 07 أكتوبر 2010، المتضمن تنظيم الصفقات العمومية، الجريدة الرسمية عدد 58، مؤرخة في 07 أكتوبر 2010، معدل ومتمم ب: المرسوم الرئاسي رقم: 11-98، المؤرخ في: 01 مارس 2011، الجريدة الرسمية عدد 14، مؤرخة في 06 مارس 2011، والرسوم الرئاسي رقم: 11-222، المؤرخ في: 26 يونيو 2011، الجريدة الرسمية عدد 34، مؤرخة في 19 يونيو 2011، والرسوم الرئاسي رقم: 12-23، المؤرخ في: 18 يناير 2012، الجريدة الرسمية عدد 04، مؤرخة في 26 يناير 2012، والرسوم الرئاسي رقم: 13-03، المؤرخ في: 13 يناير 2013، الجريدة الرسمية عدد 02، مؤرخة في 13 يناير 2013، والملغى بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 15-247، المؤرخ في: 16 سبتمبر 2015، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتقويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 50، مؤرخة في 16 ديسمبر 2015.

- المرسوم الرئاسي رقم: 15-261، المؤرخ في: 8 أكتوبر 2015، يحدد تشكيلة وتنظيم وكيفيات سير الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 53، مؤرخة في: 8 أكتوبر 2015.

- المرسوم الرئاسي رقم: 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 25 مؤرخة في: 19 أبريل 2017.

- المرسوم الرئاسي رقم: 19-317، المؤرخ في: 26 نوفمبر 2019، يتضمن إنشاء وكالة وطنية بتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 1 ديسمبر 2019.

- المرسوم الرئاسي رقم: 20-05، المؤرخ في: 20 جانفي 2020، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، الجريدة الرسمية عدد 4، مؤرخة في: 26 جانفي 2020.

- المرسوم الرئاسي رقم: 20-163، المؤرخ في: 23 يونيو 2020، يتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية عدد 37، مؤرخة في: 27 يونيو 2020.

- المرسوم الرئاسي رقم: 20-183، المؤرخ في: 13 يوليو 2020، يتضمن إعادة تنظيم الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 40، مؤرخة في: 18 يوليو 2020.

#### ب- المراسيم التنفيذية:

- المرسوم التنفيذي رقم: 92-07، المؤرخ في: 4 يناير 1992، يتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية عدد 2، مؤرخة في 10 يناير 1992.

- المرسوم التنفيذي رقم: 02-411 المؤرخ في: 26 نوفمبر 2002، يتضمن إنشاء لجنة تنشيط إصلاح العدالة ومتابعته، الجريدة الرسمية عدد 80، مؤرخة في: 04 ديسمبر 2002.

- المرسوم التنفيذي رقم: 07-162 المؤرخ في: 30 مايو 2007، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 01-123 المؤرخ في: 09 مايو 2001، والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد 37، مؤرخة في: 07 يونيو 2007.

- المرسوم التنفيذي رقم: 10-116، المؤرخ في: 18 أبريل 2010، يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ولمهنيي الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 26، مؤرخة في: 21 أبريل 2010.

- المرسوم التنفيذي رقم: 10-210 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يتضمن إحداث الرقم: التعريفي الوطني الوحيد، الجريدة الرسمية عدد 54 مؤرخة في 19 سبتمبر 2010 .

- المرسوم التنفيذي رقم: 12-92 المؤرخ في: 28 فبراير 2012، يتضمن إنشاء المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا "الشفاء"، الجريدة الرسمية عدد 13، مؤرخة في: 4 مارس 2012.

- المرسوم التنفيذي رقم: 14-75 المؤرخ في: 17 فبراير 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 11 مؤرخة في: 26 فبراير 2014.

- المرسوم التنفيذي رقم: 14-104 المؤرخ في: 12 مارس 2014، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية عدد 15 مؤرخة في: 19 مارس 2014.

- المرسوم التنفيذي رقم: 14-299 المؤرخ في: 21 أكتوبر 2014، يحدد تعريفات الخدمات المالية والبريدية، في نظام التخصيص والخدمة الشمولية للبريد، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة في: 22 أكتوبر 2014.

- المرسوم التنفيذي رقم: 15-204 المؤرخ في: 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 41 مؤرخة في: 29 يوليو 2015.
- المرسوم التنفيذي رقم: 15-315 المؤرخ في: 10 ديسمبر 2015 يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 68 مؤرخة في: 27 ديسمبر 2015.
- المرسوم التنفيذي رقم: 16-58 المؤرخ في 3 فبراير 2016، يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي، الجريدة الرسمية عدد 7 مؤرخة في: 7 فبراير 2016.
- المرسوم التنفيذي رقم: 16-134، المؤرخ في: 25 أبريل 2016، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، الجريدة الرسمية عدد 26، مؤرخة في: 28 أبريل 2016.
- المرسوم التنفيذي رقم: 16-135، المؤرخ في: 25 أبريل 2016، يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد 26، مؤرخة في: 28 أبريل 2016.
- المرسوم التنفيذي رقم: 16-142، المؤرخ في: 5 مايو 2016، يحدد كفاءات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونياً، الجريدة الرسمية عدد 28، مؤرخة في: 8 مايو 2016.
- المرسوم التنفيذي رقم: 18-63، المؤرخ في 13 فبراير 2018، يتعلق باستخدام المتعاملين للنظام المعلوماتي لإدارة الجمارك، الجريدة الرسمية عدد 10، مؤرخة في: 14 فبراير 2018.
- المرسوم التنفيذي رقم: 18-228، المؤرخ في: 24 سبتمبر 2018، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 10-116 المؤرخ في: 18 أبريل 2010، يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعياً والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ولمهنيي الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد 57، مؤرخة في: 26 سبتمبر 2018.
- المرسوم التنفيذي رقم: 19-59، المؤرخ في: 02 فبراير 2019، يحدد كفاءات إعداد مخططات تنظيم النجدة وتسييرها، الجريدة الرسمية عدد 10 مؤرخة في: 10 فبراير 2019.
- المرسوم التنفيذي رقم: 20-178 المؤرخ في: 6 يوليو 2020، يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة في: 18 يوليو 2020.
- المرسوم التنفيذي رقم: 20-179 المؤرخ في: 6 يوليو 2020، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد 40، مؤرخة في: 18 يوليو 2020.
- المرسوم التنفيذي رقم: 20-363، المؤرخ في: 5 ديسمبر 2020، يحدد صلاحيات وزير الرقمنة والإحصائيات، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 8 ديسمبر 2020.

- المرسوم التنفيذي رقم: 20-364، المؤرخ في 5 ديسمبر 2020، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الرقمنة والإحصائيات، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 8 ديسمبر 2020.
- المرسوم التنفيذي رقم: 20-365، المؤرخ في: 8 ديسمبر 2020، يسند إلى وزير الرقمنة والإحصائيات سلطة الوصاية على الديوان الوطني للإحصائيات، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في: 8 ديسمبر 2020.
- المرسوم التنفيذي رقم: 20-366 المؤرخ في 08 ديسمبر 2020، يحدد شروط الإعفاء من تقديم شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية، الجريدة الرسمية عدد 74، مؤرخة في 8 ديسمبر 2020.
- المرسوم التنفيذي رقم: 21-147، المؤرخ في 17 أبريل 2021، يتضمن وضع منصة المجتمع المينائي لتبادل البيانات الرقمية، الجريدة الرسمية عدد 31، مؤرخة في: 27 أبريل 2021.

### ج- القرارات الوزارية:

- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 23 أبريل 2015، يحدد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج، الجريدة الرسمية عدد 24 مؤرخة في 13 مايو 2015.
- القرار الوزاري المشترك مؤرخ في: 23 مايو 2017 يحدد تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في مكاتب، الجريدة الرسمية عدد 56 مؤرخة في 28 سبتمبر 2017.
- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 17 ديسمبر سنة 2017، يحدد التنظيم الداخلي لهيكل الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية عدد 14، مؤرخة في: 4 مارس 2018.
- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 19 يوليو 2010، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين وكيفية معالجته، الجريدة الرسمية عدد 45 مؤرخة في 08 غشت 2010.
- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25 مايو 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، الجريدة الرسمية عدد 31 مؤرخة في 05 يونيو 2011.
- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، مؤرخ في: 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 1 مؤرخة في 14 يناير 2012.
- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 26 ديسمبر 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 1 مؤرخة في 14 يناير 2012

- قرار وزير المالية المؤرخ في 17 نوفمبر 2013، يحدّد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 21، مؤرخة في: 9 أبريل 2014.

- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 29 ديسمبر 2014، يحدد المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 01 مؤرخة في: 07 يناير 2014.

- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 8 ديسمبر 2015، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الاستعجالي، الجريدة الرسمية عدد 67 مؤرخة في 20 ديسمبر 2015.

- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 10 ديسمبر 2015، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الاستعجالي، الجريدة الرسمية عدد 67 مؤرخة في: 20 ديسمبر 2015.

- قرار وزير المالية المؤرخ في: 19 ديسمبر 2015، يحدد نماذج التصريح بالنزاهة والتصريح بالترشح والتصريح بالاكتتاب ورسالة التعهد والتصريح بالمناول، الجريدة الرسمية عدد 17، مؤرخة في 16 مارس 2016.

- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 19 جانفي 2021، يحدد كيفيات تنظيم وسير قواعد البيانات الرقمية لمخططات تنظيم النجدة، الجريدة الرسمية عدد 13 مؤرخة في: 22 فبراير 2021.  
- المداولة المؤرخة في 17 سبتمبر 2019، تتضمن النظام الداخلي للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات، الجريدة الرسمية عدد 4، مؤرخة في 26 جانفي 2020.

#### د- الوثائق الرسمية:

- دليل مستخدم خدمة النيابة الإلكترونية، الموقع الرسمي لوزارة العدل الجزائرية: [www.mjjustice.dz](http://www.mjjustice.dz)، منشور بتاريخ: 28 جويلية 2020، تمت معاينته وتحميله بتاريخ: 30 جويلية 2020.

- مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، صادق عليه المجلس الشعبي الوطني في جلسة: 16 سبتمبر 2021 ومجلس الأمة في جلسة: 22 سبتمبر 2021، الوزارة الأولى، سبتمبر 2021، رابط تحميل الملف: <https://bit.ly/3vXncnq>

- مسودة السياسة الحكومية للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي، هيئة تقنية المعلومات، سلطنة عمان، النسخة الثانية، يوليو 2013.

- تقرير ديوان المحاسبة في دولة الإمارات العربية المتحدة حول: نظام المشاركة الإلكترونية في الدولة، منشور على الموقع الإلكتروني: <https://www.saiuae.gov.ae>، تم تحميله بتاريخ: 05 أبريل 2020.

- سياسة المشاركة الإلكترونية في دولة قطر، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أبريل 2015، وثيقة منشورة على الموقع الإلكتروني: <https://www.motc.gov.qa> ، تم تحميله بتاريخ: 03 جوان 2020.

- الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، هيئة تنظيم الاتصالات، حكومة الإمارات الإلكترونية، الإصدار الأول، يناير 2011، الإمارات العربية المتحدة.

## ثانياً- قائمة المراجع:

### 1- الكتب:

- (1)- أبو هاشم الشريف عمر أحمد، عبد العليم أسامة محمد، بيومي هشام محمد، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- (2)- استكتاب جماعي، المحتوى الرقمي بالعربية في نظام الإدارة الإلكترونية، المجلس الأعلى للغة العربية، الجزائر، 2011.
- (3)- الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية 2020 -الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة-، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، نيويورك، 2020.
- (4)- الجحن على بن فايز، مدخل الى العلاقات العامة والانسانية، ط1، مطابع جامعة نايف، الرياض، 2006.
- (5)- الحلو ماجد راغب، علم الإدارة العامة، منشأة المعارف، القاهرة، مصر، 2005.
- (6)- الخفاجي نعمة، الهيئي صلاح الدين، تحليل أسس الإدارة العامة: منظور معاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- (7)- الدليمي عبد الرزاق محمد، العلاقات العامة - رؤية معاصرة-، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- (8)- الرومي، محمد أمين، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
- (9)- السلمي علي، إدارة التميز- نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة-، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002.
- (10)- السناري محمد عبد العال، دعوى التعويض ودعوى الإلغاء، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004.
- (11)- السيد عبد المجيد موسى خالد، أحكام عقد العمل عن بعد، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014.

- (12)- الشطناوي علي خطار، الوجيز في القانون الإداري، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
- (13)- الطائي نبأ مؤيد، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ووظائفها في المنظمات التعليمية -دراسة استطلاعية- دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، مصر، 2011.
- (14)- الطعمانة محمد محمود، علوش طارق شريف، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004.
- (15)- الطماوي سليمان، القضاء الإداري- قضاء الإلغاء-، د.د.ن، القاهرة، مصر، 1976.
- (16)- الطهراوي هاني، قانون الإدارة المحلية، دار الثقافة، عمان، الأردن 2004.
- (17)- العبود فهد بن ناصر، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط25، مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز الوطنية، الرياض، السعودية، 2005.
- (18)- الفار عبد القادر، مصادر الالتزام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- (19)- الفواعير علاء محمد، العقود الإلكترونية: التراضي، التعبير عن الإرادة - دراسة مقارنة -، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- (20)- الكبيسي صلاح الدين، المحياوي سعد زناد، إدارة المعرفة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دار الكتب المصرية، مصر، 2005.
- (21)- المغربي محمد نجيب، أسس التعاقد بالوسائل المستحدثة، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
- (22)- المناعسة أسامة أحمد، الزعبي جلال محمد، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات الحلبي القانونية، عمان، الأردن، 2013.
- (23)- الهاجري فهد مبارك، العقود الإدارية عبر الأنترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- (24)- الهوش أبوبكر محمد، المنظومات الرقمية في العالم العربي، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009.
- (25)- فيكر أليسون، دليل العلاقات العامة، ترجمة: عبدالحكيم أحمد الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2004.
- (26)- بدير علي محمد، البرزنجي عصام عبد الوهاب، السلامي مهدي ياسين، مبادئ وأحكام القانون الإداري، مديرية الكتب للطباعة والنشر، بغداد، العراق، 1993.
- (27)- بومروان سمية، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية -دراسة مقارنة-، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، السعودية، 2015.



- (28)- بيومي حجازي عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2007.
- (29)- بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، ج1، دار الكتب القانونية، القاهرة، مصر، 2007.
- (30)- جاد نصار جابر، الوجيز في العقود الإدارية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1997.
- (31)- جعفر القرشي عمر موسى، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2015.
- (32)- حامد فداء، الإدارة الإلكترونية -الأسس النظرية والتطبيقية-، ط 1، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- (33)- حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2004.
- (34)- حسين التميمي علاء، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، مصر، 2010.
- (35)- دم، إضفاء الشفافية على الصفقات العمومية على الصعيدين المحلي والإقليمي، كونغرس السلطات المحلية والإقليمية، مجلس أوروبا، ستراسبورغ، فرنسا، ديسمبر 2018.
- (36)- دم، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، آفاق الاقتصاد الرقمي في المنطقة العربية، مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن الإسكوا، بيروت، لبنان، 2008.
- (37)- رحمة الله سليمان شريفة، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة على إمارة دبي-، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2009.
- (38)- رضوان محمود عبد الفتاح، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012.
- (39)- سلسلة المميزون الإدارية، مجموعة مؤلفين، إدارة المعرفة، ط1، الشركة المصرية العالمية للنشر "لونجمان"، الجيزة، مصر، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2005.
- (40)- سمير أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- (41)- عبد الرازق السالمي علاء، السليطي خالد بن إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2008.
- (42)- عبد المحسن زكي إيمان، الحكومة الإلكترونية- مدخل إداري متكامل-، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2009.

- (43)- عبود رامي، المحتوى الرقمي العربي على الانترنت: نظرة على التخطيط الاستراتيجي العربي والعالمى، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013.
- (44)- عطية خزام خليل منى، الإدارة واتخاذ القرار في عصر المعلوماتية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، حلوان، مصر، 2009.
- (45)- غالب ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
- (46)- غالب ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.س.ن.
- (47)- غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية -آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل- المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002.
- (48)- فتوح جمعة صفاء، العقد الإداري الإلكتروني، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2014.
- (49)- لطفي حسن جاب الله أمل، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية- دراسة مقارنة-، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013.
- (50)- مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2016.
- (51)- مسلم عبد الله حسن، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- (52)- مطر عصام عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- (53)- الأحبابي نبراس محمد جاسم، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة- دراسة مقارنة-، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018.
- (54)- نجم، عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية -الاستراتيجية، الوظائف، المجالات- دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- (55)- هاتف الشامي لبنان، العلاقات العامة - المبادئ والأسس العلمية-، مكتبة اليازوري، عمان، الأردن، 2001.
- (56)- هلالى حسين مصطفى وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010.
- (57)- يوسف كافي مصطفى، الإدارة الإلكترونية - إدارة بلا أوراق، إدارة بلا زمان، إدارة بلا مكان، إدارة بلا تنظيمات جامدة-، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011.

(58)- يوسف كافي مصطفى، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، دار ومؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، 2018.

## 2- الرسائل الجامعية:

- رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 1، السنة الجامعية 2018/2017.

- لمياء خزار، الحكومة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 1، السنة الجامعية 2018/2017.

- عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2016/2015.

## 3- المقالات العلمية:

(1)- الدماغ زياد جلال، حسنية محمد أسامة، "دور الاقتصاد الرقمي في تطوير النظام المصرفي الفلسطيني الصيرفة الالكترونية - نموذجاً "دراسة تحليلية"، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 17 عدد خاص، يوليو 2021.

(2)- الصالحي حاتم علي حيدر، "العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات"، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، مركز الحكمة للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 9، العدد 2، 2021.

(3)- الطيار فهد بن علي، "شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على القيم لدى طلاب الجامعة" تويتير نموذجاً"- دراسة تطبيقية على طلاب جامعة الملك سعود"، المجلة العربية للدراسات المهنية والتدريب، الرياض، المجلد 31 العدد 61، 2014.

(4)- العياشي عجلان، "مستجدات قانون المالية لسنة 2019 بالجزائر- رقمنة المالية العامة كمدخل للتوجه نحو الاقتصاد الرقمي-"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 04، العدد الأول، جوان 2019.

(5)- باسي إلهام، "الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكترونية"، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي الجزائر، العدد الثاني، 2020.

(6)- بن دخان رتيبة، "الوضع تحت المراقبة الالكترونية "السوار الالكتروني" في التشريع الجزائري"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لآفلو، المجلد 10، العدد 12، جوان 2018.

(7)- بن سعيد أمين، عبد الرحيم نادية، "الحكومة الإلكترونية ومساهمتها في الحد من الفساد في الصفقات العمومية- دراسة حالة البوابة الجزائرية للصفقات العمومية"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 3، المجلد 2، العدد 4، جوان 2015.

- (8)- بن عودة صليحة، "أهمية التعاقد عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية"، *المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد*، جامعة بوبكر بلقايد، تلمسان، المجلد الأول، العدد 2، سبتمبر 2016.
- (9)- بوغازي سماعين، "البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية في الجزائر بين متغيرات الواقع وآفاق المستقبل"، *المجلة الأفريقية للدراسات القانونية والسياسية*، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 5، العدد الأول، جوان 2021.
- (10)- بوكريف زهير، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين سير المرفق العام"، *مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية* -مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية-، المركز الجامعي بتيبازة، الجزائر، العدد 5، جوان 2018.
- (11)- جموعي فاطمة الزهراء، "واقع الفجوة الرقمية في الجزائر دراسة تحليلية للفترة: 2009-2014"، *مجلة دراسات اقتصادية*، الجزائر، المجلد 1، العدد 4، 2017.
- (12)- حديد نوفل، كريبط حنان، "الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية- دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية"، *مجلة المؤسسة*، الجزائر، العدد 6، 2017.
- (13)- خنايف محمد، معيزي قويدر، "التصويت الإلكتروني كنموذج مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، الجزائر، العدد 13، جوان 2018.
- (14)- د.م، "عصرنة المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة"، *مجلة الداخلية*، العدد الثاني، الجزائر، 2018.
- (15)- صباح أنور محمد، "دور العلاقات العامة في تفعيل أداء الحكومة الإلكترونية - مشروع افتراضي للحكومة الإلكترونية العراقية تطبيقاً على وزارة المالية-"، *مجلة الجامعة العراقية*، عدد 1/33، د.ت.ن.
- (16)- طنطاوي ميرهان محسن، "أساليب وممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية - دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"، *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد 16، 2018.
- (17)- طوبال بوعلام، زرقان وليد، "علاقة الإدارة الإلكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية"، *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية*، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، جوان 2020.
- (18)- عبد المنعم هبة، "رقمنة المالية العامة"، *موجز سياسات*، صندوق النقد العربي، العدد 2، أبريل 2019.
- (19)- عبدوس إيمان، "آليات حوكمة الميزانية العامة واتجاهات تطبيقها وفق الإصلاح الميزانياتي في الجزائر"، *مجلة معهد العلوم الاقتصادية*، جامعة الجزائر 3، العدد الأول، 2021.

- (20)- عرابة الحاج، زرقون محمد، "عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر: تجربة بطاقة الشفاء"، *مجلة الباحث الاقتصادي*، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 2، 2014.
- (21)- عمراني مراد، قرانة عادل، "الإدارة الإلكترونية في مجال الضمان الاجتماعي في الجزائر- بطاقة الشفاء أنموذجاً"، *مجلة العلوم السياسية والقانون*، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 22، المجلد 4، ماي 2020.
- (22)- غربي أحسن، "الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر"، *مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية*، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد السابع، يوليو 2020.
- (23)- فوزي أحمد عوض أمل، "مهارات الإدارة الرقمية للخصومة القضائية"، *مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث*، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد 10، أكتوبر 2020.
- (24)- لواج منير، بوالريحان فاروق، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجزائر"، *مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة*، المجلد 4، العدد 2، 2020.
- (25) مسعودي هشام، "أركان القرار الإداري الإلكتروني"، *مجلة القانون، المجتمع والسلطة*، جامعة وهران، المجلد 4، 2015.
- (26)- هبال عبد العالي، "التصويت الإلكتروني: تجارب دولية"، *المجلة الجزائرية للأمن والتنمية*، المجلد 8، العدد 15، جويلية 2019.
- (27)- والي عبد اللطيف، دندن جمال الدين، "استحداث مفهوم البوابة الإلكترونية في مادة الصفقات العمومية"، *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية*، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 4، العدد الأول، مارس 2019.
- (28)- ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، "البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الادارة الالكترونية"، *مجلة المالية والأسواق*، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد 2، العدد 2، سبتمبر 2015.
- 4- المؤتمرات والملتقيات العلمية:**

- برينارديلي خافيي مونسو، دليل بشأن أفضل المناهج والممارسات السليمة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كسبيل لتسهيل تصريف الأعمال وتنقل المستندات وجمع البيانات في مجال القانون ولتيسير الوصول إلى فقه القضاء لصالح الجمهور العام، أشغال مؤتمر العدالة والتكنولوجيات الجديدة - مشروع يوروميد، الاتحاد الأوروبي، د.ت.ن.

- د. حاج جاب الله أمال، تطبيق الادارة الالكترونية في وزارة المالية: دراسة تحليلية ونقدية لعصرنة نظام المعلومات في اطار الاصلاحات المالية والميزانياتية، مداخلة مقدمة في المؤتمر الدولي حول: "النظام

القانوني للمرفق العام الإلكتروني المنعقد أيام 26 و 27 نوفمبر 2018 بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد بوضياف- المسيلة.

## 5- المواقع الإلكترونية:

### أ- مواقع إلكترونية رسمية:

- "كيفية التسجيل في القائمة الانتخابية عبر المنصة الإلكترونية"، قناة وكالة الأنباء الجزائرية على تطبيق يوتيوب، رابط المادة المرئية: <http://youtu.be/VrtCK0zO4eY>، منشورة بتاريخ: 18 مارس 2021، تمت زيارته بتاريخ: 1 أوت 2021.

- الإطلاق الرسمي لخدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية عن بعد لصحيفة السوابق العدلية القضائية (القسيمة رقم 3) للمدنيين وغير المدنيين، الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية: [www.mjustice.dz](http://www.mjustice.dz) منشور بتاريخ: 14 فيفري 2021، تمت معاينته بتاريخ 22 جوان 2021.

- الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للميزانية: [mfdgb.gov.dz](http://mfdgb.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 13 جويلية 2021.

- الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للميزانية: [mfdgb.gov.dz](http://mfdgb.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 13 جويلية 2021.

- الموقع الرسمي لوزارة الأشغال العمومية والنقل، "إطلاق المنصة الرقمية للمجتمع المينائي"، رابط الموضوع: <http://www.mtp.gov.dz/?p=4988>، تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021.

- الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الرابط: <https://www.mpt.gov.dz> تمت زيارته بتاريخ: 22 جويلية 2021.

- بيان وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتاريخ: 22 جوان 2021، حول: "إطلاق خدمة الشباك عن بعد"، منشور عبر موقع الوزارة: [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz)، والحساب الرسمي للوزارة على موقع التواصل الاجتماعي تويتر: [www.twitter.com/interieur\\_dz](http://www.twitter.com/interieur_dz) تمت زيارتهما بتاريخ: 23 جوان 2021.

- بيان وزارة العدل بخصوص رقمنة الإجراءات القضائية، منشور على الحساب الرسمي لوزارة العدل على موقع تويتر: [www.twitter.com/Mjustice\\_gov\\_dz](http://www.twitter.com/Mjustice_gov_dz) بتاريخ: 23 مارس 2021، تمت زيارته والتحميل منه بتاريخ: 23 ماي 2021.

- تطبيق إجراءاتي، رابط الصفحة على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <https://bit.ly/3xC1Qvc> تمت زيارته بتاريخ 21 جوان 2021.

- تطبيق شكاوى وعرائض، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الرابط: <https://bit.ly/3wN7UB8> تمت زيارته بتاريخ: 21 جوان 2021.

- خدمات موقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء: <http://casnos.com.dz/radiation>، تمت زيارته بتاريخ: 05 أوت 2021.
- الموقع الإلكتروني للجمارك الجزائرية: [www.douane.gov.dz](http://www.douane.gov.dz) تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021.
- رابط التسجيل في "حفاظ الأمانة": [https://services.ina-elections.dz/hofad\\_amana](https://services.ina-elections.dz/hofad_amana)، تمت زيارته بتاريخ: 02 أوت 2021.
- خدمة الحصول على الرقم الجبائي، موقع المديرية العامة للضرائب: [nifenligne.mfdgi.gov.dz](http://nifenligne.mfdgi.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021.
- رابط خدمة طلب تغيير الإقامة: <https://services.ina-elections.dz/residence>، تمت زيارته بتاريخ: 01 أوت 2021.
- خدمة طلب نسخة بطاقة الناخب الكترونيا: <https://services.ina-elections.dz/duplicata>، تمت زيارته بتاريخ: 01 أوت 2021.
- شرح خدمة المعلومة التعريفية الملزمة، ملف من اعداد المديرية العامة للجمارك، فيفري 2020، منشور على موقع المديرية العامة للجمارك الجزائرية: [www.douane.gov.dz](http://www.douane.gov.dz) تمت زيارته وتحميله بتاريخ: 16 جويلية 2021.
- شرح الخدمات الإلكترونية بريد الجزائر، موقع بريد الجزائر، الرابط: <https://www.poste.dz>، تمت زيارته بتاريخ: 28 جويلية 2021.
- صفحة خدمة الوثائق البيومترية، الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، رابط الموقع: <http://passeport.interieur.gov.dz>، تمت زيارته بتاريخ: 20 جوان 2021.
- فيديو يوضح حصيلة الرقمنة في قطاع الداخلية سنة 2020، منشور على صفحة الوزارة في فيسبوك: <https://www.facebook.com/interieur.dz/> بتاريخ: 09 فبراير 2021، رابط المنشور: <https://www.facebook.com/interieur.dz/videos/228572375604449/>، تمت معاينته وتحميله بتاريخ: 10 فبراير 2021.
- قرار السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات رقم: 67، المؤرخ في: 22 مارس 2021، منشور في موقع السلطة: <https://services.ina-elections.dz/>، تمت زيارته وتحميله بتاريخ: 01 أوت 2021.
- قناة وكالة الأنباء الجزائرية عبر اليوتيوب: <https://youy.be/6YROsVB5QU4>، تمت زيارته بتاريخ: 04 أوت 2021.
- منصة تطبيق الهناء، الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، الرابط: <https://elhanaa.cnas.dz/> تمت زيارته بتاريخ: 26 جويلية 2021.

- موقع الإذاعة الجزائرية: <https://www.radioalgerie.dz/>، تمت زيارته بتاريخ: 10 جويلية 2021.
- موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء: <https://cnas.dz/>، تمت زيارته بتاريخ: 25 جويلية 2021، على الساعة: 23:15، وتواريخ أخرى.
- موقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء: <http://casnos.com.dz/simuler>، تمت زيارته بتاريخ: 05 أوت 2021.
- موقع المديرية العامة للأملك الوطنية: [www.dgdn.gov.dz](http://www.dgdn.gov.dz)، تمت زيارته بتاريخ: 12 جويلية 2021.
- موقع خدمة "أين أنتخب؟": <https://services.ina-elections.dz/orientation>، تمت زيارته بتاريخ: 01 أوت 2021.
- موقع صندوق CASNOS، منصة ضمان كوم: <https://damancom.casnos.dz/>، تمت زيارته بتاريخ: 26 جويلية 2021.
- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <https://www.interieur.gov.dz> تمت زيارته بتاريخ: 13 جوان 2021.
- موقع وزارة العدل: <https://portail.mjustice.dz>، خدمات إلكترونية، شرح سحب مرسوم التجنس، تمت زيارته بتاريخ: 08 جويلية 2021.
- موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي: <https://www.mtess.gov.dz/ar>، تمت زيارته بتاريخ: 27 جويلية 2021، على الساعة: 23:10.
- وزارة العدل، بيان بخصوص استعمال نسخة من شهادة الميلاد المستخرجة عن بعد لطلب صحيفة السوابق القضائية، مؤرخ في: 27 يناير 2021، منشور على صفحة الوزارة على فيسبوك، رابط المنشور: <https://www.facebook.com/107135027692699/posts/244990800573787/>، تمت زيارته بتاريخ: 14 جوان 2021.
- ب- مواقع إلكترونية غير رسمية:**
- آمال قربية، "لا يمكن تزوير بطاقات الهوية وجوازات السفر بعد اليوم، كل شيء عن البصمة الإلكترونية في الجزائر"، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني: <https://dzayerinfo.com/ar> بتاريخ: 01 ديسمبر 2020، تمت معاينته بتاريخ: 15 جوان 2021.
- ح، م، انطلاق أول محاكمة عن بعد بمحكمة القليعة، مقال منشور على موقع جريدة الحوار: [www.elhiwardz.com](http://www.elhiwardz.com) بتاريخ 07 أكتوبر 2015، تمت زيارته بتاريخ: 25 جوان 2021.
- عبد الحكيم عمران، "مكاسب رقمنة المالية العامة على ضوء التجارب الدولية"، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: [nn-algeria.com](http://nn-algeria.com)، 24 مارس 2021، تمت زيارته بتاريخ: 06 جويلية 2021.



- س، رضا، "إدارة الضرائب تمنح الرقم: التعريفي الجبائي عبر الانترنت"، مقال منشور في يومية النهار على موقعها الإلكتروني: [www.ennaharonline.com](http://www.ennaharonline.com) بتاريخ: 08 ماي 2016، تمت زيارته بتاريخ: 15 جويلية 2021، على الساعة: 17:20.

- سماع شاهد فرنسي بأول محاكمة عن بعد في تاريخ العدالة الجزائرية، مقال منشور على موقع يومية الشروق: [www.echoroukonline.com](http://www.echoroukonline.com) بتاريخ: 11 جويلية 2016، تمت زيارته بتاريخ 25 جوان 2021.

- مدونة التوظيف في الجزائر، شرح طلب واستخراج شهادة الجنسية الجزائرية وصحيفة السوابق القضائية عن طريق الانترنت، منشور على الموقع: [www.dzemploi.org](http://www.dzemploi.org) بتاريخ: 14 مارس 2015، تمت زيارته بتاريخ: 20 جوان 2021.

## II. المراجع باللغات الأجنبية:

### أولاً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- 1-Amor David, The e-business (R) Evolution Living and working in an interconnected world, NJ: Prentice- Hall, Upper Saddle River, 2000.
- 2- Eneccio paodin of social sciences, Maomilom Co, New york, Vol:X, 1993.
- 3- Fredrick Taylor, Shop management, New york, Horper and Brothers, 1903.
- 4- Henry Fayol, Industrial and General Management, New york, Pittman Publishing Corporation, 1949.
- 5- Osborne David & Ted Gaebler, Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector, New York Plume, Penguin books, 1992.
- 6- Abu- Shanab E, Knight M, and Refai H, "E- voting systems: a tool for e-democracy, Management research and practice", Vol 2, Issue 3, 2010.
- 7- Lewis Faupel, Sean, Neggers, Yusuf. et al, "Can electronic procurement improve infrastructure provision? Evidence from public works in India and Indonesia", International Growth Centre, London, 2014.
- 8- Sanjeev Gupta, Michael kean, Alpha shah and Geniviève verdier, "Reshaping Public Finance", IMF, 2017.
- 9- Shweta sharma, " E-government in digital era: concept, practice, and development", International Journal of Science Technology and Management, Vol.6, N°.2, February 2017.
- 10- Recommendation 405 (2017), "Making public procurement transparent at local and regional levels", Adopted by the committee of ministers on 17 Mars 2018, Congress of local and regional authorities, council of Europe, Strasburg, France, 2018. Downloaded from website: [www.coe.int/cm](http://www.coe.int/cm), on August, 11, 2021.
- 11- Resolution 421 (2017), "Making public procurement transparent at local and regional levels", Debated and adopted on 19 October 2017, 2nd sitting, Congress of

local and regional authorities, council of Europe, Strasburg, France, 2018.  
Downloaded from website: [www.coe.int/congress](http://www.coe.int/congress), on August, 11, 2021.

### ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية:

- 1- Nadine Poulet- Gibot, Droit administratif , Breal,1995.
- 2- Enguehard, Chantal. «Transparence, élections et vote électronique ». Journée d'études de l'Association Française de Droit Constitutionnel "Démocratie électronique". Besançon, 13 novembre 2009.
- 3- Berdjoudj Hakim, «Un nouveau système d'information douanier voit le jour en Algérie», revue Panorama, OMD, actu n° 88, Février 2019.
- 4- Kissi Fadia, Projet de modernisation du système budgétaire en Algérie, Revue des études juridiques & économiques Al- Ijtihad, C.U.TAM- Algérie V 2, juin 2012.
- 5- Véronique Cortier, «Vote électronique», Bulletin de la société informatique de France, N° 9, Novembre 2016.
- 6- République Algérienne Démocratique et Populaire, "E-Algérie 2013", Synthèse d'E-commission, Décembre 2008. Lien du téléchargement: <http://www.mptic.dz/ar/mc/pdf/E-algerie.pdf> .
- 7- Ministère de la Numérisation et des statistiques, "Bilan des principales activités du Ministère de la Numérisation et des Statistiques", Volet statistiques, Algérie, 2021.
- 8- Ministère de la Numérisation et des statistiques, "Bilan des principales activités du Ministère de la Numérisation et des Statistiques", Volet Numérisation, Algérie, 2021.
- 9- la loi constitutionnelle N° 2008- 724 du 23 Juillet 2008, J.O. N° 171 du 24 juillet 2008.
- 10- la loi N° 2020- 290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19, J.O. N° 72 du 24 Mars 2020.
- 11- L'ordonnance N°: 2020- 303 du 25 Mars 2020, portant de règles de procédure pénale, journal officiel N° 74 du 26 Mars 2020.
- 12- La décision du conseil constitutionnel français n° 2020- 872 QPC du 15 Janvier 2021, publiée sur le site du conseil: [conseil- constitutionnel.fr](http://conseil-constitutionnel.fr) , consulté et téléchargé au 10 juin 2021.
- 13- DGD, Brochure sur: système SIGAD II, téléchargé du site: [www.douane.gov.dz/](http://www.douane.gov.dz/) le 14 juillet 2021.
- 14- Guide d'utilisation de l'application Baridi Mob, fichier téléchargé du site: [edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz).
- 15- Mode Opérateur Client Du Portail Baridi web, fichier téléchargé du site: [edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz).

# فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
شكر وتقدير.....	.....
إهداء.....	.....
قائمة المختصرات.....	.....
مقدمة.....	01
الباب الأول: متطلبات نظام الإدارة الإلكترونية.....	09
الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية ووظائفها.....	11
المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية والمفاهيم المجاورة لها.....	13
المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....	13
الفرع الأول: مفهوم الإدارة.....	14
الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية فقهاً.....	17
الفرع الثالث: المفاهيم المرادفة للإدارة الإلكترونية.....	22
المطلب الثاني: أساسيات التحول نحو إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية.....	30
الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة.....	30
الفرع الثاني: متطلبات التحول نحو الإدارة الرقمية.....	35
الفرع الثالث: دور المحتوى الرقمي باللغة العربية في نظام الإدارة الإلكترونية.....	39
الفرع الرابع: التعاملات التي تتم في الإدارة الإلكترونية.....	42
المبحث الثاني: مسار التحول للإدارة الإلكترونية.....	44
المطلب الأول: استراتيجية التحول الإلكتروني.....	44
الفرع الأول: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....	45
الفرع الثاني: عوامل تأسيس نظام الإدارة الإلكترونية.....	49
الفرع الثالث: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....	52
المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية وعوامل نجاحها ومعوقاتها.....	61
الفرع الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية.....	61
الفرع الثاني: تقييم مشروع الإدارة الإلكترونية.....	65
الفرع الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية والسلبيات المحتملة فيها.....	71
ملخص الفصل الأول.....	75
الفصل الثاني: تأثير الرقمنة على المرافق العامة الإدارية.....	76
المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المرفق العام ونشاطه.....	78
المطلب الأول: دور التكنولوجيا في تطوير المرفق العام.....	78

79	الفرع الأول: المبادئ التي تحكم المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية .....
83	الفرع الثاني: التوقيع الإلكتروني أداة قانونية لتجسيد الخدمات الإلكترونية.....
90	الفرع الثالث: تقنية التصديق الإلكتروني في التشريع الجزائري.....
99	المطلب الثاني: القرارات والعقود الإدارية الإلكترونية.....
99	الفرع الأول: القرارات الإدارية الإلكترونية.....
110	الفرع الثاني: العقود الإدارية الإلكترونية ومراحل إبرامها.....
115	المبحث الثاني: التطبيقات الإلكترونية وأمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية.....
	المطلب الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم نظام الإدارة الإلكترونية
115	والاتصال الإداري.....
116	الفرع الأول: دور وسائل التواصل الاجتماعي في الاتصال الإداري.....
119	الفرع الثاني: نظام المشاركة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية.....
127	الفرع الثالث: المشاركة الإلكترونية وسيلة لتحقيق الحوكمة الإلكترونية.....
	المطلب الثاني: العلاقات العامة الرقمية والأمن المعلوماتي في الإدارة والمشاركة
132	الإلكترونية.....
132	الفرع الأول: العلاقات العامة الرقمية.....
139	الفرع الثاني: الأمن والسرية وحماية الخصوصية في المشاركة الإلكترونية.....
141	الفرع الثالث: الحماية الجزائية للإدارة الإلكترونية واستخداماتها في التشريع الجزائري... ..
148	ملخص الفصل الثاني.....
149	الباب الثاني: الإطار القانوني لخدمات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....
151	الفصل الأول: منظومة الخدمات الإلكترونية في قطاعات الإدارة العمومية.....
153	المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية لقطاعي الداخلية والجماعات المحلية والعدالة... ..
153	المطلب الأول: تطبيقات الخدمة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية... ..
154	الفرع الأول: الخدمة الإلكترونية لدى مصالح الحالة المدنية الإلكترونية.....
161	الفرع الثاني: خدمة الوثائق البيومترية.....
172	الفرع الثالث: التطبيقات الإلكترونية لوزارة الداخلية والجماعات والمحلية.....
175	الفرع الرابع: تقييم الإدارة الإلكترونية لدى قطاع الداخلية -سنة 2020 نموذجاً-.....
179	المطلب الثاني: تطبيقات الخدمة الإلكترونية في قطاع العدالة.....
179	الفرع الأول: الخدمات الإدارية الإلكترونية في مرفق القضاء.....
189	الفرع الثاني: التقاضي عن بعد في القانون رقم 15-03 والأمر رقم 20-04.....
197	الفرع الثالث: دراسة دستورية تطبيق المحاكمة عن بعد - الحالة الفرنسية نموذجاً-....
200	المبحث الثاني: الخدمة الإلكترونية في قطاعي المالية والبريد والمواصلات.....

- المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية المعتمدة في قطاع المالية..... 200
- الفرع الأول: خدمات إلكترونية في الجباية والضرائب..... 201
- الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية للمديرية العامة للجمارك..... 207
- الفرع الثالث: خدمات المديرية العامة للميزانية ومديرية الأملاك الوطنية..... 210
- الفرع الرابع: أنظمة معلوماتية للتسيير المالي والمحاسبي..... 212
- الفرع الخامس: تقييم رقمنة المالية العامة..... 218
- المطلب الثاني: الرقمنة في قطاع البريد والمواصلات..... 221
- الفرع الأول: تطبيقات الخدمات المالية عبر الانترنت..... 222
- الفرع الثاني: نماذج أخرى للخدمة الإلكترونية في قطاع البريد..... 227
- الفرع الثالث: دور مؤسسة دعم تطوير الرقمنة في عصرنة قطاع البريد..... 229
- ملخص الفصل الأول..... 231
- الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية لسلطة الانتخابات وهيئات الضمان الاجتماعي وآفاق  
تطوير الرقمنة في الجزائر..... 232
- المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية للسلطة الوطنية المستقلة للانتخابات وهيئات  
الضمان الاجتماعي..... 234
- المطلب الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات.... 234
- الفرع الأول: التطبيقات الإلكترونية في المراحل التحضيرية للانتخابات والاستفتاء..... 235
- الفرع الثاني: التسيير الإلكتروني للعمليات التنظيمية للانتخابات..... 237
- الفرع الثالث: تحليل إمكانية تطبيق التصويت الإلكتروني في الجزائر..... 240
- المطلب الثاني: تنظيم الإدارة الإلكترونية لهيئات الضمان الاجتماعي..... 246
- الفرع الأول: مشروع البطاقة الإلكترونية "الشفاء" محور الإدارة الإلكترونية للضمان  
الاجتماعي..... 246
- الفرع الثاني: المركز الوطني للبطاقة الإلكترونية "الشفاء" دعامة مؤسساتية لرقمنة  
الضمان الاجتماعي..... 254
- الفرع الثالث: الخدمات والتطبيقات الإلكترونية لهيئات الضمان الاجتماعي..... 256
- المبحث الثاني: الإطار القانوني والمؤسسي لتطوير الإدارة الإلكترونية..... 260
- المطلب الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للصفقات العمومية وفرص ترقيتها..... 260
- الفرع الأول: البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية..... 261
- الفرع الثاني: الإطار التنظيمي لعملية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية..... 265
- الفرع الثالث: نماذج لتطوير الإدارة الإلكترونية للصفقات العمومية..... 272

	المطلب الثاني: دور وزارة الرقمنة والإحصائيات والوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة في
277	تحسين نظام الإدارة الإلكترونية.....
277	الفرع الأول: تنظيم وصلاحيات وزارة الرقمنة والإحصائيات.....
290	الفرع الثاني: الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة.....
298	ملخص الفصل الثاني.....
299	خاتمة.....
306	قائمة المصادر والمراجع.....
326	فهرس المحتويات.....
	ملخص.....

## ملخص

مواكبةً للتطورات العالمية في مجال الإدارة العامة؛ سعت الجزائر لتجسيد رؤية وطنية للتحول الإلكتروني ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية وعدة مخططات حكومية لعصرنة الإدارة العمومية في مختلف القطاعات والمرافق التي تقدم خدمات إدارية للجمهور. فمن ناحية قانونية وتنظيمية تم إقرار مجموعة من النصوص القانونية؛ التشريعية والتنظيمية التي تنظم عمليات التحول من المسار التقليدي الورقي في المعاملات الإدارية إلى المسار الإلكتروني وما يرافق ذلك من التزامات على عاتق المرفق العام وضمانات لحقوق المرتفقين وحماية بياناتهم وخصوصيتهم والإجراءات العامة التي يقرها القانون الإداري في الأعمال الإدارية بالإضافة إلى جانب جزائي من خلال إقرار نصوص قانونية تتعلق بحماية أنظمة الإدارة الإلكترونية وقواعد بياناتها من أي جريمة إلكترونية. وتبرز في سياق عملية التحول الرقمي مجموعة من القطاعات الوزارية التي أحرزت تقدماً في المسار الإلكتروني كقطاعات الداخلية والجماعات المحلية والعدالة والمالية والعمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وكذلك بعض الهيئات العمومية والرقابية، ولضمان النجاح في البرامج القطاعية للرقمنة والمواكبة المستمرة للتجارب الوطنية والدولية الأخرى في هذا الشأن تم إقرار هيئات عمومية تعنى بتطوير النظم الرقمية الإدارية تتمثل أساساً في وزارة الرقمنة والإحصائيات والوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة.

## *Abstract*

Keeping abreast of global developments in public administration; Algeria has sought to reflect a national vision of electronic transformation within the E-Algeria project and several government plans to modernize public administration in various sectors and facilities that provide administrative services to the public. From a legal and regulatory standpoint, a set of legal texts; Legislative and regulatory had been adopted to organize the transition from the traditional paper-based of administrative transactions to the electronic course, the attendant obligations of the General Facility, guarantees of the rights of the citizens, the protection of their data and privacy, the general procedures established by administrative law in administrative work, and a penal code through the adoption of relevant legal provisions to protect electronic management systems and databases from any electronic crime. In the context of the digital transformation process, a group of ministerial sectors that have achieved progress on the electronic track, such as the sectors of the interior and local collectivities, justice, finance, employment and social security, as well as some public and supervisory bodies. In order to ensure the success of the sectorial programs of digitization and to keep up with other national and international experiences in this regard, public bodies concerned with the development of administrative digital systems have been approved, mainly by the Ministry of digitization and Statistics and the National Agency for the Development of digitization.