



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة

كلية الحقوق والعلوم السياسية.
قسم الحقوق.

دور الوثائق البيومترية في تحسين أداء
المرفق العام

مذكرة لنيل شهادة الماستر
تخصص: إدارة الأعمال

بإشراف الأستاذ:
د. محمود سردو

إعداد الطالبين:
- ديلمي واضح
- رابح رقبة

لجنة المناقشة:

رئيسا.
مشرفا و مقررا.
عضوا مناقشا.

(1) الدكتور: شيكيرين ديلمي
(2) الدكتور: سردو محمود
(3) الأستاذ: ملاك محمد

السنة الجامعية: 2017/2018

شكـر و تقديـر

العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"
بعد رحلة بحث و جهد و اجتهاد تكلفت بإنجاز هذا البحث، نحمد
الله عز وجل على نعمه التي من بها علينا فهو العلي القدير، كما لا
يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر و التقدير للأستاذ
"سردو محمود " لما قدمه لنا من جهد و نصح و معرفة طيلة
إنجاز هذا العمل، كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في
تقديم يد العون لإنجاز هذا البحث، و نخص بالذكر أستاذتنا الكرام الذين
أشرفوا على تكوين دفعة ماستر إدارة الأعمال و الأساتذة القائمين
على عمادة و إدارة كلية الحقوق بجامعة الجليلي بونعامة بخميس
مليانة كما لا ننسى أن نتقدم بأرقى و أثن عبارات الشكر و العرفان
إلى القائمين على المكتبة و كل العاملين بها.
إلى الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة
التي كانت تقف أحياناً في طريقنا و خاصة القائمين على مصالح
بلدية العطاف.

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا و قدموا لنا المساعدات
والتسهيلات والمعلومات، فلهم منا كل الشكر، و
أسهموا بشكل و فير في تشجيعنا أثناء إنجاز
البحث.

الإهداء بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك..
ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب
الجنة إلا برويتك "الله ﷻ".

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة
ونور العالمين "سيدنا محمد ﷺ".

إلى من كلله الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون
انتظار.. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك
لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي
بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد "والدي العزيز".

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان و
التفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي
وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب "أمي الحبيبة".

إلى الروح التي سكنت الروح "الزوجة الغالية"
إلى من رافقوني منذ أن حملنا الحقايب صغيرة ومعكم سرت الدرب
خطوة بخطوة وما تزالوا ترافقوني حتى الآن "إخوتي و أخواتي".

إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب
الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح
والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم
"أصدقائي".

إلى من قدموا لي يد العون و المساعدة على إنجاز هذا العمل
المتواضع.

إلى كل من أحب أهدي هذا العمل...

ديلمي

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بدأنا بكثير من يد و قاسينا أكثر من هم و عانينا الكثير من الصعوبات
و ها نحن اليوم و الحمد لله نطوي سهر الليالي و تعب الأيام أهدي هذا العمل:
إلى منارة العلم و الإمام المصطفى إلى الأمي و سيد الخلق إلى رسولنا الكريم
سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله ليقدم لنا
لحظة سعادة إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير)
والدي العزيز)

إلى من أرضعتني الحب و الحنان إلى رمز الحب و بلسم الشفاء إلى القلب
الناصع بالبياض

(والدتي العزيزة)

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة إلى رياحين حياتي (إخوتي و
إخواتي)

الآن تفتح الأشرعة و ترفع المرساة لتنتطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم
هو بحر الحياة و في هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة إلى

الذين أحببتهم و أحبوني

(أصدقائي)

إلى من علمونا حروفا من ذهب و كلمات من درر و عبارات من أسمى و أحلى
عبارات في العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا و من فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم و
النجاح إلى أساتذتنا الكرام

رابع

مقدمة

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة في جميع مجالات الحياة، نتيجة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي اقتحمت حياتنا وتركت بها آثارا عميقة، ولعل أبرز مظاهرها شبكة المعلومات العالمية " الأنترنت " التي غيرت أساليب وتقنيات الإدارة التقليدية القائمة على هرمية الإدارة والعمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية وتحويلها إلى إدارة إلكترونية تعتمد على تقنيات التكنولوجيا الحديثة، تتسم بالمرونة، تنظيم أفضل وتحقيق نتائج أحسن على أرض الواقع، هذا التحول جاء كحتمية للتحولات السريعة واسعة النطاق التي شهدتها المجتمع في ظل تزايد احتياجات المتعاملين والمواطنين وتطلعاتهم في شتى مجالات الحياة، مما استوجب عصرنة وتحديث مؤسسات الدولة وترقية أداء مرافقها العمومية، وذلك بالتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية لتلبية هذه المطالب والإحتياجات، والتكيف مع نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة. وفي هذا السياق، راهنت معظم دول العالم ومن بينها الجزائر على الإدارة الإلكترونية لمباشرة أعمالها بهدف اللحاق بالتطورات الهائلة في مجال العمل الإلكتروني بتقديم الخدمات وانجاز مختلف الأعمال مع السهر على حمايتها وتأمينها بالتحول تدريجيا الى استخدام تكنولوجيات الوثائق الإلكترونية، وعلى وجه الخصوص الوثائق البيومترية من أجل سلامة معاملاتها ومكافحة إمكانية الإختراقات الإحتيالية التي يمكن أن تتعرض لها، وقد كان لإستخدام هذه التكنولوجيات دورا فعالا في تجاوز تلك المشاكل الأمنية المتعلقة بالهوية، التوثيق وخصوصية المستخدمين، إضافة إلى تقليص الوقت، التكاليف والحد من التضخم الورقي، وكذا تحسين أداء مختلف المرافق العمومية.

أولا: إشكالية الدراسة

إن الإدارة الإلكترونية البيومترية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة، قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية من حيث شكلها ووظائفها بما فيها المرفق العام والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث



تقلصت بفضلها المسافات وأختزل عن طريقها الزمن، وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة المقدمة على مستوى المرفق العام.

وفي ضوء هذه التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية البيومترية التي شهدتها مؤسسات المرافق العامة في الجزائر، خاصة في مجال الوثائق البيومترية تتجه هذه الإشكالية الى النحو التالي :

الى أي مدى يمكن للوثائق البيومترية باعتبارها وسيلة من وسائل الإدارة الإلكترونية أن تؤدي الى تحسين أداء المرفق العام؟

ويتفرع عن هذا التساؤل أسئلة فرعية:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية البيومترية ؟ وما خصائصها و متطلبات تطبيقها ؟
- ما مفهوم المرفق العام ؟ وما هو نظامه و قوانينه و كيفية إدارته ؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية في الجزائر، و ما هو أثرهما على المرفق العام ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

تقدم هذه الدراسة فرضية رئيسية تدرج تحتها جملة من الفرضيات يمكن

إنجازها فيما يلي:

الفرضية الرئيسية: تطبيق الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية يساهم في تحسين أداء المرفق العام.

الفرضية الأولى: التحول نحو الإدارة الإلكترونية البيومترية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية الورقية في تفعيل أداء المرفق العام.

الفرضية الثانية: تحسين مستوى الفعالية وسرعة الإستجابة في المرفق العام مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية البيومترية.

الفرضية الثالثة: نجاح خدمة المرفق العام إلكترونيا في الجزائر يعود إلى توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية.

ثالثا: مناهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

1- مناهج الدراسة: تناولنا موضوع الدراسة من منظور التعدد المنهجي، بمعنى معالجة الظاهرة موضوع التحليل من أكثر من مدخل، ونظرا لطبيعة الموضوع، حاولنا إتباع المنهج الوصفي واعتمدنا أيضا على منهج دراسة الحالة كمنهج مساعد لدراسة وتشخيص واقع الإدارة الإلكترونية البيومترية.

2- أدوات جمع البيانات: اعتمدنا في هذا البحث على أدوات وأساليب جمع البيانات والمعلومات من الواقع الميداني و المتمثلة في الملاحظة والمقابلة.

أ- الملاحظة: اعتمدنا عليها أثناء إجراء الدراسة الميدانية ببلدية العطاف (مصلحة الوثائق البيومترية).

ب- المقابلة: اعتمدنا عليها لجمع بيانات الموظفين على مستوى مرفق بلدية العطاف.

رابعا: أهمية الدراسة وأهدافها

1- أهمية الدراسة: تتمثل الأهمية النظرية والعلمية للدراسة في مايلي:

أ- الأهمية النظرية: تسعى الدراسة إلى توضيح وإبراز تأثير الإدارة الإلكترونية البيومترية على السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه، كما تسعى كذلك إلى تحسين قدرات الإدارة على استيعاب التجديدات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توظيف النظريات والتقنيات المعاصرة في تعبئة الجهود واستيعاب الحضارة التنظيمية وإعادة صياغتها، وكذا الإعتماد على البحوث والدراسات وخبراء استخدام الإدارة الإلكترونية لوضع الخطط ومتابعة تنفيذها، كما أن الإدارة الحديثة تعتمد على الإبداع، الابتكار، الذكاء و قدرة التصور.

ب- الأهمية العلمية: انبثقت الأهمية العلمية للدراسة من أهمية الإدارة الإلكترونية للمؤسسات العامة الإدارية، خاصة في مجال الوثائق البيومترية ولتسيير المرافق العامة بصفة خاصة، كما تستهدف الإدارة الإلكترونية تطوير قدرات الموظفين وإطلاق طاقاتهم ومعارفهم.

لذلك نتطلع من خلال هذه الدراسة أن تساهم في دعم نقاط القوة وتعزيز أوجه النقص في تسيير المرافق العامة، بالإضافة إلى وضع نماذج للإدارة الإلكترونية.

2- أهداف الدراسة: سعت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أي مدى يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية في بعض المرافق العامة في الجزائر من خلال:

✓ توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية البيومترية في عصرنة وتسهيل سير عمل المرافق العامة.

✓ تقييم تجربة الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

✓ سبل تفعيل الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية لتحقيق التطوير الإداري.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

✓ تقدم هذه الدراسة معلومات نظرية حول الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية

ومساهمتها في عصرنة المرفق العام.

✓ إن هذه الدراسة تفيد كل من له صلة بالتكنولوجيات الحديثة، فهي تبين له الطريق

الفعال الذي بواسطته يمكن تسهيل المعاملات الإدارية.

✓ تأتي استكمالاً لجهود باحثين قاموا بدراسة الإدارة الإلكترونية في قطاعات أخرى.

✓ اعتبار الإدارة الإلكترونية وكذا الوثائق البيومترية المحك الذي بواسطته يعرف

المستوى الحقيقي لمدى تطبيق التكنولوجيات الحديثة .

✓ الرغبة والميل في دراسة الإدارة الإلكترونية وخصوصا الوثائق البيومترية .

✓ أهمية الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية في تحسين خدمة المواطنين.

سادسا: أدبيات الدراسة

هناك دراسات سابقة تناولت أجزاء من الموضوع، بحيث هناك دراسات ركزت

على المرفق العام وأخرى على الإدارة الإلكترونية إلا أن هناك نقص كبير جدا إن لم نقل

منعدم في الدراسات التي تناولت موضوع الوثائق البيومترية.



سابعاً: هندسة الدراسة

قصد الإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة، تم تقسيم البحث إلى فصلين :

- الفصل الأول جاء بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية البيومترية، حيث تم من خلاله التعرف على مفهومها ، خصائصها ، عناصر الوثائق البيومترية ، بالإضافة إلى التطور التاريخي لها و أهميتها.

- أما الفصل الثاني قد جاء بعنوان الوثائق البيومترية وأثرها في عصرنة المرفق العام عالجنا من خلاله أهم تجارب دول العالم إضافة إلى التجربة الجزائرية، مشروع إنجاز الشباك الإلكتروني ودارسة حالة بلدية العطاف.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

❖ المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية البيومترية

❖ المبحث الثاني: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية و أهميتها

❖ المبحث الثالث: مفهوم المرفق العام

تمهيد

يعتبر الإطار المفاهيمي الركيزة الأساسية والنظرية في البحث العلمي، لأنه يوفر المعلومات والنظريات العلمية المختلفة التي تمهد لإيجاد حلول للمشكلة الأساسية لدراستنا، فالوثائق البيومترية هي جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية، بل مفهومها لصيق بها إتصافا متينا، إذ لا يمكننا الحديث عن الوثائق البيومترية دون التمعن جيدا في الإدارة الإلكترونية .

فالإدارة الإلكترونية هي حديثة الظهور والنشأة، تبنتها معظم دول العالم والحكومات في مختلف اداراتها ومرافقها العمومية، مما ساعد كثيرا على تقريب الإدارة من المواطنين والعملاء، بالإعتماد على شبكات الإتصال الحديثة لخلق السرعة، الدقة، الشفافية في المعاملات والقضاء على حاجزي الزمان والبعد المكاني .

وفي هذا الفصل تحت عنوان "الإطار المفاهيمي"، تم تقسيمه الى ثلاث مباحث، سنحاول من خلالها التطرق بالتفصيل الى مفهوم الإدارة الإلكترونية البيومترية، التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية وأهميتها، وكذا مفهوم المرفق العام .

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية البيومترية

لقد أحدثت الثورة التكنولوجية التي عرفها العالم تأثيرات عميقة في مختلف المفاهيم والممارسات التي كانت سائدة في وقت سابق، ولم يبق هذا التأثير محصوراً في تلك المفاهيم والممارسات المرتبطة بالعلوم البحتة، بل إمتد ليشمل مختلف العلوم والمجالات.

وتعتبر الإدارة واحدة من بين العلوم التي مسها هذا التغيير، فمع توجه العالم إلى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، برزت العديد من المفاهيم والممارسات الجديدة، ولعل مفهوم الإدارة الإلكترونية واحد من المفاهيم الأساسية التي ظهرت في السنوات الأخيرة وانتشرت بشكل واسع إن لم نقل هي المفهوم الأساسي الذي يتضمن في طياته بقية المفاهيم والممارسات المستحدثة، وحتى نستطيع الإلمام بمختلف وجهات النظر والرؤى التي قدمت لتحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية سنستعرض فيما يلي مجموعة من التعاريف التي قدمها الباحثون، المفكرون والمنظمات الدولية بالإضافة إلى ممارسي الإدارة عبر مختلف أنحاء العالم .

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد اعتبر (Gilder) الإدارة الإلكترونية بمثابة نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومنظمات العمال بحيث تقدم قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، وتساهم في إيجاد علاقات تفاعلية مع المواطنين، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم، حاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم¹، وأهم ما يركز عليه (Gilder) من خلال هذا التعريف هو الطابع التفاعلي الذي تقدمه الإدارة الإلكترونية للمواطنين والمؤسسات على حد سواء، وذلك مقارنة بما تتميز به الممارسات الإدارية التقليدية.

¹ - خالصة بنت ناصرين محمد الهنائي، واقع توظيف البوابة التعليمية الإلكترونية في الإدارة المدرسية في سلطنة عمان، رسالة ماجستير في التربية، جامعة نزوى، عمان، السنة الجامعية 2010/2011، ص.29.

فيما يعرف (Patrick Johnson) الإدارة الإلكترونية على أنها "تمثل عملية إنتاج المعلومات وتوزيعها وتقديم الخدمات الإلكترونية خلال 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، وبطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين و رجال الأعمال"¹، ويبدو من خلال هذا التعريف أن (Johnson) ركز على استمرارية تقديم الخدمة طيلة ساعات اليوم وعلى مدار الأسبوع.

وفي نفس السياق نجد التعريف الذي قدمته منظمة الأمم المتحدة للإدارة الإلكترونية الذي ترى من خلاله أن "الإدارة الإلكترونية تعبر عن استخدام الإدارات المختلفة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال من أجل تغيير وتحسين علاقاتها الداخلية التي تربط بين مصالحها وعلاقاتها الخارجية التي تربطها بالمستخدمين في إطار عملية التحول"²، وأهم ما يركز عليه هذا التعريف هو التأكيد على أهمية التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين علاقة المنظمات بباقي شركائها والمستفيدين من خدماتها.

ويرى (Olivier Glassey) بالقول أن الإدارة الإلكترونية هي "كل الاتصالات والعلاقات المعتمدة على شبكة الأنترنت من أجل ربط الأفراد أو المؤسسات بأجهزة الدولة على مختلف مستوياتها"³.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن مراجعة الأدبيات العربية المرتبطة بموضوع الإدارة الإلكترونية، تقدم لنا جملة من التعاريف المختلفة، التي حاول من خلالها المفكرون والباحثون توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية، حيث لم تخرج في مجملها عن سياق التعاريف السابقة، إذ عرفها نجم عبود نجم على أنها استخدام التكنولوجيات وانعكاساتها على العملية الإدارية الإلكترونية في التخطيط، التوجيه، والرقابة على موارد المؤسسة وقدراتها الجوهرية بدون

¹-Johnson Patrick, an analysis of three strategic criteria to guide policy development in E-Government: a bibliographic essay, virginia

²- Chawki gaddes, "L'administration électronique et la diffusion des données publiques", Droits et culture, Mélanges en l'honneur du Doyen yadh BEN ACHOUR, Centre de publication universitaire, Tunis, 2008, P. 796.

³ - Olivier glassey, modélisation et implantation d'un guichet virtuel pour les administrations publiques, these du doctorate informatique de gestion, université de Lausanne,2002, p.14.

حدود من أجل تحقيق أهدافها"¹، ونجد أنه يؤكد من خلال هذا التعريف على دور الشبكات الإلكترونية باختلافها في أداء الوظائف الإدارية في المنظمات المعاصرة حيث يعتبرها الركيزة الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية.

بينما يركز عبد الله سليمان العمار على عناصر منظومة الإدارة الإلكترونية عند تعريفها، حيث يقول أن الإدارة الإلكترونية هي "عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة، تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة إلكترونية باستخدام الحاسب الآلي، وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية، تساعد في اتخاذ القرار الإداري في أسرع وقت وبأقل التكاليف من خلال الإستعانة بشبكات الحاسب الآلي"².

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية أيضا على أنها "إطار عام لمنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تمثل تحولا كبيرا في العمل، يشمل مختلف الأنشطة الحياتية للدولة، منها البشرية، الإجتماعية، الإقتصادية، الإنتاجية، والتطوير الداخلي لها، بهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا"³، وهذا التعريف يعطي قيمة أكبر لعصرنة الإدارة وتطوير الأداء، والمخرجات المنتظرة من تطبيق الإدارة الإلكترونية على حساب التكنولوجيا المعتمدة في التطبيق.

في نفس هذا السياق، يرى محمد السالمي أن الإدارة الإلكترونية هي "عملية مكننة جميع المهام و النشاطات الإدارية للمؤسسة، بالإعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة، المتمثلة في تقليل استخدام الورق، تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، مع أداء سريع ودقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة للربط بالحكومة الإلكترونية لاحقا"⁴، وأهم ما يتضح من هذا التعريف أنه يشير إلى أن الإدارة

¹ - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المريخ، السعودية، 2004، ص.127.

² - عبد الله سليمان العمار، الإدارة الإلكترونية و التحول الإلكتروني، مكتبة فهد الوطنية، الرياض، 2008، ص.191.

³ - أحمد علي صالح، عادل حرحوش المفرجي، ببداء سنار البياتي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص.14.

⁴ - علاء عبد الرزاق محمد السالمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، 2005، ص.235.

الإلكترونية تمثل الخطوة للانتقال إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، إذ يؤكد الباحثان على أنه من دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات والمنظمات، فإنه يتعذر إقامة حكومة إلكترونية حقيقية وفعالة.

يتبين لنا من مجمل التعاريف المقدمة سابقا، أن جل المحاولات والجهود المبذولة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية ارتبطت ببعدين أساسيين، هما البعد التكنولوجي الذي يرى أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام للتكنولوجيات الحديثة، والبعد الوظيفي الذي يركز أكثر على السياق الاجتماعي والتنظيمي الذي يصاحب تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يؤكد لنا ذلك الباحث شوقي قادمس بقوله أن تعريف الإدارة الإلكترونية يتلخص في عنصرين أساسيين، أولهما هو استخدام الإدارة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال بشقيها المادي والبرمجي، أما العنصر الثاني فهو الهدف المنشود من هذا الاستخدام، والمتمثل في السعي لإصلاح الإدارة وجعلها قادرة على الاستجابة لتطلعات المواطنين المستخدمين لها، مما يجعلها أكثر كفاءة وشفافية، وأكثر سرعة على وجه الخصوص¹.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة واسعة من الخصائص التي لم تكن متاحة في نمط الإدارة التقليدية، وإن كان للتقنية دور بارز في ظهور هذه الخصائص، فالحقيقة المؤكدة أن الإدارة الإلكترونية لم تتوقف عند البعد التكنولوجي، إنما تجاوزت ذلك إلى مسألة عصرنه الإدارة وتطوير خدماتها، مما سمح لها باكتساب سمات جديدة تفرقها عن نموذج الإدارة التقليدية من جهة، وتوفر لها مزايا إيجابية في إعداد وتقديم خدماتها من جهة ثانية، فكل خاصية اكتسبتها الإدارة الإلكترونية هي في واقع الأمر واحدة من المزايا الكثيرة التي تتسم بها، ويمكن عرض أبرز خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي :

¹-Chawki gaddes, op cit, p 797.

الفرع الأول: المرونة

تعتبر المرونة الفائقة والتحرر من قيود الزمان والمكان السمة الأولى للإدارة الإلكترونية، حيث نشر المعاملات في كل وقت، ومن أي مكان، وتتخذ القرارات في مختلف مجالات النشاط متحررة من قيود الوقت والمسافة¹.

الفرع الثاني: الكفاءة و الفعالية

لعل من أبرز ما تتميز به الإدارة الإلكترونية هو الكفاءة العالية في إنجاز الأعمال وأداء المهام بدقة وفعالية أكبر عن طريق الاستثمار الأمثل للتقنيات المتاحة والعقول الرقمية لمدرية، والخبرة²، فتطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحويل اليد العاملة الزائدة عن الحاجة إلى طاقات إيجابية، يمكن توظيفها لخدمة أهداف المنظمة، من خلال إعادة تأهيل الموارد البشرية وتكييفها للمشاركة في أداء وظائف المنظمة بأعلى درجات الجودة والفعالية الممكنة، معتمدة على مختلف التكنولوجيات المتطورة³، وهو ما يسهم في النهاية في التقليل من الأخطاء الروتينية في أداء العمال إلى أبعد حد ممكن مقارنة على ما هو الحال في نمط الإدارة التقليدية.

الفرع الثالث: عدم التقيد بالزمان والمكان

من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها، أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الأنترنت، أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكتها الداخلية ليست في حاجة إلى مباني ضخمة لإستيعاب موظفيها ومكاتبها، إنما مكان صغير محدود يكفي لإستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم، فضلا عن ذلك، فإن المستفيد من الإدارة الإلكترونية يجد نفسه

¹ - أحمد سيد مصطفى، المدير و تحديات العولمة: إدارة جديدة لعالم جديد، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص.36.

² - بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية، المجالات والتطبيقات، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، ص.20.

³ - علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص.139.

أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين متقلبي المزاج، إذ يتقلص عدد الأفراد من منسوبي الإدارة بشكل كبير ويحل الحاسوب محلهم¹.

الفرع الرابع: التواصل الدائم مع أفراد الجمهور

إن إلغاء الحدود الزمنية والمكانية يعطي للمنظمة إمكانية البقاء على اتصال دائم مع عملائها والمستفيدين من خدماتها على مدار 24 ساعة يوميا وطيلة أيام السنة، ويجعلها قادرة على تأمين مختلف الاحتياجات الإستعلامية والخدمية للمستخدمين والمستفيدين من وجودها².

الفرع الخامس: إدارة المعلومات بدل الاحتفاظ بها

لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، من ضمن تلك البرامج ما يتيح للمستخدم إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية، كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها في أرشيف الإدارة، هذا لا يعني أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الآمنة، لكن تلك الملفات تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، فمنظومة الإدارة الإلكترونية تعتمد على الأرشفة التلقائية للمعلومات، حيث تعمل على جمع البيانات لمرة واحدة من أجل استخدامات متعددة³، ومن ثمة تقوم بتنظيمها، تبويبها، معالجتها وتسهيل الرجوع إليها واستغلالها في الوقت المناسب بأحسن طريقة، مما يسمح بتحقيق أهداف المنظمة.

¹ توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية و تحديات المستقبل، ط2 ، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك للإدارة، القاهرة، 2005، ص.139.

² محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص.69.

³ إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص.102.

الفرع السادس: السرية والخصوصية

تمتاز الإدارة الإلكترونية بقدرتها على إيجاد نوع من السرية والخصوصية لمعلوماتها المهمة، بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية، الذين يملكون كلمة المرور للنفاز الى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية الذان تتمتع بهما الإدارة الإلكترونية، إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الإختراق، مما يجعل الوصول الى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة¹.

الفرع السابع: الرقابة المباشرة والآنية

تنتم الإدارة الإلكترونية بقدرتها العالية على القيام بمراقبة مختلف أعمالها وأنشطتها بشكل مباشر، وفي الوقت الحقيقي بالإعتماد على ما تقدمه التكنولوجيا في هذا الشأن، فتصبح المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية غير مجبرة على انتظار المذكرات وتقارير المتابعة والتقييم التي يرفعها الموظفون إلى الإدارة العليا، بما تتميز به تلك المذكرات والتقارير من ضعف الشفافية وقلة المصادقية، فضلا عن البطء الواضح في إعدادها وإرسالها، مراجعتها وتقييمها، ثم اتخاذ القرارات المناسبة .

الفرع الثامن: تشتيت الحدود الجغرافية والتنظيمية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر إمكانية توزيع موظفي الخدمة على مناطق جغرافية مختلفة مع إمكانية العمل على مدار 24 ساعة يوميا، وبذلك لم يعد الموظفون يلتزمون بالبنية المنظمة ذاتها كما هو الحال في بيئة الأعمال التقليدية، فكل فرد له وظيفة محددة بعناية، يتحرك لتنفيذها من دون الحاجة للعودة إلى التنظيم الهرمي الموجود في الإدارة التقليدية، حيث تمتاز الإدارة الإلكترونية بكونها تتيح فرصة التحول من تلك الهياكل التنظيمية التقليدية المبنية على أساس

¹ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1-4 نوفمبر 2009، ص. 23.

وظيفي تتصف بالتجزؤ والإنعزالية، إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل والإندماجية¹.

الفرع التاسع: الإيقاع السريع

إن كل السمات السابقة تعبر عن منظومة متكاملة، تتفاعل من خلالها كل أجزاء المنظمة الواحدة فيما بينها من ناحية، وبينها وبين المنظمات المختلفة من ناحية ثانية، لإحداث الفارق الجوهرى في أداء الإدارة الإلكترونية التي يميزها عن نموذج الإدارة التقليدية وهو الإيقاع السريع والإنجاز الباهر لنتائج غير عادية في السوق لصالح جميع أصحاب المصلحة².

المطلب الثالث: تعريف الوثائق البيومترية وخصائصها

إن الوثائق البيومترية لها عدة تعريفات و جملة من الخصائص مستمدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما هو الحال بالنسبة للإدارة الإلكترونية، سنتطرق إليها فيما يلي :

الفرع الأول: تعريف الوثائق البيومترية

هناك من يعتبر الوثيقة البيومترية وثيقة إلكترونية، ويعرف هذه الأخيرة على أنها وثيقة بها معلومات مسجلة ومخزنة على وسيط مادي، والتي يمكن تفسيرها في سياق تطبيقي وتعامل كوحدة، وقد تكون مزيجا من نص ورسومات وصوت، أو صورة متحركة ، أو أي أشكال أخرى من المعلومات، وقد تتكون من عنصر واحد أو عدة عناصر³.

ويعرف (GARI Roethenbaugh) البطاقات البيومترية على أنها تكنولوجيا

ترتكز على ميزة أو خاصية إنسانية فريدة من نوعها وقابلة للقياس، تسمح بمعرفة أو التحقق من الهوية تلقائيا.

¹ - علي السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ، 2001، ص. ص. 233- 236.

² - توفيق عبد الرحمن ، مرجع سابق، ص. 136.

³ - أشرف عبد المحسن الشريف، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2011، ص. 242.

كما يمكن تعريفها على أنها تكنولوجيا تسمح بتحديد أو التحقق من الهوية بطريقة غير قابلة للشك، إنطلاقاً من خصائص سلوكية أو فيزيولوجية مثل صورة الوجه، بصمة قزحية وشبكية العين، بصمة الأصابع، هندسة كف اليد، البصمة الخاصة بالتعرف على الكلام، التأكد من صحة التوقيع¹.

كما تستخدم تكنولوجيا الوثائق البيومترية عادة من قبل الدول الأوروبية والأمريكية لمواجهة الهجرة غير الشرعية، خطر الإرهاب، والجرائم العابرة للحدود، وهي تشغل اليوم مكانة مهمة في استراتيجيات المنظمات الحكومية الساعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية عبر العالم².

ويمكننا من خلال القرار الوزاري المؤرخ في 26 ديسمبر 2011، الذي يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، والمرسوم الوزاري رقم 143/17، الصادر بتاريخ 18 أبريل 2017، الخاص ببطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية أن نستنتج ونعرف الوثائق البيومترية على أنها وثائق إلكترونية شخصية، لها مواصفات دولية، مصنوعة من مادة بلاستيكية ذات خواص أمنية، تضم شريحة إلكترونية تحتوي على بيانات ومعلومات الحالة المدنية لحاملها ومعلوماته البيومترية الرقمية، من ضمنها توقيعها، بصماته، وصورته الشمسية البيومترية (لها أبعاد خاصة)، كما تحتوي على الشهادات الإلكترونية للجهة التي أصدرتها وهي مؤمنة إلكترونياً ضد القرصنة والإختراقات.

الفرع الثاني: خصائص الوثائق البيومترية

تتميز الوثائق البيومترية بخصائص كثيرة ومتعددة بعضها مرتبط بشكلها وطريقة تصنيعها والبعض الآخر يتعلق بمكوناتها ومحتوياتها التي تضمن أعلى مستويات الأمان للبيانات المخزنة بداخلها، وفيما يلي نذكر أهم الخصائص:

¹ - رضا أزرو محمد، الثقة و الأمان في التوقيع الإلكتروني، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجنفة 2011 ، العدد7، ص. 81.

² - MAMADOU Nd iaye e-gouvernement et democratie: le senegal dans la mondialisation des pratiques, these du doctora en sciences de l'information et de la communication, universite de Michel de montaigne bordeaux 3, 2006. p. 183.

أولاً: الخصائص المرتبطة بشكل الوثيقة: هي مصنوعة من مادة بلاستيكية من البولستر المعروفة بـ MELINEX ، وهو نسيج يتميز بطبقات ذات طوابق أمنية، كما أن شكلها الخارجي يتوافق مع معايير دولية معتمدة من بينها الأيزو، حيث أن كل معلومة يتم طبعتها وفق معيار أيزو خاص بها.

ثانياً: الخصائص المرتبطة بمضمون الوثيقة: تتميز بتركيبة تكنولوجية تضمن لها أعلى

مستويات الدقة والأمان، وهي بدورها تتكون من ثلاثة خصائص:

- البطاقة الذكية Smart card.

- مفاتيح التحقق الإلكتروني للتحقق من الهوية Public key infrastructure .

- الخصائص الفيزيائية و البيولوجية ونجد أكثرها انتشارا البصمات Fingerprint .biometric

ثالثاً: الخصائص التقنية: تتضمن أحدث تقنيات البطاقات الذكية بما في ذلك الأحرف الدقيقة

والحبر فوق البنفسجي والرسم الخطي، مما يكسبها خصائص أمنية تجعل من تزييفها أمراً

صعباً جداً، حيث أن هذه الخصائص تتفوق على المعايير المستخدمة حالياً في العديد من

البطاقات كبطاقات الإئتمان البنكية¹.

رابعاً: الرقاقة الإلكترونية: هي شريحة إلكترونية تضم البيانات الشخصية لحامل الوثيقة أو

البطاقة لتتم قراءتها آلياً في الإستخدامات التي تتطلب إثبات الهوية وتأكيداً، ويكون بعض هذه

البيانات مشفرة بحيث لا يسمح إلا للجهات المخول لها قراءتها، وذلك لحماية سرية وخصوصية

البيانات، ويمكن لهذه الرقاقة أن تخزن معلومات تصل الى 144 ألف حرف (144 KB).

خامساً: الرقم التعريفي: هو رقم يرتبط بحامل الوثيقة مدى الحياة، ويمكنه من الإستفادة من

جميع الخدمات الحكومية وبعض الخدمات غير الحكومية والتجارية، التي تتطلب إثبات الهوية

وتأكيداً، ويتميز بكونه رقماً وحيداً لا يتكرر.

¹ - <http://www.ico.gov.ae/ar/id-card/id-card-benefits.aspx>, consulter le:08.04.2018 .

سادسا: الخصائص الأمنية: حيث أنها تتميز بالخصائص التالية:

- التحقق من صحة البيانات باستخدام خاصية التحقق السلبي، وهي آلية تمكن من التحقق من صحة البيانات وسلامتها، ويتم استخدام التوقيع الرقمي لهذا الغرض .
- التحقق من دقة البيانات عبر خاصية التحقق الإيجابي، وهي خاصية تمنع الإستتساخ الدقيق لمحتويات الشريحة أو استبدال الشريحة الأصلية بأخرى مقلدة.
- خاصية مراقبة قناة الإتصال ومنع اختلاس أو سرقة البيانات منها، أو التتصت على قناة الإتصال التي تقرأ البيانات إلكترونيا، حيث تفرض هذه الخاصية التشفير على قناة الإتصال بين القارئ والوثيقة البيومترية أو البطاقة، مما يوفر السرية وحماية البيانات من السرقة دون علم صاحبها وذلك باستخدام مراقبة الوصول البسيط.
- آلية حماية الخواص البيولوجية مثل البصمات الشخصية المخزنة في الشريحة من السرقة، باستخدام تقنية مراقبة الوصول الموسع، الذي يستخدم للتحكم في وصول البيانات الحساسة من أجل منع وصول غير المصرح لهم الى البيانات الحيوية (بصمات الأصابع و الصور).
- تأمين آلية تشفير الرسائل بين الوثيقة البيومترية وجهاز القارئ الإلكتروني لضمان عملية المضاهاة على الوثيقة بطريقة آمنة، كما أن الشريحة الإلكترونية محمية ضد الهندسة العكسية.
- المصادقة المتبادلة بين الوثيقة أو البطاقة وجهاز القارئ لمنع قراءتها من قبل قارئ غير حقيقي¹.

المطلب الرابع: عناصر الوثائق البيومترية

إن الوثائق البيومترية لا يمكن فصلها عن الإدارة الإلكترونية بل هي جزء لا يتجزأ منها، مما يمكننا القول بأن لها نفس العناصر، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية، وعلى هذا الأساس فإن المنظومة تتكون من مجموعة من العناصر وهي محددة كمايلي:

¹ - <http://www.ico.gov.ae/ar/id-card/id-card-benefits.aspx>، مرجع سابق، ص. 18 .

الفرع الأول: المعلوماتية

تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة، فتقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات، وهي تتميز بجملة من الخصائص، مثلا التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد، أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطار بنوعها الصريحة والضمنية بالإضافة الى الوضوح وقابلية المراجعة، أي درجة الإتقان بين مختلف المستفيدين، وأخيرا عدم التحيز مع إمكانية الوصول إلى المعلومات.

الفرع الثاني: الإتصالية

هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة، وأجهزتها الفرعية والمديرية المختلفة، و يمكن تصنيفها إلى نوعين: الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك المحورية Coaxial Cable والأسلاك المزدوجة twisted pair wire وكذا أسلاك الألياف الضوئية Fiberoptics، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات الأثير في نقل البيانات¹.

الفرع الثالث: الخدماتية

وهو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت .

بالإضافة إلى هذه العناصر لابد من توفر أربع عناصر أخرى في الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية وهي كالتالي:

أولاً: عتاد الحاسوب: ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها، فنظرا لتطوير برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات، فإنه من الأفضل

¹ عادل حروش الفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس العملية، ط2، القاهرة: المنظمة

العالمية العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية 2010، ص 27.

للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم، حيث تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة وملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

ثانياً: البرمجيات والشبكات: هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والإستفادة من إمكانياتها المختلفة، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والإكسترنانت للمؤسسة لإدارتها الإلكترونية.

ثالثاً: صناع المعرفة: وهو العنصر المهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية Leaderships Digital ، المديرين والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، حيث يتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة¹.

¹ - موسى عبد الناصر، محمد القرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، الجزائر، 2011، العدد 9، ص.ص.90.89.

المبحث الثاني: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية وأهميتها

تعتبر الإدارة الإلكترونية حديثة النشأة، وقد مرت بعدة مراحل وأبعاد للوصول الى ماهي عليه الآن، كما أن لها أهمية كبيرة على المستويين المؤسساتي و الوطني .

المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

قد يبدو للبعض أن الإدارة الإلكترونية بدأت مع اتساع استخدام الأنترنت وتوظيفها في المجالات التجارية وإتاحتها لعامة الناس في منتصف التسعينات من القرن الماضي، غير أن الواقع معاكس لذلك تماما، فحتى وإن كان مصطلح الإدارة الإلكترونية حديث نسبيا ولم يعرف إلا في العقدين الأخيرين فقط، إلا أن إدخال التكنولوجيا إلى عالم الإدارة أقدم من ذلك بكثير، فظهور الإدارة الإلكترونية جاء كنتيجة لتطور موضوعي يمتد إلى منتصف القرن العشرين، حين اتجهت المنظمات المختلفة منذ نهاية الخمسينات وبداية الستينات من القرن الماضي في السعي نحو الإستفادة من نظم الحاسوب في أنشطتها وأعمالها، حيث تبين للمنظمات والمؤسسات المختلفة أن استخدامها للحاسوب سيمكنها من الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد.

ويرى السالمي أن أئمة المكاتب والإتجاه نحو استخدام تطبيقات الحاسب الآلي في الإدارة بدأت في سنة 1960، عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على طابعها الكهربائية التي يتم ربطها بالحاسب الآلي، وقامت بتسويقها آنذاك، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح على طابعها هو لفت انتباه الإدارات إلى هذا الإختراع، غير أن البرهان على أهمية هذه الطابعة تأخر إلى غاية سنة 1964، عندما أنتجت جهازا جديدا أطلقت عليه مصطلح (MT/ST) أي الشريط الممغنط وجهاز الطابعة المختار¹، حيث كانت هذه الطابعة موصولة بشريط ممغنط، وعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم الإحتفاظ بالكلمات على الشريط الممغنط ويصبح بالإمكان إعادة طباعة نفس الرسالة بعد إسترجاعها من الشريط الممغنط مع القيام بتغيير إسم وعنوان الشخص

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2008، ص.32.

المرسل إليه، وقد وفرت هذه الطباعة جهد ووقت كبيرين، خاصة عندما يتطلب الأمر إرسال نفس الرسالة إلى مجموعة واسعة من الأشخاص¹، بل وقد بين هذا الإختراع بعض المزايا التي يمكن للتكنولوجيا أن تقدمها للإدارة.

وقد تزايد اعتماد الإدارات على الحاسوب ومختلف تكنولوجيات المعلومات والإتصال الحديثة منذ ذلك الوقت، فاستخدمت في أول الأمر برامج حاسوبية في أغراض الإحصاء وإعداد ووضع موازنات الدول، غير أنه وخلال عقد السبعينات، كان إعداد الموازنات باستخدام البرامج الحاسوبية يتم على أنظمة الحاسوب الرئيسي التابع للحكومة المركزية للولايات المتحدة الأمريكية فقط، لكن مع مجيء عقد الثمانينات وتطوير الجيل الرابع من أجهزة الحاسب الآلي المتميزة بصغر حجمها وقدرة أكبر على التخزين والمعالجة، فقد بدأ إعداد الموازنات يتم على أجهزة الحاسوب المتطورة وعلى كافة المستويات حتى بالمرافق المحلية الصغيرة²، وازداد الاعتماد على أجهزة وبرمجيات الحاسوب في العمل الإداري، واتسع بشكل أكبر منذ أواخر الثمانينات. ففي منتصف الثمانينات أطلق مشروع القرى الإلكترونية في الدانمارك الذي كان يهدف إلى ربط القرى البعيدة بمراكز الإدارة العليا في البلد وهو المشروع الذي أشرف عليه الباحث (لارس larse) من "جامعة أودنيس" وسماه بمراكز الخدمة عن بعد، وحقق هذا المشروع نتائج جد فعالة³، و في سنة 1993 قامت الحكومة الأمريكية رسمياً بإطلاق مشروع للإدارة الإلكترونية العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، بعد ما تم توظيف تكنولوجيات المعلومات والإتصال من قبل بعض المؤسسات الأمريكية في أداء أعمالها، حيث استخدمت إدارة الشرطة، إدارة الجمارك والبريد المركزي أجهزة الحاسوب وأنظمة المعلومات لتسريع وتحسين أداء مهامها .

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص.32.

² - فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005، ص.15.

³ - علاء الدين عبد الرحمن حسن، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الإلكترونية وفعاليتهم، مجلة المخطط و التنمية، مركز التخطيط الحضاري والإقليمي للدراسات العليا، جامعة بغداد، نوفمبر 2011، العدد24، ص.2.

كما قامت الحكومة الأمريكية من خلال مشروع الإدارة الإلكترونية بطرح العديد من الخدمات التي تتيح للمواطنين فرص الوصول السهل للمعلومات والخدمات الحكومية عبر شبكة الأنترنت، فأنشأت موقع (**firstgove.com**) الذي يمكن المواطنين من الوصول واستكشاف كل الخدمات التي تقدمها الحكومة عبر الشبكة العنكبوتية مباشرة¹.

وبعد الولايات المتحدة الأمريكية بادرت مجموعة من الدول الأخرى إلى إطلاق مشاريع لتطبيق الإدارة الإلكترونية كالمملكة المتحدة، النمسا، كندا وهولندا، وتناولت المنظمات الدولية المختلفة موضوع الإدارة الإلكترونية بمزيد من الأهمية كمنظمة الثمانية (G8) والمجلس الأوروبي الذي أطلق مبادرة أوروبا الإلكترونية في اجتماعه الذي عقده بلشبونة سنة 2000 يركز من خلالها على إدارة الحكومة الإلكترونية عبر الأنترنت وتوفير إمكانية الوصول السهل والسريع للخدمات والمعلومات عبر الخط المباشر لجميع المواطنين².

المطلب الثاني: أبعاد التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

يمكن الوقوف على مختلف أبعاد التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية والذي بدأ منذ منتصف القرن العشرين ولا يزال مستمرا إلى يومنا هذا من خلال أربعة مستويات رئيسية³ :

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها

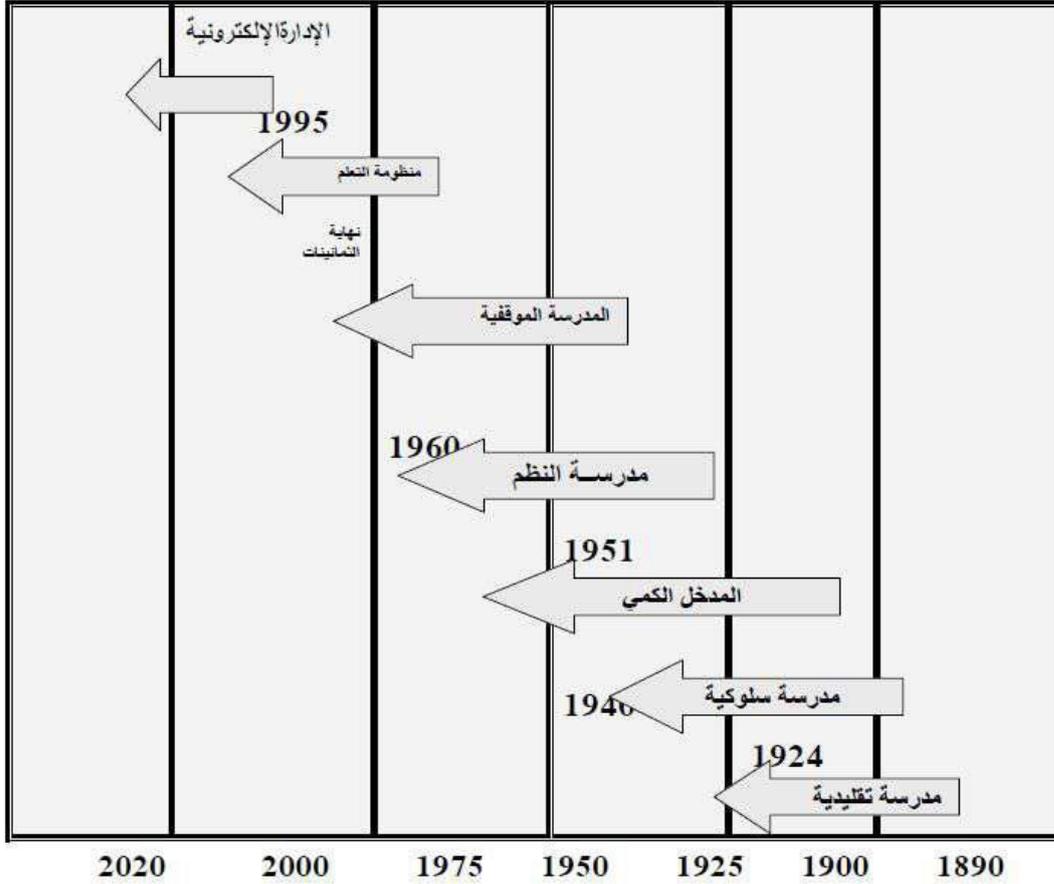
وقد حدد المختصون في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية، التي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي، ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات، ثم المدرسة الموقفية، فمدخل المنظمة المتعلمة في الثمانينات، لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية، هذا التطور يمكن توضيحه من خلال الشكل التالي :

¹ - فهد بن ناصر العبود، مرجع سابق، ص. ص. 20-21.

² - المرجع نفسه، ص. 20.

³ - نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص. ص. 128-131.

الشكل رقم 01: يتضمن تطور المدارس الإدارية.



المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص. 129.

الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة

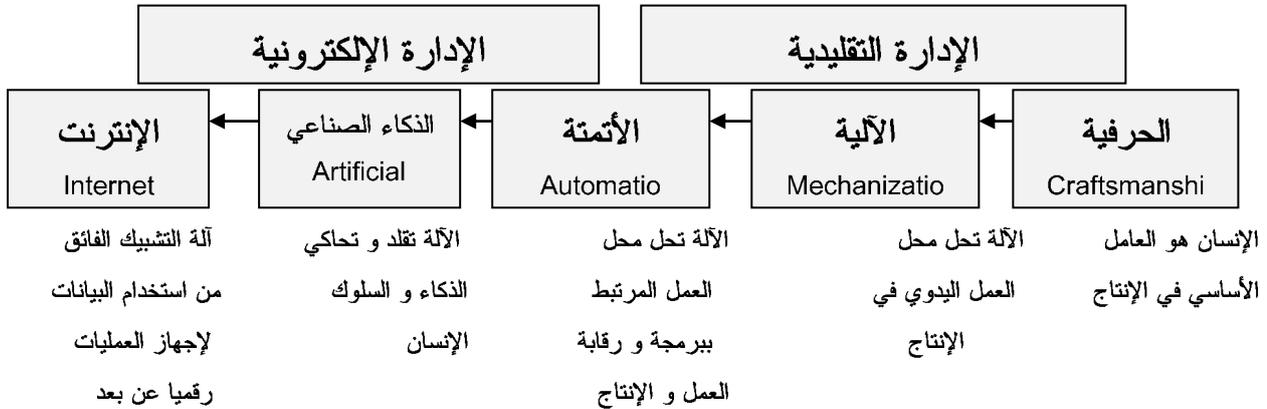
اتجه منذ البداية إلى إحلال الآلة محل العامل، وكان هذا في بادئ الأمر مقتصر على

العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، كما في التصميم، التصنيع بمساعدة الحاسب الآلي وتخطيط التشغيل بمساعدة الحاسب الآلي، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني سواء في الرؤية الآلية، اللغة أو الأنظمة الخبيرة¹.

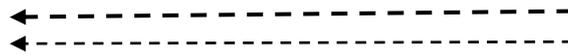
¹ - جمال درير، الإدارة الإلكترونية وفعالية الإتصال في المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في ميدان العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر3، 2017/2016، ص. ص. 32.33.

وتعتبر الأنترنت وشبكات العمال التكنولوجية الأرقى، الأكثر عولمة، الأسرع توصيلات والأكثر تشبيكا، وكل هذا يجعل الإدارة الإلكترونية ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أية مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا، ولعل هذا يفسر أن التطور التكنولوجي في مجال الأنترنت لا يقف عند الأجهزة، إنما يتجاوزها بدرجة أكبر إلى البرمجيات التي تتعلق بالوظائف، العلاقات، إنجاز العمال والصفقات رقميا وعن بعد، وحتى يمكننا توضيح التطور التكنولوجي نعرض الشكل التالي:

الشكل رقم 02: يتضمن التطور التكنولوجي اتجاه الأنترنت والإدارة الإلكترونية.



اتجاه التطور



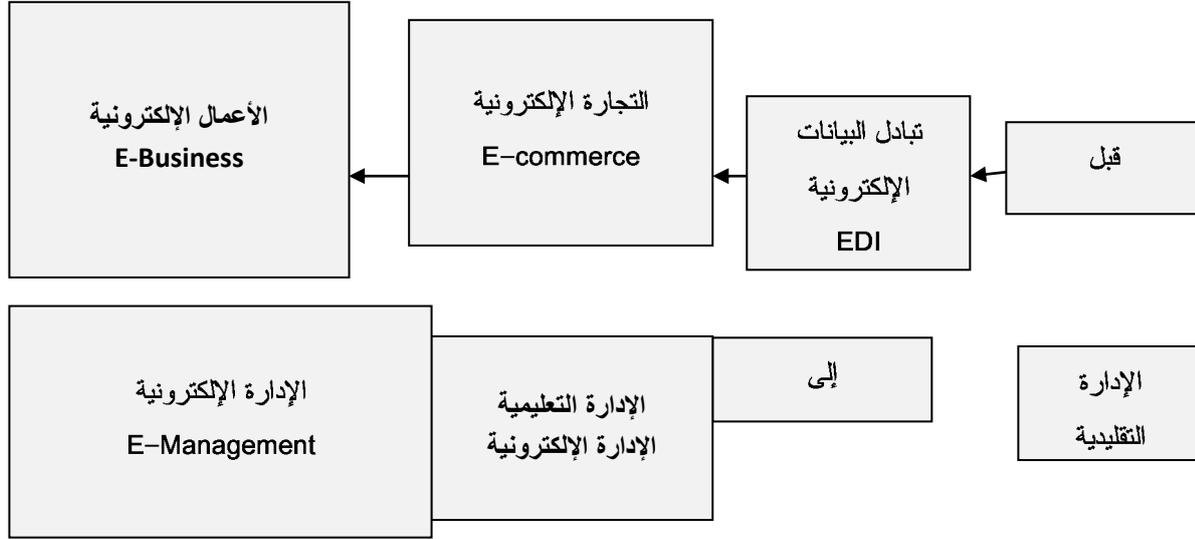
المصدر : نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص. 130.

الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية هي نتائج تطور التبادل الإلكتروني للبيانات

إن الإشكال الأولي لتبادل البيانات الإلكترونية كانت معروفة قبل الإستخدام الواسع للأنترنت، إلا أن هذا التبادل كان متخصصا في مجالاته الضيقة ضمن وظيفة معينة¹، بينما تبادل البيانات حاليا يتم من خلال الشبكات الداخلية للمؤسسات وشبكات الخارجية التي تغطي علاقاتها مع الموردين والزبائن، ناهيك عن امكانية التبادل الفوري عبر الويب مع جميع مستخدمي الأنترنت في العالم، وقصد توضيح هذا التطور نقدم الشكل التالي:

¹ جمال درير، مرجع سابق، ص. 33.

الشكل رقم 03: يتضمن تطور تبادل البيانات الإلكترونية و الإدارة.



المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص.131.

الفرع الرابع: الإدارة الإلكترونية من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي

نظرت الإدارة في بداياتها إلى التفاعل الإنساني نظرة سلبية، لأنه يؤدي إلى علاقات شخصية وتنظيم غير رسمي، حيث كانت البيروقراطية تقوم في أحد مبادئها الأساسية على فصل العلاقات الشخصية عن العمل والوظيفة، وفيما نظرت الإدارة (وخاصة السلوكية) إلى هذا التفاعل بنظرة إيجابية لأنه يمكن أن يؤدي إلى تعاون إيجابي بين الإدارة والعاملين لخدمة أهداف المنظمة، إلا أن المشكلة كانت في كيفية مواجهة القيود التنظيمية، الجغرافية والفنية التي تحد من التفاعل الإنساني كبعد المسافات وصعوبة الإتصال، ولكن مع الأنترنت وشبكات الأعمال فإن التفاعل يمكن أن يبلغ مداه تنظيمياً، جغرافياً، فنياً وزمناً، فالأنترنت تجعل التفاعل ممكناً الآن في كل مكان بفعالية عالية، وبالتالي يصبح التفاعل آلياً، مع ذلك فإن مشكلة التفاعل التي تظهر مع الأنترنت وشبكات الأعمال في الإدارة الإلكترونية هي أن كثافة التفاعل¹، تنوع مجالاته واتساعه يجعله من غير الممكن التعامل معها إلا من خلال البرمجيات وما يرتبط بها من تسهيلات لتحقيق الأهداف المرجوة، وفي كل هذا فإن التفاعل الإنساني الذي كان هدفاً ولا يزال، سرعان ما يتحول مع هذه البرمجيات إلى تفاعل آلي بمزاياه وعيوبه .

¹ - جمال درير، مرجع سابق، ص. 34. 35.

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية

تكتسي الإدارة الإلكترونية اليوم أهمية مضاعفة وقيمة أكبر، نظرا لما يمكنها أن تقدمه سواءً للمنظمة نفسها أو للأفراد المتعاملين معها، أو حتى للوطن الذي تطبق فيه، وتأتي هذه الأهمية كنتاج لما اكتسبته من مزايا وخصائص وسمات، جعلت من الانتقال إلى تطبيقها ليس مجرد مواكبة للتطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم فحسب، إنما أصبحت ضرورة ملحة في الوقت الراهن ومطلبا مجتمعا قصد الاستفادة من الأهمية والقيمة الكبيرة التي تحملها، وسنستعرض جوانب هذه الأهمية من خلال إبراز الفوائد التي يمكن للإدارة الإلكترونية أن تحققها على المستوى المؤسسي والوطني، وبالنسبة للأفراد المستخدمين والمستفيدين منها .

الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى المؤسسي

تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي أصبحت تلعب دورا أساسيا في إدارة التغيير، وباتت ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها في تحقيق الأهداف والتأثير على أداء المنظمات بدرجات متفاوتة، حيث تعمل على تحسين جودة أداء العمل، وتساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق بتوفير كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات العمال والأسعار، بالإضافة إلى ضمان تحقيق العدالة، الدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة، وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة من خلال النقاط التالية¹ :

أولا: انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة: حيث تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني، الأجهزة، رواتب العاملين والإجراءات الإدارية، فالمنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية تقوم على عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.

¹ - أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2003، ص.ص.

ثانياً: اتساع نطاق السوق الذي تتعامل فيه المنظمة: وبفضله تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من دخول أسواق جديدة، ومن ثمة الإستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق سواءً على المستوى المحلي أو العالمي، نتيجة إزالة الحواجز الجغرافية التقليدية.

ثالثاً: توجيه الإنتاج وفقاً لرغبات المستهلكين: بناءً على ما توفره الإدارة الإلكترونية من معلومات دقيقة عن احتياجاتهم ورغباتهم، فهي تجعل المنظمة تتحول من نمط الإدارة التقليدي الذي يقوم على فكرة الإنتاج للتخزين ثم البيع من المخزون (build to stock) إلى نمط جديد للإدارة يقوم على فكرة الإنتاج حسب طلب الزبون (build to order) أو ما يطلق عليه بالإنتاج النحيف¹.

رابعاً: تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة: ذلك من خلال ما توفره من فرص التواجد عن قرب في الأسواق، معرفة نوع وشكل المنتج المستهدف من قبل العملاء والعمل لإشباع رغباتهم من خلال تحسين جودة المنتج .

خامساً: تساهم الإدارة الإلكترونية في التخفيف والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية المتمثلة في تبديد الجهد، الوقت، زيادة التكاليف وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها، وذلك عن طريق الإتجاه إلى استخدام الحاسب الآلي في أداء مختلف المعاملات.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني

تحقق الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والكثير من الإيجابيات على المستوى القومي تصب في المصلحة العامة، وتسهم في نمو الإقتصاد الوطني وجلب الرضا لجميع شرائح وفئات المجتمع، وذلك لإسهامها في تحقيق الشفافية والوضوح الذان تحققان العدالة الإجتماعية التي بدورها تسمح بإيجاد نوع من الإستقرار السياسي، الإقتصادي والإجتماعي، لاسيما أن الإستقرار في المجالات المذكورة يخلق المناخ المناسب للإستثمار ويشجع عليه، ويمكن إبراز أهم الفرص التي توفرها الإدارة الإلكترونية لنجاح وتطوير الإقتصاد الوطني من خلال النقاط التالية² :

¹ - علي السلمي، مرجع سابق، ص. 232.

² - أحمد غنيم، مرجع سابق، ص. ص. 45 - 49.

أولاً: تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية، العمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة لأفراد المجتمع، تحقيق الشفافية والوضوح وتوفير البيئة المواتية لخلق وتطوير الإستثمارات الخاصة، من خلال التقليل من التعقيدات الإدارية واختصار مراحل المعاملات وعدد الدوائر الإدارية الواجب المرور بها، من أجل الحصول على الخدمة المطلوبة، وكذا إمكانية توحيد أسلوب التعامل مع مختلف شرائح المجتمع وتحقيق المساواة في أداء الأعمال الإدارية¹.

ثانياً: تتيح الإدارة الإلكترونية تشجيع الإستثمار في المجال التقني من خلال انشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجالات تكنولوجيا المعلومات²، هذا من شأنه أن يسهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة في هذا المجال، ويساعد على خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال إيجاد وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات لدى مختلف فئات المجتمع³.

ثالثاً: تساهم الإدارة الإلكترونية في حل الكثير من المشكلات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة، خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية والقدرة على التنافس فيها في ظل عالمية التجارة الحرة .

رابعاً: دعم جانب الواردات من خلال تحقيق الشفافية في الحصول على المنتجات من الأسواق العالمية بأقل الأسعار، بعيداً عن الوسطاء والوكلاء، بما يسهم في منع الإحتكار واختيار أحسن العروض من حيث السعر والجودة .

خامساً: توفر الإدارة الإلكترونية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة فرصة المشاركة في حركة التجارة العالمية بما تقدمه لها من مميزات متعددة، مثل توفير الوقت والمكان اللازم لأداء الأعمال، خفض تكاليف عمليات التسويق، والدعاية والإعلان، الأمر الذي يزيد من نشاط هذه المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز مساهمتها في الاقتصاد الوطني .

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص.99.

² إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص. 102.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص. 189.

سادسا: إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، حيث أن الإدارة الإلكترونية تيسر للأفراد الوصول إلى بعض مراكز الإستهلاك التي يرغبونها، كما تتيح أمامهم فرص انشاء وتشغيل مشروعات صغيرة أو متوسطة الحجم، عن طريق الإتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة ودون أية عراقيل بيروقراطية، مقارنة بما كان عليه الأمر في السابق، هذا ما يسمح بإمكانية مساهمة الأفراد في تطوير الإقتصاد الوطني والرفع من مداخله¹.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص. 189 .

المبحث الثالث: مفهوم المرفق العام

تعد المرافق العامة من المواضيع الهامة في مجال القانون الإداري وتحديد اختصاصه، ورغم الإختلاف القائم بين الفقهاء في تعريفه، إلا أنه يمكن تعريفه من زاويتين، الأولى شكلية والثانية موضوعية، فالمعيار الشكلي يقوم على اعتبار المرفق العام منظمة تديره الإدارة، أما المعيار الموضوعي فيرتبط بطبيعة النشاط، وهذه التعاريف في مجملها تشترك في أهم العناصر التي تقوم عليها المرافق العامة.

المطلب الأول: تعريف المرفق العام

المرافق العامة بوجه عام هي مشروعات تنشئها الدولة وتديرها السلطة التنفيذية أو الإدارة بهدف تحقيق الحاجات العامة للأفراد كالصحة والتعليم.

أما تنظيم وإدارة المرافق العامة هي الوظيفة الأساسية للإدارة أو السلطة التنفيذية بفروعها، ولاشك أن المرافق العامة وتأمينها لأداء الحاجات المرجوة منها وظيفة أساسية بدونها لا توجد الدولة حتى ولو كانت تدين بفلسفة المذهب الإقتصادي الحر¹.

وفي تعريف المرفق العام ذهب بعض الفقهاء إلى التركيز على المعيار الشكلي،

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

واتجه جانب آخر من الفقه إلى التركيز على المعيار الموضوعي أو المادي، وهو يهتم فقط

بطبيعة النشاط ذاته، فيكون المرفق العام طبقاً لهذا المعيار كل نشاط أو مشروع يستهدف تحقيق المنفعة العامة دون النظر إلى المنظمة أو الهيئة التي تتولاه²، أما بعض الفقهاء ففضلوا الجمع بين المعيارين الشكلي والموضوعي.

¹ عبد الفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000، ص. 177 .

² محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2002، ص. 205 .

الفرع الأول: المعيار العضوي أو الشكلي

يعطي أنصار المدلول العضوي أهمية خاصة في تعريف المرفق العام لعنصر السلطة العامة، فقد عرف المرفق العام بأنه منظمة عامة تباشر قدرا معينا من السلطات والإختصاصات التي تكفل وتضمن لها إشباع حاجة جماعية على نحو منتظم ومطرد، لذا إنه يشترط لإعتبار نشاط معين مرفقا عاما أن يتولاه شخص معنوي عام بهدف تحقيق منفعة عامة للأفراد، و إن المرفق العام أيضا صورة من صور النشاط الإداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عام إشباع حاجة جماعية.

يقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المعيار أنه كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الصالح العام، ومن هنا جاز اعتبار كل مرفق كالقضاء، الأمن وغيرها مرافق عامة، لأنها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للمواطن¹.

ويتصف هذا المعني بالشمولية والإطلاق، حتى أن الدكتور أحمد محيو قال عنه،

يقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المفهوم هو الإدارة بالشكل العام .

الفرع الثاني: المعيار الموضوعي أو المادي

يعطي أنصاره أهمية خاصة لعنصر النشاط نفسه وما ينطوي عليه من نفع عام، فقد عرف دوجي المرفق العام بأنه عبارة عن نشاط ينظمه ويتولاه ويشرف عليه الحكام، لأن اضطلاعهم بأمر هذا النشاط ضروري لتحقيق التضامن الإجتماعي وتطوره، بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة².

وقد أشار أحمد محيو بقوله أن مفهوم المرفق العام ليس ولا يمكن أن يكون مفهوما قانونيا مجردا وحياديا، و ليس له معنى إلا في ضوء محتواه والغايات الإقتصادية والإجتماعية التي اسندت له، والتي يجب تحديدها مسبقا قبل إعداد النظام القانوني للمرفق وتعيين الجهة المؤهلة لإحداث هذا المرفق أو ذلك³.

¹ حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة - المرافق العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984، ص.45.

² علي خطار شنطاوي، القانون الإداري الأردني - نشاط الإدارة العامة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص.220.

³ أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة محمد أعراب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص.435.

الفرع الثالث: الجمع بين المعيارين الشكلي والموضوعي

أنصار هذا الرأي وهو الرأي الراجح اتجهوا إلى الجمع بين المعيارين الشكلي والموضوعي لتعريف المرفق العام .

ففي الفقه الفرنسي نجد ليون ديغي عرف المرفق العام على أنه نشاط يتحتم على السلطة القيام به لتحقيق التضامن الإجتماعي.

كما عرفه عبد ربه عبد الصمد على أنه كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد لتولي إدارته تحت إشرافها ورقابتها، بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور وعلى وجه منظم ومطرد¹.

أما الدكتور عوابدي فقد عرفه بأنه كل مشروع تديره الدولة بنفسها أو تحت إشرافها لإشباع الحاجات العامة بما يحقق المصلحة العامة.

المطلب الثاني: عناصر المرفق العام

إن المرفق العام باعتباره همزة وصل أساسية بين الدولة والمواطن ومختلف العملاء له عدة عناصر ضرورية لنشأته وقيامه بمختلف الأعمال المنوطة به ، والتي أسس لإدارتها .

الفرع الأول: المرفق العام مشروع يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة

من خلال التعاريف السابقة يتبين لنا أن المرفق العام هو مشروع يستهدف تحقيق مصلحة عامة، وهذا العنصر هو أكثر العناصر أهمية، ذلك أن المصلحة العامة هي هدف كل وظيفة إدارية، بل المؤسسات التي تديرها الدولة والتي تكون غايتها تجارية بحتة كالمؤسسات الإقتصادية إنما تسعى إلى تحقيق المصلحة العامة.

كما أن المصلحة العامة ليست حكرا على الإدارة، فمن الوظائف التي يمارسها الأشخاص العاديون ما تتصل كذلك بالمصلحة العامة، كخدمات البناء والنقل، ولقد اقترح الفقه معيار للخروج من هذه الإشكالية، وهو أنه إذا كانت المصلحة العامة تمثل الغاية الأولى من

¹ - عمار عوابدي، القانون الإداري- النشاط الإداري، ط4، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص 12.

النشاط الذي يقوم به الشخص القانوني وتوفرت الأركان الأخرى يتكون المرفق العام، أما إذا كانت المصلحة العامة تمثل غاية ثانوية لهذا النشاط فإن الوظيفة لا ترتقي إلى مكانة المرفق العام¹.

إن عناصر النفع العام في المشروع الذي تنشئه الدولة قد تتمثل في منافع مادية محسوسة للجمهور، مثل مرافق المواصلات العامة بالقطارات أو السيارات العامة أو المترو، لكن في كثير من الحالات لا تكون المنفعة العامة مادية بل معنوية وغير محسوسة، مثل مرفق الأمن العام الذي تقوم عليه وزارة الداخلية ومرفق التعليم والبحث العلمي .

الفرع الثاني: المرفق العام مشروع تنشئه الدولة

يعني ذلك أن الدولة هي التي تقدر اعتبار نشاط ما مرفق عام وتقرر إخضاعه للمرافق العامة بناء على قانون معين، وليس من اللازم أن يكون كل مشروع تحدته الدولة أن تتولى هي مباشرة إدارته، فكثيرا ما تعهد الإدارة إلى الأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمات عامة تحت إشرافها، وهو الوضع الذي يجسده نظام الإمتياز أو الشركات المختلطة، ويفترض في المرفق العام الذي تتولى الدولة إحدائه أن يكون على قدر من الأهمية وإلا لكان قد ترك للأفراد، وفي هذا المعنى قدم الفقيه ديجي وصفا للمرفق العام باعتباره نشاطا، بأنه أنواع النشاط أو الخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة ولعدم إمكانية تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام².

فالأصل العام أن إنشاء المرفق العام يقرر بقانون، ذلك أنه من العناصر الأساسية التي تميز المرفق العام أن النشاط أو المشروع لكي يعتبر مرفقا عاما يخضع لأحكام القانون العام بدرجات معينة، ويجب أن تقرر الدولة أو السلطة العامة إنشاءه، وذلك على عكس مشروعات الأفراد والهيئات الخاصة التي لا دخل للسلطة العامة أو الدولة بأمر إنشائها، إذ يرجع ذلك إلى تقدير وإرادة الأفراد أنفسهم .

¹ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط2، الجزائر، النشر والتوزيع، 2007، ص 12 .

² - علي محمد بدير، القانون الإداري، بغداد، 1993، ص 142.

الفرع الثالث: خضوع المرفق العام لسلطة الدولة

يتصف المرفق العام بصفة أخرى وهي خضوعه لسلطة الدولة، وهو ما يترتب عليه أن لهذه الأخيرة وهيئاتها ممارسة جملة من السلطات على المرفق، سواء من حيث تنظيمه هيكلته أو من حيث نشاطه، فالدولة هي من تنشئ المرفق وتحدد له نشاطه، قواعد تسييره، علاقته بجمهور المنتفعين، وتبيان سبل الإنتفاع ورسومه، والدولة هي من تضع التنظيم الخاص بالمرفق وتبين أقسامه، فروع، تعيين موظفيه وتمارس الرقابة على النشاط و الأشخاص¹. ولا يكفي لتحقيق الخضوع والتبعية للدولة أن تتولى السلطة العامة مجرد الرقابة على المشروع الخاص والتفتيش على أعماله ونشاطه، لأن ذلك يعتبر من قبيل الضبط الإداري الذي تمارسه الدولة على المشروعات الخاصة، وبالذات المؤسسات الخاصة ذات النفع العام، إنما يجب أن يكون الخضوع قويا والتبعية تصل لحد أن يكون إنشاء المشروع، تنظيمه، إلغاؤه ومصيره بيد السلطة العامة.

ويكون ذلك عادة بأن تتولى السلطة الإدارية للدولة بنفسها إدارة المشروع أو النشاط، أي أن يقوم على إدارته المباشرة شخص معنوي عام كإحدى الوزارات أو المصالح العامة أو مؤسسة عامة أو الإدارة المحلية كالمunicipalities².

المطلب الثالث: أنواع المرافق العامة

تتنوع وتنقسم المرافق العامة إلى أنواع وتقسيمات عديدة، وأهم هذه التقسيمات مبني على نشاط هذه الأخيرة، فمن هذا المنظور تنقسم المرافق العامة إلى مرافق عامة إدارية ومرافق عامة اقتصادية، وأخرى تتعلق بالمهن الحرة أو النقابية، كما يوجد هناك تقسيم آخر للمرافق العامة يعتبر أقل شيوعا أو نسبيا وهو من منظور آخر، بحيث يقسم المرافق العامة إلى مرافق عامة قومية وأخرى محلية أو بلدية، وكذلك مرافق عامة إختيارية وأخرى إجبارية، كما يصنفها أيضا إلى مرافق عامة ذات شخصية معنوية ومرافق عامة لا تتمتع بالشخصية المعنوية.

¹ - عمار بوضياف، مرجع سابق، ص 15 .

² - علي خطار شنطاوي، مرجع سابق، ص 231 .

سننظر إلى هذه التقسيمات والأنواع المختلفة للمرافق العامة في هذا المطلب

من خلال فرعين كالتالي:

الفرع الأول: تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة نشاطها

أولاً: المرافق العامة الإدارية: يعتبر هذا النوع من أقدم أنواع المرافق العامة، فالمرافق

العامة الإدارية تعبر عن جوهر وظيفة الدولة ومظهر جوهرى لسيادتها تماماً مثل وظيفة

الضبط الإداري، ويؤكد ذلك معرفة أهم أمثلتها كمرفق الدفاع الوطني ومرفق الشرطة، نجد

كذلك مرافق التعليم بأنواعها سواء مدارس أو معاهد الدولة، و أيضاً مرافق الصحة بما يتبعه

من مستشفيات عامة حكومية .

يتضح لنا من خلال هذه الأمثلة للمرافق العامة الإدارية أن هذه المرافق ذات أهمية حيوية

في بناء الدولة وتمثل خدمات جوهرية للمواطنين، بدونها لا معنى لوجود الدولة ذاتها، لذلك فإن تلك

المرافق العامة الإدارية تتولاها كل الدول عن طريق أجهزتها الإدارية، أو عن أنها تبدو لأول وهلة

صعبة التعريف الإيجابي الدقيق الذي يميزها عن غيرها، لذلك إلتجأ بعض الفقه إلى تعريفها بطريقة

سلبية، فقال بأن المرافق العامة الإدارية هي المرافق التي لها أساس اقتصادي على خلاف المرافق

العامة الإقتصادية¹.

ولكن يمكن القول مع أغلبية الفقه بأن هذه المرافق العامة الإدارية يمكن تعريفها

بطريقة ايجابية تميزها عن غيرها، بحيث يمكن القول أنها تتميز بعنصرين هما :

1- عنصر طبيعة النشاط، فالمرافق العامة الإدارية تقوم على نشاط ذات طبيعة إدارية أو

خدمائية، بخلاف المرافق العامة الإقتصادية أو المسماة المرافق الصناعية والتجارية، التي تقوم

بنشاط لا يتسم بخدمات للأفراد، بل يتسم بالصفة الإقتصادية، وينتج عن هذا العنصر أن

المرافق العامة الإدارية تكون خدماتها مجانية أو شبه مجانية.

¹ - محمد سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري - دراسة مقارنة، القاهرة، دار الفكر العربي، 1779، ص 38 .

2- أما العنصر الثاني الذي يميز المرافق العامة الإدارية هو الوسائل التي تستخدمها هذه المرافق ، أي تلك الوسائل التي تستخدمها الهيئة الإدارية التي تتولى هذه المرافق لتحقيق خدماتها الأساسية¹.

ثانياً: المرافق العامة الاقتصادية أو المرافق العامة الصناعية والتجارية: وهي تلك المرافق التي تنشئها السلطة العامة أو تشرف عليها مباشرة، و يكون نشاطها ذو طبيعة اقتصادية غير خدمية، لهذا فهي تسمى في الفقه والقضاء الإداري بالمرافق العامة الصناعية والتجارية، هذا النوع من المرافق العامة هي مرافق مستحدثة وجديدة بالمقارنة بالمرافق العامة الإدارية ذات النشاط الخدمي، التي كانت الأسبق وظهرت مع نشأة الدولة وارتبطت بوظائفها الأساسية.

إذ أنه نظراً لعوامل كثيرة وظروف متنوعة ظهرت في العالم بعد الحربين العالميتين الأولى والثانية، بدأت الدول الغربية في أوروبا بالذات تتجه نحو نزع دور الدولة الحارسة التي لا تتدخل في نشاط الأفراد والمجالات الاقتصادية والاجتماعية المتروكة لمبادرتهم، واتجهت الدول نحو نوع من التوجه الاقتصادي، والقيام بمنافسة الأفراد بإنشاء هذه المرافق العامة الاقتصادية.

وكأمثلة عن هذه المرافق الاقتصادية نجد مرفق البريد، المواصلات السلكية واللاسلكية وكذلك مرافق النقل².

ثالثاً: المرافق العامة المتعلقة بالمهن الحرة أو المرافق العامة المهنية أو النقابية: يقصد بالمرافق العامة المتعلقة بالمهن الحرة أو النقابات المهنية التي تنظمها تشريعات وقوانين خاصة، وتعطي لكل نقابة سلطة تنظيم المهنة التي تقوم عليها وضبط ممارستها، بهدف الإرتقاء بمستوى المهنة واحترام آدابها وقواعدها لأجل مصلحة أفراد الشعب، يضاف لهذا

¹ - فؤاد مهنة، مبادئ و أحكام القانون الإداري، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1980، ص. 263 .

² - محمد سليمان الطماوي، مرجع سابق، ص. 40 .

الدور حق النقابة في تمثيل المهنة أمام السلطات العامة في الدولة والحفاظ على كرامتها ومكانتها في المجتمع¹.

الفرع الثاني: التقسيمات الأخرى للمرافق العامة

تتضمن من ناحية أولى المرافق العامة القومية والمرافق العامة المحلية أو البلدية، ومن ناحية ثانية المرافق العامة الاختيارية والمرافق العامة الإجبارية، ومن ناحية ثالثة المرافق العامة التي تتمتع بالشخصية المعنوية والمرافق العامة التي ليس لها شخصية معنوية، ونتطرق لهذه التقسيمات فيما يلي :

أولاً: المرافق العامة القومية والمرافق العامة المحلية أو البلدية: المرافق العامة القومية هي تلك المرافق التي تمارس نشاطها في إقليم الدولة كله، يستفيد من خدماتها كل الأفراد والجمهير، ومثلها مرفق الدفاع، مرفق الشرطة، مرفق البريد ومرفق النقل.

وتقسيم المرافق العامة إلى مرافق قومية ومرافق محلية أو بلدية له أهمية عملية في حالة إحداث ضرر لبعض الأفراد جراء نشاط المرفق، فإذا كان المرفق قومياً تكون الحكومة المركزية مسؤولة عن التعويض عنه من الخزينة العمومية للدولة، أما الضرر الناتج عن نشاط مرفق عام محلي (بلدي) فتتحمل الوحدة المحلية بالتعويض.

ثانياً: المرافق العامة الاختيارية والمرافق العامة الإجبارية: أساس هذا التقسيم هو مدى الحرية التي يتركها القانون للسلطة الإدارية في إنشاء المرفق أو عدم إنشائه، فإذا لم يلزم القانون السلطة الإدارية بضرورة إنشاء مرفق عام معين كان هذا المرفق اختيارياً، أما على العكس إذا أُجبر القانون إحدى السلطات الإدارية على إنشاء مرفق ما، كان هذا إجبارياً.

فالقاعدة العامة أن المرافق العامة القومية اختيارية وليست إجبارية، فلا يمكن إجبار الدولة قانوناً على إنشاء مرفق عام معين، أما المرافق العامة المحلية أو البلدية فهي وحدها التي يمكن أن تكون إجبارية، كما يمكن أن تكون اختيارية، فقانون الإدارة المحلية أو

¹ كمال بغداد، النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1،

قانون البلديات قد يلزم الوحدة المحلية أو البلديات بوجود إنشاء بعض المرافق البلدية لخدمة سكانها¹.

ثالثاً: المرافق العامة التي تتمتع بالشخصية المعنوية و المرافق العامة التي ليس لها شخصية معنوية: وهي في حالات كثيرة لا تتمتع بشخصية معنوية مستقلة، بل تندمج في شخصية الدولة، وذلك إذا كان المرفق العام تديره وتشرف عليه الحكومة المركزية بنفسها بإحدى وزاراتها، ومثال ذلك مرفق الدفاع الوطني، مرفق الشرطة ومرفق الجمارك، فهذه المرافق تتبع مباشرة الوزارات المختصة، تحت مسؤولية الحكومة المركزية، فهي ليس لها إذن شخصية معنوية خاصة بها، ولا حتى للوزارات التي تديرها، إذ ليس للوزارات شخصية معنوية مستقلة بل هي فروع إدارية للدولة كشخص معنوي مركزي².

ولكن في حالات أخرى أصبحت شائعة، ترى الدولة أنه من حسن التنظيم الإداري ولتحقيق فاعلية أفضل لإدارة بعض المرافق العامة، يكون من الأحسن منح الشخصية المعنوية لبعض المرافق العامة، وهذه هي فكرة المؤسسات العامة أو المصالح المستقلة، فالمؤسسة العامة أو المصلحة المستقلة وهما تعبيران يمثلان قانوناً حقيقة واحدة، هي عبارة عن مرفق عام له شخصية معنوية خاصة به، ينشأ بقانون أو بناء على قانون، وفي كثير من الدول نجد استخدام أسلوب المؤسسة العامة لضمان الإستقلال الإداري والمالي والفني لبعض المرافق العامة التي لها طابع خاص، فتوفر لها الشخصية المعنوية والإستقلال في إدارتها وفي ميزانيتها ولتبعدها عن تعقيدات الروتين الإداري المركزي³.

¹ - نواف كنعان، القانون الإداري، ط1، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1997، ص 115 .

² - محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 212 .

³ - مازن راضي ليلو، القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية للنيمارك، موقع: http://WWW.ao_acadeng_deng.org

المطلب الرابع: القواعد القانونية العامة في تنظيم المرافق العامة

تعد المرافق العامة كمشروعات أو نشاطات تنشئها الدولة، تستهدف تحقيق النفع العام للمواطنين وتخضع لسلطة الدولة التي تهيمن على سيرها وانتظامها، وهي في نهاية الأمر تكون في إنشائها، تنظيمها وإلغائها الإختصاص المانع للدولة، كما أنه لا يوجد خلاف على أن انشاء وتنظيم وإلغاء المرافق العامة هو من سلطة الدولة وحدها، فالأمر يدخل ضمن فكرة المرفق العام ويفرضه تعريف المرفق العام وعناصره .

الفرع الأول: إنشاء المرافق العامة في الجزائر

يقودنا إنشاء المرافق العامة في الجزائر إلى التمييز بين نوعين من المرافق ألا وهي المرافق الوطنية والمرافق العامة المحلية من جهة أخرى :

أولاً: المرافق العامة الوطنية: مرت مسألة إنشاء المرافق العامة الوطنية بعدة مراحل أهمها:

1- قبل 1965 تتباين وسائل وأدوات إنشاء المرافق العامة الوطنية، حيث تم إنشاء بعضها بموجب عمل تشريعي مثل البنك المركزي وبعضها بموجب عمل إداري مثل الهيئة الوطنية للقوى العاملة¹.

2- بعد صدور الأمر المتعلق بقانون المالية للدولة فقد نصت المادة 05 مكرر منه على أن إنشاء جميع المؤسسات العامة يجب أن يتم بقانون، ويقصد المشرع بالمؤسسات العامة المرافق الوطنية، وبصدور قانون التسيير الإشتراكي للمؤسسات في 16 نوفمبر 1971، حيث نصت المادة 05 منه على أنه "تحدث المؤسسة الإشتراكية بموجب مرسوم باستثناء المؤسسات التي لها أهمية وطنية وتحدث بموجب قانون"، مما يعني أنه إذا كان المرفق العام ذو أهمية بالغة ويعود بالنفع على الصالح العام فإن إنشائه يكون بموجب نص تشريعي، أما إذا كان المرفق العام يهدف إلى تحقيق منفعة محدودة تخص إقليم معين فإن إنشائه يتم عن طريق نص تنظيمي².

¹ - محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 215.

² - عقبة بلحبل، النظام القانوني للمرافق العامة - دراسة مقارنة، مجلة المنندى القانوني: العدد 6، ص 252.

- 3- في ظل الإختيار الإشتراكي وبناء على أحكام دستور 1976، بحيث أصبح إنشاء المؤسسات الوطنية من صلاحيات الإدارة المركزية، لذلك فإن إنشاء المؤسسات العمومية الوطنية كان يتم بموجب مرسوم صادر عن رئيس الجمهورية، من خلال ممارسة للسلطة التنظيمية المخولة له بموجب المادة 115 من ذات الدستور.
- 4- على غرار الدستور السابق، كرس دستور 1989 إنشاء المرافق العامة وفق مرسوم رئاسي وذلك ما نصت عليه المادة 115 منه، و في التعديل الدستوري سنة 1996، أصبح البرلمان يشرع بموجب الفقرة 29 من المادة 122 من الدستور في مجال إنشاء فئات المؤسسات.

وبناء على ذلك فإن إنشاء المرافق العامة الوطنية يبقى من اختصاص التنظيم بموجب اصدار مراسيم رئاسية أو تنفيذية ما عدا مجال فئات المؤسسات، وهو الوضع الذي لا يبتعد كثيرا عما هو سائد في فرنسا، إذ الحقيقة أن هذا المسلك يتماشى مع ما هو سائد في القانون المقارن، من حيث ترك اختصاص إصدار قرار إنشاء المرافق العامة للسلطة الإدارية هو اتجاه سليم، لأنه يعطي الإختصاص للجهة الأقدر على تقدير لزوم الإنشاء من عدمه ويضمن السرعة الكافية لإتخاذ قرار الإنشاء مراعاة للمصلحة العامة أمام تعقيدات وإجراءات وآليات عملية إصدار القانون من طرف البرلمان¹.

ثانيا: المرافق العامة المحلية: يبرز في التنظيم الجزائري بجوار الدولة الممثلة للشعب نوعين من الأشخاص اللامركزية هما الولاية والبلدية، ولكل منهما قانونها الخاص بهما يمنحهما اختصاصات متعددة، ويهمننا من ذلك اختصاصهما المتعلق بإنشاء المرافق العامة المحلية². ينص كل من قانون البلدية رقم 11-10 وقانون الولاية رقم 12-07 على إنشاء وإحداث مرافق عامة بلدية وولائية .

1- **المرافق العامة البلدية:** تنص المادة 149 من قانون البلدية على مايلي: مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال، تضمن البلدية سير المصالح العمومية البلدية التي

¹ - محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 217.

² - حمادة محمد شطا، تطور وظيفة الدولة (نظرية المرفق العام)، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ص 201.

تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها وإدارة أملاكها، وبهذه الصفة فهي تحدث إضافة إلى مصالح الإدارة العامة مصالح عمومية تقنية قصد التكفل على وجه الخصوص بالتزويد بالمياه الصالحة للشرب، صرف المياه المستعملة، النفايات المنزلية والفضلات الأخرى، صيانة الطرقات وإشارات المرور، الإنارة العمومية، الأسواق المغطاة والموازنة العمومية، الحظائر ومساحات التوقف، المذابح البلدية والنقل الجماعي.

كما أن إقامة أي مشروع استثمار أو تجهيز على إقليم البلدية، أو أي مشروع يندرج في إطار البرامج القطاعية للتنمية يخضع للرأي المسبق للمجلس الشعبي البلدي طبقاً لنص المادة 109 من قانون البلدية، ومنه لصحة إنشاء المرافق العامة للبلدية وجب إجراء مداولة من طرف المجلس الشعبي البلدي طبقاً للمادة 52 من قانون البلدية، والمصادقة عليه من طرف الوالي حسب المادة 55 من نفس القانون، كما تجدر الإشارة أن قانون البلدية لسنة 2011 وبموجب المادة 154 منه، اشترط فقط إنشاء مؤسسات عمومية ذات طابع صناعي وتجاري دون غيرها¹.

2- المرافق العامة الولائية : تنص المادة 141 من قانون الولاية مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال، أنه يمكن للولاية أن تنشئ قصد تلبية الحاجات الجماعية لمواطنيها بموجب مداولة المجلس الشعبي الولائي مصالح عمومية ولائية للتكفل على وجه الخصوص بالطرق والشبكات المختلفة، مساعدة ورعاية الطفولة والأشخاص المسنين أو الذين يعانون من إعاقة أو أمراض مزمنة، النقل العمومي، النظافة والصحة العمومية، مراقبة الجودة والمساحات الخضراء.

ويكيف عدد هذه المصالح العمومية وحجمها حسب إمكانيات كل ولاية ووسائلها وتحدد كيفيات تطبيق هذا الحكم عن طريق التنظيم.

كما تنص المادة 146 من نفس القانون على أنه "يمكن للمجلس الشعبي الولائي أن ينشئ مؤسسات عمومية ولائية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي قصد تسيير

¹ - محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 217.

المصالح العمومية"، حيث تحدد المادة 147 أنواع المؤسسات العمومية الولائية سواء ذات طابع إداري أو طابع صناعي أو تجاري و ذلك حسب الهدف المرجو منها¹.
واستنادا إلى ذلك يتضح لنا بأن المجالس المحلية لا تتمتع بالحرية المطلقة في إنشاء المرافق العمومية المحلية، بحيث هي ملزمة وخاصة منها المجلس الشعبي البلدي بإنشاء بعض المرافق العمومية التي نص عليها قانون البلدية هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن مداورات المجالس فيما يتعلق بإنشاء المرافق العامة لا تنفذ إلا بعد الحصول على المصادقة من طرف السلطة الوصائية.

الفرع الثاني: المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة

تتمتع جميع المرافق العامة بمجموعة من القواعد الأساسية التي تحكمها، سواء كانت هذه المرافق تابعة للدولة وسواء كانت هذه المرافق إدارية ، تجارية ، صناعية أو كانت تدار بطريقة الإستغلال المباشر أو بأي شكل آخر، وهذه القواعد الأساسية تتعلق بإستمرارية المرفق والمساواة بين المنتفعين وقابلية المرفق العام للتطوير والتبديل².

أولا: مبدأ سير المرفق العام بانتظام و إطاراد: يقتضي ذلك تحريم إضراب الموظفين المستخدمين والعمال في المرافق العامة، كما يقتضي ذلك تنظيم الإستقالة، إذ القاعدة أن الإستقالة لا تنتج أثرها إلا بقبولها من السلطة المختصة، ويتضمن هذا المبدأ أيضا تطبيق نظرية الظروف الطارئة في العقود الإدارية، حيث أن محتوى هذه النظرية أن نجد ظروف استثنائية بعد التعاقد لم تكن متوقعة تجعل تنفيذ المتعاقد لإلتزامه مرهقا، فتقوم الإدارة ودون خطأ منها بتعويض المتعاقد تعويضا جزئيا عن الخسارة التي لحقت به.

والهدف من ذلك هو مساعدة المتعاقد مع الإدارة حتى لا يعجز نهائيا عن الوفاء

بإلتزامه مما يؤدي إلى تعطيل سير المرافق العامة.

¹- محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص.217.

²- المرجع نفسه، ص.217.

ثانياً: مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة: إن الأساس أو مبرر وجود وإنشاء المرافق العامة هو تلبية الإحتياجات العامة للجمهور لذلك فإنه ينجم على ذلك تقديم خدماتها العامة ومعاملة الجميع على قدم المساواة بدون تمييز تجسيدا لمبدأ المساواة¹.

كما يجب على المرافق العامة أن تقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز، حيث تنص المادة 31 من الدستور على ما يلي: "تهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان وتحويلها دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية".

ثالثاً: مبدأ قابلية المرافق العامة للتبديل و التغيير: يقتضي هذا المبدأ أن يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرافق العامة لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد التمسك بحقوق مكسبه لمنع تعديل نظام المرفق العام .

كما أن الهدف من إنشاء المرافق العامة هو تحقيق إشباع الحاجات العامة وفقاً للأحوال والظروف المصاحبة لها، فإذا ما تغيرت هذه الظروف والأحوال بحيث أصبح المرفق العام وفقاً للظروف الجديدة غير قادر على تحقيق المنفعة المرجوة منه، جاز للسلطة الإدارية حق تعديل طرق تسيير هذا المرفق، ومن هنا جاء مبدأ قابلية المرفق العام للتبديل أو التغيير كمبدأ عام يحكم المرافق العامة جميعاً ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة للمرافق بل أيضاً لأسلوب إدارتها .

¹ محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص.218.

خلاصة

من خلال دراستنا لهذا الفصل بعنوان الإطار المفاهيمي، وصلنا الى اعطاء تعريف أكثر وضوحا للإدارة الإلكترونية، وهو أنها انجاز للمعاملات والخدمات المقدمة للمواطن والعملاء، بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف شبكاتها، خاصة شبكة الأنترنت، وتعرفنا على خصائصها المتمثلة أساسا في المرونة، الفعالية، المراقبة الآنية و إزالة الحدود الجغرافية، كما تعرفنا على المراحل التي مرت بها الإدارة الإلكترونية وأهميتها على المستوى الداخلي والمؤسسي .

في نفس السياق تم الخروج بتعريف للوثائق البيومترية باعتبارها جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية، بل لا يمكن في أي حال من الأحوال فصلهما عن بعض، إضافة الى معرفة خصائصها التقنية العديدة وعناصرها، ومختلف متطلبات تطبيقها على أرض الواقع .

كما تم تحديد مفهوم المرفق العام، أنواعه، وعناصره الضرورية لقيامه ونشأته، وتعرفنا على القواعد القانونية المنظمة له والمبادئ التي تحكم سيره، والتي لها دور كبير في تلبية حاجيات المواطن والعملاء والمساواة فيما بينهم .

الفصل الثاني:

الوثائق البيومترية وأثرها في عصرنة المرفق العام

*المبحث الأول: تجارب الدول في مجال الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية

*المبحث الثاني: التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية

*المبحث الثالث: تقييم دور المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية البيومترية

تمهيد

في هذا الفصل وباعتبار دائما أن الوثائق البيومترية لصيقة تماما بالإدارة الإلكترونية بل هي محتواة فيها، سنحاول التعرف وإبراز دورهما في تحسين وعصرنة المرافق العامة وكذا الآثار المترتبة عن تطبيقهما في مختلف قطاعات هذا الأخير.

ولقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث ، حيث سنتطرق في المبحث الأول الى تجارب الدول التي نجحت في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وسنخرج في المبحث الثاني على التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية البيومترية، و في الأخير في المبحث الثالث، سنحاول تقييم المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية مع دراسة حالة بلدية العطاف كنموذج لواقع تطبيق الوثائق البيومترية والإدارة الإلكترونية .

المبحث الأول: تجارب الدول في مجال الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية

لقد كانت لدول العالم سواء المتقدمة منها أو النامية تجارب عديدة في مجال تبنيها للإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية على أرض الواقع، وسنأخذ بهذا الخصوص أمثلة عن البلدان التي عرفت نجاحا باهرا وملفتا في هذا الميدان .

المطلب الأول: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية و كندا

وهما تعتبران دولتان رائدتان في تطبيق وتشجيع الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة وكذا في مختلف المجالات الأخرى، خاصة وأن الشبكة العالمية للإتصال "الأنترنت" يوجد مقرها بالولايات المتحدة الأمريكية .

الفرع الأول: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

تشجيعا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وافق الكونغرس في سنة 1998 على قانون يحد من العمل الحكومي الورقي، وفي ديسمبر من سنة 1999، طالب الرئيس كلينتون رؤساء الإدارات والهيئات التنفيذية بأن يتخذوا الإجراءات المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بحيث تكون النماذج والمعاملات الفيدرالية متاحة على الشبكة، كما طالب أيضا أن تنظم المعلومات حسب نمطها وليس عن طريق الوكالة أو الهيئة، وفي 22 ديسمبر 2000، أصبحت الإدارة الإلكترونية متاحة للمواطنين¹.

إن تجربة الولايات المتحدة الأمريكية تعكس النظام اللامركزي في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تم تطبيقها على المستوى الفيدرالي وعلى مستوى الولايات والمحليات، لتحل بذلك الولايات المتحدة الأمريكية الصدارة في العالم، باعتبارها أكثر الدول تقدما في مجال تقديم الخدمات المتنوعة عبر الولايات، وقد حدد البيت الأبيض سنة 2002 الرؤية الإستراتيجية للإدارة الإلكترونية التي تقوم على التركيز على المواطنين بدل الإجراءات البيروقراطية، وكذا التركيز على النتائج والتسويق وتنمية الابتكار².

¹ عبد الوهاب محمد الظفيري، التأثيرات الاجتماعية الإيجابية و السلبية على استخدام الحكومة الإلكترونية، الكويت، 2003، ص. ص. 110.111.

² زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006، ص. 147.

وفقا للتقديرات وصل عدد الخدمات العامة التي يتم تقديمها عن طريق الموقع الرئيسي للخدمات الحكومية الإلكترونية إلى أكثر من 8500 خدمة، حيث سعت الولايات المتحدة الأمريكية إلى إنشاء مواقع لتقديم خدمات محلية متكاملة ذات طبيعة واحدة، مثل الحصول على الإقامة أو عمليات التصدير أو شراء منازل، ولقيت هذه الخطوة نجاحا بفضل عدة عوامل عديدة كارتفاع المستوى التعليمي، وجود قواعد البيانات، وتوافر شبكة الإتصالات¹.

كما أوضح استقصاء سنة 2000 ضم 303 شخصا، منهم 103 ممثلين للأعمال في تكساس، أن كل فردين إثنين من ثلاثة أفراد بالغين قد أكملوا على الأقل معاملة حكومية عن طريق الأنترنت، و كانوا راضين أكثر على خدمات الخط التي كانوا يحصلون عليها تقليديا².

وعلى المستوى المحلي نجد أن بعض المواقع تسمح للمواطنين بالدخول، البحث والمشاركة في جلسات المجلس وأجندة الإجتماعات، مخاطبة أعضاء المجلس وطرح الأسئلة والإستفسارات، حيث تقوم بعض الولايات ببث صوتي حي لإجتماعات المجلس عبر الأنترنت للمواطنين، ليتمكن المواطن في القرى المحلية من التدخل في الإجتماع الجاري من خلال جهاز حاسبه الشخصي ويرسل استفساراته ومدخلاته عبر البريد الإلكتروني للمجتمعين، وتقوم وحدات محلية أخرى بإتاحة الإجتماعات للمواطنين من خلال التلفاز السلكي ليتمكنوا من مشاهدة الإجتماعات من منازلهم، وفي مجال النشاط السياسي يتم عرض برنامج الأحزاب السياسية على مواقع الأنترنت والترويج للمرشحين للمجالس الشعبية، كما تم عمل نظام الإقتراع مباشرة على الحاسب الآلي، حيث تمت أولى تجاربه في الإنتخابات الأولية للحزب الديمقراطي بولاية أريزونا سنة 2000 ونجحت لتوافر السرية للحساب الدقيق للأصوات والحيلولة دون حصول تخويف أو مخالفات.

كما تم إنشاء موقع www.moveon.org لتفعيل مجموعة من النقاشات والتغطية الإعلامية التي تهم الشعب الأمريكي، وهو يستغل لدعم المرشحين في منافسات محددة عبر

¹ زكي خليل المساعد، مرجع سابق، ص. 147.

² عبد الوهاب محمد الظفيري، مرجع سابق، ص. 111.

الولايات المتحدة، وما زال الموقع يستعمل ليومنا هذا، ويتمحور عمله حول النقاشات والحوارات السياسية وكذلك حول تنظيم الانتخابات¹.

الفرع الثاني: تجربة كندا

تعد كندا من أوائل الدول في تبني تكنولوجيات المعلومات والأنترنت، حيث أحرزت تقدماً متميزاً في تطوير العديد من الخدمات الإلكترونية، فكان هدف الحكومة الكندية منذ البداية أن تكون أكثر حكومة تتصل بمواطنيها في العالم، من خلال تقديم جميع الخدمات الإلكترونية بواسطة خطوط الأنترنت، فعملت على توفير القوانين اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتعليمات الأساسية التي تحكم البرامج الحكومية الرئيسية فيما يخص الإدارة الإلكترونية وممارساتها، وهذا على مستوى مواقع الحكومة في شبكة الأنترنت، فضلاً عن كون كندا تتمتع ببنية تحتية متطورة في مجال الأنترنت.

ولقد أدركت الحكومة الكندية منذ سنة 1995 ضرورة إعادة تجديد خدماتها وعيا منها بالدور الرئيسي الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين مستوى تقديم الخدمات، فأعدت مختلف الإستراتيجيات والمبادرات لتحقيق هذا الغرض من خلال :

- وضع استراتيجية لتوجيه إدارة تكنولوجيا المعلومات، بحيث تضمنت خطة موجهة تركز على المواطن أولاً من حيث نوعية الخدمات التي تلبي احتياجاته، وتحديد الأولويات المساعدة على زيادة الإستثمارات في إدارة تكنولوجيا المعلومات، بغرض إنشاء نموذج حكومي إلكتروني متعاون ومتكامل .

- إنشاء بنية تحتية تحتوي على ما يلزم لجميع الدوائر والمقاطعات بالإضافة إلى الحكومة، حيث أن أكثر من 70% من الأسر الكندية تستخدم الحاسب الآلي، وكل جهاز من أجهزة الحكومة في كندا يملك موقعاً إلكترونياً ، يمكن استخدامه لتحميل البيانات وإدراج الكثير من المعلومات فيه وتوفير الأكشاك الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على العديد من

¹ - زكي خليل المساعد، مرجع سابق، ص. 303.

الخدمات، مما يعكس الإهتمام بمجال تطوير تكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل الحكومة الكندية¹.

في نفس السياق، قامت دائرة الشؤون الخارجية والتجارة الدولية في سنة 2003 بالشراكة مع مؤسسات المجتمع المدني، بمراجعة سياستها الخارجية من خلال سلسلة من الحوارات، شملت مجموعة من اللقاءات في قاعات البلديات دامت مدة 04 أشهر، وتم إنشاء موقع الكتروني يمكن المواطن من المشاركة في هذه الحوارات، حيث إشتمل الموقع على وثيقة حوار تم نشرها ليتم تنزيلها واستعراضها من قبل المواطنين، كما اشتهل على تعليمات المشاركة ومجموعة الأسئلة ومدار النقاش، وحصل الموقع على 63.000 زيارة و 1.5 مليون مرور وتم تنزيل منه 25.000 وثيقة من التحميلات المذكورة، تم تصنيف 500 منها أنها مميزة، وتم أخذها بعين الإعتبار.

وعليه يمكن القول أن الولايات المتحدة الأمريكية وكندا من الدول الرائدة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية، وخير دليل على ذلك احتلال الولايات المتحدة في تصنيف الأمم المتحدة لسنة 2014 المرتبة السادسة في العالم من بين أعلى 20 دولة في تقديم الخدمات الإلكترونية لسنة 2014، أما كندا جاءت في المرتبة العاشرة، ويعد مقوم الخدمات الإلكترونية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حسب الأمم المتحدة مركبا لقياس استخدام تقنية المعلومات والإتصالات من قبل الحكومات، لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني، وتقييم الدراسة الإستقطابية السمات الفنية للمواقع الإلكترونية الوطنية، بالإضافة إلى سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية السارية بشكل عام².

¹ - سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2008 ، ص. 175.

²-source:United Nation•E-Governmentsurver,2014

online.http/www.publicadministration.un.org/egovkb/portals/documentations.seen in:02/04/2018.p. 63 .

المطلب الثاني: تجربة الإتحاد الأوروبي

تستمر أوروبا في قيادة العالم في تنمية الحكومة الإلكترونية، ففي سنة 2010 تم إطلاق الدعامين الأساسيتين لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية في أوروبا، تمتد خطة عمل الحكومة الإلكترونية من سنة 2011 إلى غاية 2015، و يعد جدول الأعمال الرقمي جزءا لا يتجزأ من استراتيجية "أوروبا 2020" لتحقيق النمو الذكي، المستدام والشامل، والهدف الأساسي منه هو المساعدة في إنعاش الإقتصاد الأوروبي لضمان استفادة المواطنين وقطاع الأعمال من أكبر قدر ممكن من التقنيات الرقمية¹.

وساعدت الجهود في أوروبا، على المستويين الإقليمي والوطني في تعزيز وضع أوروبا كقائد عالمي في الحكومة الإلكترونية، حيث يستمر شمال وغرب أوروبا في القيادة بسبع دول من بين أحسن 20 دولة في العالم من شمال أوروبا، وإثنين من أحسن 5 دول في العالم من غرب أوروبا، و تعتبر جميع دول الشمال (فنلندا والسويد و النرويج والدنمارك آيسلاندا) ضمن أحسن 20 دولة في العالم.

وقد أحرزت اسبانيا مكاسب هامة بتحسين تصنيفها بإحتلالها المركز 12 عالميا سنة 2014 بعدما كانت في المركز 23، واحتلت المركز 5 أوروبا بعدما كانت في المركز العاشر².

الفرع الأول: تجربة بريطانيا

في سنة 2008 باشرت المملكة المتحدة بتحديث الخدمات الحكومية بالعمل على توفيرها إلكترونيا بهدف رفع كفاءة أداء الخدمات المحلية، تحسين مستوى جودتها وتوفير المقومات التكنولوجية المناسبة التي تساعد كل مواطن على أن يتعلم ليعرف كل ما يدور حوله، ليس على النطاق المحلي فقط ولكن على المستوى الدولي أيضا، وكذلك تدعيم قطاع العمال والخدمات وتدعيم التوسع في استخدام التكنولوجيا، وإجبار القطاع الخاص على تحسين خدماته والرفع من مستوى أدائه، تقديم الدعم للمواطنين وتشجيعهم على امتلاك أجهزة كومبيوتر بتقديم قروض ميسرة بدون فوائد لشراء جهاز كمبيوتر، العمل على توفير مراكز

¹United Nation OP.cit – p. 49.

²- Ibid ,p. 51.

تدريب للمواطنين في كل حي وإتاحة برامج تدريب متخصصة وعالية الجودة للعاملين بالمجالس، ومن بين أهدافها كذلك ربط شبكة المعلومات بالمجالس المحلية الأخرى وبالحكومة المركزية لزيادة التعاون والتنسيق، مع مد خدمة الأنترنت إلى الريف لمساعدة المزارعين على تسويق منتجاتهم إلكترونياً، وإعادة هندسة العمل بمقر المجلس من القمة إلى القاعدة، حيث تم تقسيمه إلى خمسة إدارات بدلاً من تسعة وتم تخفيض عدد الموظفين من 40 موظفاً إلى 16 موظفاً فقط .

ومن خصائص الإدارة الإلكترونية في بريطانيا أنها تعتمد على مبدأ الشفافية، الكفاءة والعدالة وحرية الوصول إلى المعلومات، وكذا السرية وحماية الخصوصية، ومن أجل تكريس ذلك لابد من أدوات أهمها شبكة المعرفة أو قواعد بيانات تعمل الحكومة استناداً إليها بحيث تهدف شبكة المعرفة إلى تحقيق الوصول إلى الإحصاءات الحكومية والمعلومات الرسمية وكذا الوصول إلى أوراق العمل ووثائق السياسات العامة وتسهيل وصول الرسائل الإدارية¹.

الفرع الثاني: تجربة فرنسا

بلغت فرنسا أعلى مرتبة في مؤشر الخدمة الإلكترونية وفقاً لتقرير الأمم المتحدة لسنة 2014، وتقدمت بشكل جيد عبر كافة المجالات ومراحل تطوير الخدمات الإلكترونية، نتيجة للإجراءات المستمرة الخاصة بتحسين جودة الخدمات العامة ودمج المواقع الإلكترونية الحكومية والتشجيع على التشاور مع المواطنين بخصوص السياسة العامة لأساليب تقديم الخدمة، حيث يوجه الموقع الإلكتروني الرسمي للإدارة الوطنية (servicepublic.fr) الأفراد، الأعمال والإتحادات للخدمات ذات الصلة وفقاً للحدث والدعوة لتبسيط الإجراءات وتواصل المواطنين مع الحكومة، ولكونها رائدة في المجال إلتزمت فرنسا بتوسعة الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة مع احتواء التكاليف من خلال مراجعة البدائل المجانية للبنية التحتية وتطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات التجارية بشكل ممنهج وتوسيع استخدام البرمجيات، وتهدف السياسة التي قدمت في سنة 2012 إلى تقليل نفقات تقنية المعلومات والاتصالات،

¹ - عبد الفتاح بيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص 27، 31.

تحسين سهولة التغيير مع تشجيع الابتكار وإشراك الفاعلين الآخرين مثل السلطات المحلية والمجتمعات المتطورة في الخدمات الإلكترونية، كما احتلت المركز 22 عالميا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية¹.

وأهم إنجاز للإدارة الإلكترونية في الدول الأوروبية كان في إيجاد بطاقة هوية إلكترونية حلت محل بطاقة التعريف التي يحملها الأفراد، و كانت الحكومة الإيطالية أول من أصدر قانون استخدام التوقيع الرقمي، وهي بهذا قد سبقت الولايات المتحدة ودول أوروبية أخرى².

المطلب الثالث: دول جنوب شرق آسيا

لقد حذت هذه الدول نفس طريق الإدارة الإلكترونية في كل من دول أمريكا الشمالية والدول الأوروبية ، ونجحت في ذلك نتيجة صرامتها و قوتها الصناعية ، خاصة في مجال الإلكترونيات و البرمجيات .

الفرع الأول: تجربة كوريا الجنوبية

بدأت حكومة كوريا الجنوبية في استخدام وإنتاج نظم تكنولوجيا المعلومات والإتصالات منذ أواخر الثمانينيات، ففي بداية سنة 2001 تحت رقابة اللجنة الرئاسية للإدارة للحكومة الإلكترونية واللجنة الرئاسية للإبتكار الحكومي واللامركزية، تم تنفيذ برنامج الإدارة الإلكترونية، وكانت من ضمن المبادئ الأساسية لهذا البرنامج أن يتصل اتصالا وثيقا بالحياة اليومية للمواطنين حتى يشعر المواطن بمزايا الخدمات الإلكترونية وكانت لها رؤيتها الخاصة في تصميم إطار عمل يكون أساسا للتحويل إلى حكومة تتسم بالوضوح، الشفافية والكفاءة من خلال ثلاثة مشروعات أساسية تتضمن أحد عشر برنامجا نذكر منها³ :

أولا: مشروع الحكومة من أجل المواطن: يهدف هذا المشروع إلى إنشاء بوابة إلكترونية

للخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين مع إعادة هندسة الإجراءات الإدارية للقضاء على

¹ - عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص. 27-31.

² - عادل حرحوش الفرجي، مرجع سابق، ص. 135 .

³ - زكي خليل المساعد، مرجع سابق، ص. 153.

الإزدواج والتعقيد في الإجراءات، وتتضمن هذه البوابة خريطة كاملة للمعلومات عن أربعة آلاف خدمة حكومية مبين بها النماذج المستخدمة لكل خدمة، الوقت المستغرق في أدائها، تكلفة الخدمة والقوانين والتشريعات التي تنظم الحصول على الخدمة.

ثانياً: مشروع الشبكة المعلوماتية للحكومة المحلية: يركز هذا المشروع على جميع

الأطراف المتعددة للمجتمع المحلي في تقديم الخدمات للمواطنين إلكترونياً من خلال مشاركة 232 مدينة ومقاطعة محلية بتجميع مجالات العمل في 21 مجالاً مشتركاً للإدارة المحلية، وقد تم عمل مشروع إختباري رائد على نطاق صغير في خمس مدن كورية لإكتشاف الأخطاء والمعوقات أثناء مرحلة تطوير وتنفيذ النظام.

ثالثاً: مشروع الشبكة المعلوماتية في القرى: تم إنشاء هذا المشروع بواسطة وزارة

الإدارة الحكومية والشؤون الداخلية بهدف تمكين المواطنين في الأماكن البعيدة من الإطلاع والإستفادة بمحتويات هذه الشبكة المعلوماتية في مجالات التعليم ، الصحة ، المهارات الزراعية وغيرها، كما أنه يوفر الدعم الفني اللازم لتقديم المنتجات المحلية مباشرة إلى العملاء، وشمل هذا المشروع 191 قرية حتى نهاية سبتمبر.

تصدرت كوريا الجنوبية مع بنيتها التحتية المتطورة للإتصالات السلكية

واللاسلكية وسياسة التعليم الوطني القوية وإرتفاع الناتج المحلي الإجمالي لها إلى 22.590 دولار في سنة 2013، حيث سبقت بذلك العديد من الدول المتقدمة الأخرى، وبدأت الحكومة في تنفيذ تطويرها لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية في 2007 بتعميم الإدارة العامة الرقمية بشكل كامل مع تقديم الخدمات المتطورة من الحكومة إلى المواطن¹.

وعن طريق امتلاكها للبنية التحتية المناسبة واللازمة لتطوير واستدامة تقنية المعلومات

أسست كوريا الجنوبية لوجود إلكتروني عالمي يتسم بالشفافية والكفاءة، علاوة على وجود الهواتف النقالة المتطورة جداً، وكلاهما يعمل على وضعها في الصدارة والمساعدة في وضع المزيد من الإستراتيجيات والمشروعات القائمة على المواطن في الحكومة الإلكترونية مستقبلاً

¹United Nation, op.cit, p. 42.

كما حافظت كوريا الجنوبية على أعلى مرتبة عالميا سنة 2014 في تنمية الحكومة الإلكترونية¹.

المطلب الرابع: الدول العربية

اتجهت الدول العربية إلى تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية، مع اختلاف هذه الدول في المستوى الذي وصلت إليه من مستويات أو مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد بدأت بعض هذه الدول في إتاحة فرصة إمكانية سداد الرسوم إلكترونيا لقضاء المعاملات الرسمية (كاستخراج جوازات السفر والبطاقة الشخصية) دون الحاجة إلى التعاملات النقدية، وفي بعض الدول يمكن استخدام بطاقات لحساب قيمة استهلاك المواطن من الكهرباء كبديل للمحصل التقليدي .

الفرع الأول: الإمارات المتحدة:

يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية في دول الإمارات العربية المتحدة مشروعا رائدا و متقدما خاصة في إمارة دبي، حيث تسعى هذه الدولة إلى جعل مهام إدارتها المختلفة محسوبة وصولا إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية، بالتركيز على التعاون مع الحكومات المحلية لنقل الخبرات التي اكتسبتها دبي في هذا المجال وتجاوز السلبيات والمشاكل، حيث احتلت المرتبة 21 على مستوى العالم من حيث إدخالها للإدارة الإلكترونية، وتقدمت على دول اليابان، أستراليا وماليزيا، كما حصلت إمارة دبي على شهادة تأكيد الجودة إيزو 9001 سنة 2000 تقديرا لإلتزامها المستمر على تحسين جودة خدماتها، إذ أن الجهود والتجهيزات التي بذلتها الدولة سارت في اتجاهات إيجابية رفقة عوامل أخرى أهمها القدرة المالية للدولة، قلة عدد السكان وتوزعهم بالتوازن، وكذا طبيعة النظام السياسي، إضافة إلى ضخامة الإستثمار الأجنبي في مختلف الميادين بما فيها المعلومات².

وتعود هذه المكانة التي وصلت إليها الإمارات العربية المتحدة الى مقوماتها الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، خاصة في مجال الإستثمار الأجنبي، الذي فتحت

¹United Nation, op.cit,p. 43.

² أحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009، ص. 304.

الدولة لمختلف الشركات العالمية، بما يعود بالفائدة على الدولة والمواطنين، إضافة إلى القدرة المالية لهذه الدولة.¹

وقد تم إنشاء بوابة دبي الإلكترونية سنة 2001، ومن أهم إنجازات حكومة دبي الإلكترونية مايلي²:

أولاً: موقع شرطة دبي الإلكترونية: يتضمن معلومات كاملة عن كل ما يتعلق بعمل شرطة دبي، بالإضافة إلى بعض الخدمات مثل اختبار إشارات المرور، خدمة الإستعلام عن المخالفات المرورية ودفعها من خلال بطاقات الإئتمان، كما توجد خدمات الإبلاغ عن الجرائم وتقديم الشكاوى من الممارسات غير القانونية.

ثانياً: موقع جمارك دبي الإلكتروني: يتضمن هذا الموقع توثيقاً كاملاً للمتطلبات الإدارية والإجرائية اللازمة لإنجاز المعاملات المتعلقة بأعمال الدائرة الجمركية، بما في ذلك النماذج والمستندات المطلوبة، والإرشاد عن كيفية الوصول إلى المراكز الجمركية المختلفة مع شرح الخطوات المطلوب اتخاذها من قبل المراجعين لإنجاز كل معاملة.

ثالثاً: دائرة سياحة دبي الإلكترونية: يحتوي هذا الموقع على معلومات عن السياحة والتسوق التجاري في دبي، و يتضمن معلومات ترويجية عن دبي، كيفية إنشاء أعمال تجارية بدبي والقوانين والتعليمات التي تنظم هذه الأعمال، بالإضافة إلى خدمة الحجز في الفنادق وفي الرحلات البحرية حول دبي.

كما تعتبر انتشار قاعدة البيانات البيومترية التابعة لهيئة الإمارات كجزء من برنامج تسجيل الهوية الوطنية كواحدة من أفضل برامج البيانات الحيوية الإلكترونية في العالم، وتقوم هيئة الهوية في الإمارات بجمع بصمات كافة المواطنين والمقيمين بصفة قانونية لأكثر من 15 سنة في الدولة، ومن الواجب على كل شخص يقيم في الدولة أن يتم تسجيله في السجل الوطني للسكان بالنظر للتكوين الديمغرافي الفريد للدولة حيث يصل عدد المغتربين إلى 90

¹ - أحمد محمد سمير، مرجع سابق، ص. 304.

² - زكي خليل المساعد، مرجع سابق، ص. 161.

بالمئة من السكان وتعد قاعدة البيانات البيومترية جزءا من الوثائق الصحية الإلزامية لجميع المغتربين .

وتحتوي قاعدة البيانات حاليا على أكثر من 105 مليون بصمة من بصمات الأصابع و كف جانبي لليد، بالإضافة إلى أكثر من 15 مليون صورة للوجه، حيث تخزن أفضل بصماتي أصابع في حاوية آمنة ومشفرة في البطاقة الذكية كبطاقة الهوية الوطنية، وتخضع جميع البيانات والبروتوكولات ذات الصلة الى معايير المعهد الوطني الأمريكي للقياس (الأيزو)¹.

الفرع الثاني: تجربة الأردن

في إطار برنامج تحديث وتطوير القطاع العام في الأردن، استحدثت وزارة التنمية

الإدارية موقعا على شبكة الأنترنت لتسهيل تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، يقدم هذا الموقع قاعدة للبيانات الإدارية عن أجهزة الدولة وإرشادات للتعامل مع دليل خدمات الحكومة، مقسما إلى قطاعات هي قطاع الدوائر المركزية، النقل، الصحة، العمل والتنمية الإجتماعية، الزراعة المياه، الري، وقطاع المال والإقتصاد، وكانت وزارة التنمية الإدارية قد قامت بحصر جميع الدوائر الحكومية التي لها علاقة مباشرة مع الجمهور، وأعدت أدلة لخدماتها تشتمل على نوعية هذه الخدمات وإجراءاتها، الوثائق المطلوبة للحصول عليها، مكان تقديمها، ومعدل الوقت اللازم لإنجاز كل معاملة، كما تم إدخال جميع الأدلة على الأنترنت²، وقد تضمن الإستراتيجية الوطنية للإدارة الإلكترونية في الأردن مجموعة من المحاور نذكر منها :

- التشريعات التي تناولت عملية تحديث الإطار التشريعي.
- التدريب والعمل على سد النقص في مجال الخبرات المتخصصة.
- البنية التحتية التي تشمل تهيئة شبكة المعلومات الوطنية وأنظمة المعلومات ومعايير المعاملات الإلكترونية .

¹-United Nation ,op .cit ,p. 101.

²- عبد الوهاب محمد الظفيري، مرجع سابق، ص. 113.

- الخدمات الإلكترونية التي تشمل جميع أنواع الخدمات المقدمة للمواطنين، الشركات ورجال الأعمال وغيرهم¹.

ومن ضمن الخدمات الحكومية المرفقية في الأردن نجد: التسجيل في الأحوال

المدنية، ويشمل التسجيل في قيد الميلاد، اصدار جوازات السفر، استخراج الهوية الشخصية واصدار عقود الزواج، فبالنسبة للمواطنين في الأردن، فإن معظم المعاملات تبدأ من البلدية خصوصاً مصلحة الحالة المدنية، وفي ضوء الانتقال إلى خدمات الإدارة الإلكترونية فإنه من الواجب أن تحتفظ كل البلديات والدوائر بسجلات رقمية دقيقة للمواطن، لأنه من دون الأرشيف الرقمي لا يمكن للمواطن أن يتقدم بطلب ملف أو شهادة بواسطة شبكة الأنترنت، و يبقى بذلك تقديم الوثائق والطلبات إما بشكل شخصي أو بواسطة البريد .

فخلال السنوات الأخيرة نشرت الحكومة عدداً من التطبيقات المبتكرة لخدمة

الرسائل النصية و قد أطلقت عمان عاصمة الأردن بوابة خدمات الرسائل النصية القصيرة التي تهدف إلى زيادة قنوات الإتصال بين المواطنين والحكومة، وهي معروفة كأكثر أدوات الإتصال انتشاراً لدى كافة قطاعات المجتمع الأردني، مما يساعد في تعزيز جودة و كفاءة الخدمات الحكومية، وهي تزود المواطنين بنوعين من الخدمات² :

- رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم من قبل المؤسسات والإدارات الحكومية، مثل رسائل التذكير والحملات التوعوية.

- رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم التي يرسلها المواطنون كطلب رسالة نصية قصيرة وتجيب الإدارة الحكومية ذات الصلة بشكل مستمر.

كما احتلت الأردن المرتبة 79 في التصنيف العالمي حسب التقرير الذي أصدرته

الأمم المتحدة لسنة 2014 بخصوص تنمية الحكومة الإلكترونية.

¹- أحمد محمود الطعمنة وطارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص. ص.170.169.

² - United Nation, op.cit, p.99.

ويختلف تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للدول المتقدمة والدول النامية من حيث أن الدول المتقدمة تتوفر على مجموعة من المقومات التي تتجسد في مجمل مؤشرات الجاهزية للإدارة الإلكترونية، كالبنية التحتية الإلكترونية، المواقع الإلكترونية، الموارد البشرية، القدرة المالية، التقنية والصناعة الإلكترونية، وذلك عكس الدول النامية¹.

فتوفر المؤشرات المذكورة سالفًا في معظم الدول المتقدمة جعل مشروع الإدارة الإلكترونية يتجسد في الواقع، وجعل هذه الدول تحتل مراتب متقدمة في التصنيف العالمي الذي تصدره منظمة الأمم المتحدة كل سنة، لكن بالمقابل بعض الدول العربية حققت نجاحًا في مجال الإدارة الإلكترونية كدول الخليج، خاصة تجربة الإمارات العربية المتحدة، وهذا راجع إلى استثمار الخبرة الأجنبية في وقت مبكر وتوفر الإرادة السياسية الفعالة مع توفر القدرة المالية لمعظم الدول العربية والنفطية خاصة.

¹ United Nation, op.cit, p.99.

المبحث الثاني: التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية

كغيرها من الدول دأبت الدولة الجزائرية على السير في اتجاه اعتماد الإدارة

الإلكترونية بقصد تعميمها على المرافق العمومية ، وذلك عن طريق استحداث هيئات

ووضع تدابير لإصلاح الإدارة العمومية، مثل وضع برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 ووضع آليات تطبيقه على أرض الواقع .

المطلب الأول: الهيئات المستحدثة في إطار إصلاح الإدارة العمومية

إن مصطلح خدمة المواطن يتكرر في أغلب الخطابات السياسية في حين أن السلطة

السياسية تولي الأمر الى أناس ليست لديهم القدرة على تصور طبيعة الخدمة وكيفيات التعامل

مع الجمهور، لهذا نجد الأمراض ما فتئت تنتشر عبر كافة التنظيمات الإدارية نذكر منها¹:

- الإهمال وسوء معاملة الجمهور .
- بروز ظاهرة المحسوبية والوساطة وأثرها على تكافؤ الفرص .
- طبيعة الإمتيازات وندرتها، مما ساهم في بروز ظاهرة الرشوة .
- استغلال وسائل وأدوات الدولة للكسب غير الشرعي .

ولاشك أن هذه المظاهر نجدها تستند إلى مجموعة من الشروط والعوامل التاريخية

السياسية، الأخلاقية والاجتماعية، فكان على الدولة أن حاولت القضاء على هذه المظاهر

بتبسيط الخدمات الإدارية من خلال استغلال التكنولوجيا الحديثة، وجاء تصريح المسؤولين بأن

الخدمة العمومية تشكل أحد الإنشغالات الرئيسية للدولة وأن هناك ارادة حقيقة لتغيير صورة

الإدارة للمواطنين الذين يعانون من السلوكيات السلبية، وعليه ففي كل مرة تبادر الدولة

باستحداث أجهزة إدارية من خلال مراسيم تنفيذية وأوامر نذكر منها:

¹United Nation, op.cit, p.99

الفرع الأول: الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية

أنشأت بموجب مرسوم تنفيذي رقم 96-212، المؤرخ في 15 يونيو 1996¹، الذي يحدد صلاحيات الوزير الأول لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية، وجاء فيه أن من مهامه اقتراح عناصر السياسة الوطنية في ميادين الإصلاح الإداري والوظيفة العمومية، دراسة وتحضير اقتراح التشاور مع الوزراء المعنيين بالقواعد العامة التي تتعلق بتنظيم الدولة، الجماعات المحلية، الهيئات والمؤسسات وتكييفها مع التطورات الاقتصادية إضافة إلى ترقية المناهج والتقنيات المعاصرة لتنظيم الإدارة العامة وعملها من خلال المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة وعصرنتها، باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير والتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، والعمل على ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

الفرع الثاني: المديرية العامة للإصلاح الإداري

أنشئت هذه الأخيرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-192، المؤرخ في 28 أبريل 2003، الذي حدد مهام المديرية و تنظيمها الداخلي²، وهي هيئة خاضعة لرئيس الحكومة، أوكلت لها مهام في مجملها تكرر للمهام المذكورة في المرسوم التنفيذي رقم 96-212، غير أن الاختلاف يكمن فقط كون التنظيم السابق أتى في شكل مديريات، أما المديرية العامة للإصلاح الإداري جاءت في شكل مديريات دراسات، اقتصرت على ثلاثة مديريات هي: التنظيم والعمل الإداريين، العصرنة والتطوير الإداريين والتقييم والتحليل الإستراتيجي .

كما صدر مرسوم رئاسي رقم 06-180 في شهر ماي سنة 2006 ، يتضمن إلحاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، بعدما كانت

¹ - مرسوم تنفيذي رقم 96-212، مؤرخ في 5 يونيو 1996، يحدد صلاحيات الوزير الأول لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 37، ص. 8.

² - مرسوم تنفيذي رقم 03-192، مؤرخ في 28 أبريل 2003، يحدد مهام المديرية وتنظيمها الداخلي.

تحت سلطة الوزارة الأولى¹، ليتم إلغاء هذا المرسوم بمرسوم رئاسي رقم 13-380 في 18 نوفمبر 2013²، لتلحق المديرية العامة للإصلاح الإداري مرة أخرى بالوزارة الأولى بعد صدور مرسوم تنفيذي رقم 14-194، المؤرخ في 03 جويلية 2014، يتضمن تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري³، حيث دمجت مع المديرية العامة للوظيفة العمومية، أين أصبحتا في مديرية واحدة تحت وصاية الوزير الأول، ليتبع هذا المرسوم بنص تطبيقي في 01 فيفري 2015، يحدد صلاحيات المديرية العامة للإصلاح الإداري.

الفرع الثالث: إنشاء وزارة منتدبة لدى الوزارة الأولى مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية
أنشئت بموجب مرسوم تنفيذي رقم 13-381، صدر في 19 نوفمبر سنة 2013⁴، يحدد صلاحيات الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، والمتمثلة في دراسة وتقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها، إقتراح كل تدبير يهدف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة وإقتراح كل تدبير يهدف إلى تسهيل الإستفادة من الخدمة العمومية، مساعدة الإدارات العمومية والمؤسسات والهيئات العمومية في إعداد برامجها الخاصة عن طريق عصرنة الخدمة العمومية وتنفيذها، التشجيع على تطوير الإدارة الإلكترونية بادخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها، تحفيز وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية.

¹ - مرسوم رئاسي رقم 6-180، مؤرخ في 31 ماي 2006، يتضمن إلحاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية، العدد 36، ص. 6.

² - مرسوم تنفيذي رقم 13-380، مؤرخ في 18 نوفمبر 2013، يتضمن إلغاء المرسوم الرئاسي رقم 06-180، المؤرخ في 31 ماي 2006، المتضمن إلحاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية، الجريدة الرسمية، العدد 58، ص. 3.

³ - مرسوم تنفيذي رقم 14-194، مؤرخ في 03 جويلية 2014، يتضمن تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادرة يوم 06 يوليو 2014.

⁴ - مرسوم تنفيذي رقم 13-381، مؤرخ في 19 نوفمبر 2013، يحدد صلاحيات الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 59، ص. 09.

الفرع الرابع: إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام

أنشئ بموجب المرسوم الرئاسي الصادر في 07 يناير 2016 ، حيث جاء في المادة 01 منه "ينشأ لدى الوزير المكلف بالداخلية مرصد وطني للمرفق العام يدعى المرصد"، وعرفته المادة 02 على أنه هيئة استشارية ويحدد مكانه بمدينة الجزائر¹، وحددت المادة 03 منه جملة المهام الموكلة إليه نذكر منها مايلي:

- إقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تسيير المرفق العام قصد تكييفها مع التطورات الإقتصادية، الإجتماعية، التكنولوجية ومع حاجات مستعملي المرفق العام .
- إقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية، الإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام .

كما جاء في مادته الخامسة أن المرصد يكلف في مجال عصرنة المرفق العام بدراسة وإقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام، ويقترح كل تدبير من شأنه أن يحفز تطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال وتعميمها، كما يحفز على وضع أنظمة وإجراءات فعالة للإتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستخدمين على المعلومة، إضافة إلى جمع آراءهم، إقتراحاتهم والرد على الشكاوي.

المطلب الثاني: التدابير المتخذة لإصلاح الخدمة العمومية

في هذا المجال اتخذت الحكومة الجزائرية جملة من التدابير العمومية نذكر منها:

الفرع الأول: في مجال تحسين إستقبال المواطنين².

- تهيئة وتوفير هياكل ملائمة تتوفر على جميع المرافق الضرورية لضمان الإستقبال الحسن لمتلقي الخدمة وراحتهم .

- نظام التذكرة يسمح باحترام مرور الزوار وتفادي التجاوزات في هذا المجال .

¹- مرسوم رئاسي رقم 16-03 ، مؤرخ في 07 يناير 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 2 ، ص 13 .

²- الوزارة الأولى، التعليمين رقم 298 و321، المؤرختين في 22 سبتمبر 2013، تتضمنان تطبيق تدابير اصلاح الخدمة العمومية.

- نظام لإعلام وتوجيه الزوار (لوحات الإعلانات، لافتات).
- سجل الشكاوي مرقم ومؤشر عليه من طرف مسؤول المؤسسة أو المصلحة المعنية.
- انتقاء واختيار أعوان مكلفين باستقبال المواطنين مشهود لهم بالكفاءة المهنية ومعرفتهم للقطاع وصفاتهم الإنسانية.

- حمل الشارة والبدلة من طرف أعوان الشبابيك والأعوان المكلفين باستقبال الزوار.
- ضمان رقابة صارمة على سلوك أعوان الشبابيك والأعوان المكلفين بالإستقبال اتجاه الزوار وعلى نوعية الإستقبال المخصص لهم .

الفرع الثاني: في مجال تبسيط الإجراءات الإدارية

- تقليص عدد الوثائق المكونة للملف وجعلها مقتصرة فقط على الوثائق الضرورية لدراسة هذه الملفات.
- توفير الوسائل العصرية للإتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الهاتف الأخضر، المواقع الالكترونية، البريد الالكتروني) قصد تجنيبهم التنقلات غير المجدية.
- جعل اللجوء لإستدعاء المواطن مقتصرا فقط على الحالات التي تقتضيها ضروريات المصلحة وفي غياب طريقة إتصال أخرى.

الفرع الثالث: في مجال التكفل بشكاوي المواطنين

- ضمان المتابعة الصارمة للدراسة ومعالجة الطلبات والشكاوي والتأكد من أن الردود على الشكاوي قد تم التكفل بها.
- ذكر الأساس القانوني للرد، وكذا الإشكال والآجال والهيئة أو السلطة الإدارية التي يمكن تقديم الطعن المحتمل أمامها¹.

من خلال عرض أهم الهيئات المستحدثة لإصلاح الخدمة العمومية وتغيير أنماط تنظيمها وسيرها، يلاحظ أن في مجملها حثت على اللجوء الى التقنيات الحديثة في التسيير والعمل على تطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال

¹ - الوزارة الأولى، التعليمتين رقم 298 و321، مرجع سابق.

وتعميمها، وما يلاحظ كذلك هو عدم استقرار الهيئات المكلفة بالإصلاح، فهي تابعة لوزارة الداخلية تارة أو إلى الوزارة الأولى تارة أخرى، بالإضافة إلى وضع وزارات ثم إلغائها وأحيانا دمجها بمديريات أخرى كوضع الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية وإلغائها بعد سنتين من اعتمادها، والتي استحدثت خصيصا لتحسين علاقة المواطن بالإدارة والقضاء تدريجيا على آفة البيروقراطية، فالإستقرار في أجهزة الإصلاح الإداري يشكل عائقا في تحسين الخدمة العمومية وذلك لغياب أهداف محددة وتضارب الصلاحيات والمسؤوليات.

المطلب الثالث: برنامج الجزائر الإلكترونية 2013

يعتبر هذا البرنامج أهم مشروع للإدارة الإلكترونية في الجزائر، وهو لا يزال مستمرا بعدما كان محددًا إلى غاية نهاية سنة 2013، الغرض منه تطوير و تعميم هذه الأخيرة في كل المرافق العمومية من خلال المحاور التي يحملها في طياته .

الفرع الأول: محاور برنامج الجزائر الإلكترونية 2013

إن إقامة مشروع الإدارة الإلكترونية وبلوغ الأهداف المتوخاة منها، يقتضي توفير الشروط اللازمة لذلك، وهذا من خلال وضع واعتماد استراتيجية واضحة ومتكاملة في هذا المجال، وعليه يعد برنامج الجزائر الإلكترونية أول وثيقة تحمل معالم الإدارة الإلكترونية صدرت في سنة 2008، بادرت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، محاولة منها لتطوير مكانة تكنولوجيا الإعلام والاتصال ولتعزيز أداء الإقتصاد الوطني، المؤسسات والإدارة وبناء مجتمع المعلومات، تحريك الإقتصاد وجعله رقمي وتقليص البيروقراطية هذا البرنامج مسطر إلى غاية سنة 2013¹، هدفه تحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا

¹ - زهية براهيم، السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، برنامج المخطط الإستراتيجي "الجزائر الإلكترونية"، يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية، السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجزائر، مجلس الأمة، 17 أفريل 2010 ، ص. 48.

المعلومات والاتصال، دعم المؤسسات الاقتصادية والإدارية، وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين، يحمل ثلاثة عشر (13) محورا أساسيا هي :

أولاً: المحور الأول: تسريع وتيرة استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استعمالها مما سيدخل تغييرات ايجابية على طريقة ونمط عملها وجعلها أكثر تنظيما وكذا يسدي خدمات أفضل للمواطن، لاسيما عندما تتوفر مختلف خدماتها على الأنترنت، فاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية خاصة الأنترنت، سيسمح بإنشاء فضاء تواصلي افتراضي يضمن توفر المعلومة في كل زمان ومكان، و في هذا السياق وضعت أهداف شملت كل القطاعات كإطلاق خدمات على الأنترنت وذلك خدمة للمواطن والشركات والموظفين وكل الإدارة.

ثانياً: المحور الثاني: تسريع وتيرة استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات يهدف إلى إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي ودعم ولوج الشركات لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وقد تترتب حسب المشروع ثلاثة أهداف هي :

- دعم ولوج المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- تطوير وتطبيقات من شأنها تحسين أداء الشركات.
- إطلاق الشركات لمختلف خدماتها على الخط¹.

ثالثاً: المحور الثالث: اطلاق آليات تدابير تشجيعية تمكن المواطنين من استعمال تجهيزات و شبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، من خلال توفير حواسيب شخصية وخطوط أنترنت التدفق العالي، بالإضافة للتكوين وزيادة من إعداد فضاءات تكنولوجيات الإعلام والاتصال العامة، كمقاهي الأنترنت، المدن التكنولوجية والمراكز العلمية.

رابعا: المحور الرابع: تحفيز تطوير الإقتصاد الرقمي ويتجلى الهدف الأساسي ضمن هذا المحور في مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والمؤسسات ضمن إطار عملية وضع استراتيجية الجزائر الالكترونية لعام 2013.

¹ - زهية براهيم، مرجع سابق، ص 48 .

خامسا: المحور الخامس: تعزيز البنى التحتية للإتصالات ذات التدفق العالي جدا من خلال تطوير البنى التحتية لها، لضمان أمن الشبكات ونوعية خدماتية راقية على الشبكة.

سادسا: المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية بإعادة صياغة برامج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التعليم العالي والتدريب المهني وتعليمها لفائدة جميع فئات المجتمع .

سابعا: المحور السابع: تعزيز البحث والإبتكار عن طريق مضاعفتها بثمين نتائج الأبحاث، تجنيد الكفاءات وتنظيم ونقل التكنولوجيات والخبرات ¹.

ثامنا: المحور الثامن: تطوير الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي) بهدف إحلال بيئة من الثقة المواتية للإدارة الالكترونية، حتى يتماشى مع الممارسات العالمية ومع متطلبات المجتمع المعلوماتي.

تاسعا: المحور التاسع: الإعلام والإتصال ويتضمن هدفين اثنين، هما وضع وتنفيذ خطة اتصالات بشأن مجتمع المعلومات في الجزائر، وإقامة شبكة من التجمعات التشاركية لجهود الحكومة.

عاشرا: المحور العاشر: تهمين التعاون الدولي، والهدف المنتظر من هذا المحور هو المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية وإقامة شراكات استراتيجية.

احدى عشر: المحور الحادي عشر: آليات التقييم والمتابعة الإلكترونية، وهدفها وضع إطار مفاهيمي لنظام مؤشرات الجودة، ووضع قائمة بالمؤشرات ذات الصلة بالتدابير.

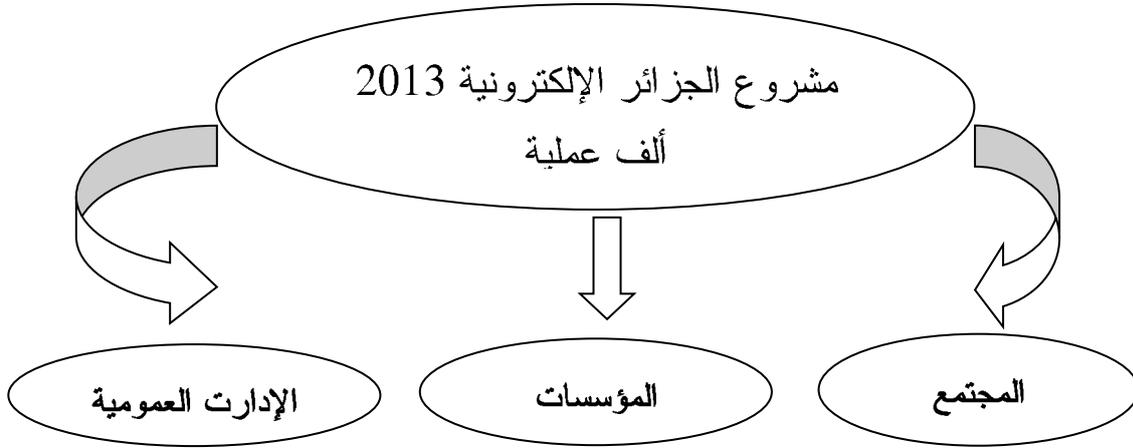
اثني عشر: المحور الثاني عشر: الإجراءات التنظيمية وهدفها وضع منظمة مؤسساتية متماسكة تضطلع بثلاثة مستويات هي التنظيم، التنسيق بين الوزارات والتنفيذ، بهدف دعم التماسك والتنسيق على المستوى الوطني والوزاري والمؤسستي.

¹ - زهية براهيمى، مرجع سابق، ص 48.

ثلاثة عشر: المحور الثالث عشر: الإمكانيات المادية، وذلك بإعداد برنامج ميزانية خاص "بالجزائر الإلكترونية" حسب المراحل والمحطات المبرمجة، ويتم تقديمه سنة بسنة إلى غاية إتمامه في أفق 2010 - 2014¹.

ويهدف برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 إلى تجسيد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدمة المواطن، عن طريق برمجة ألف عملية على مستوى كل الإدارات العمومية والمؤسسات والمجتمع، أين نالت الإدارات العمومية الجزء الأكبر من هذه العمليات بـ 824 عملية، تستهدف تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها، متجهة بذلك نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنمية الكفاءات البشرية، وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين، المؤسسات والعمال والإدارات².

الشكل رقم 04: يتضمن برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 "ألف عملية"



المصدر: محمد الطيب العسكري، الحكومة الإلكترونية: تحديات و آفاق. يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية: السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، مجلس الأمة: الجزائر، 17 أبريل 2010، ص25.

¹ - زهية براهيم، مرجع سابق، ص. 49.

² - المرجع نفسه ص49.

المطلب الرابع : آليات تنفيذ برنامج الجزائر الإلكترونية 2013

لتنفيذ هذا البرنامج هناك آليات ركزت عليها الوزارة، كتطوير التشريعات بإعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة، تطوير البنية المالية، التي تعمل على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة، و كذا التطوير الإداري والتنفيذي الذي يركز على تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية، إضافة إلى التطوير الفني الذي يركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية بتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز برنامج الإدارة الإلكترونية، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتنمية الموارد البشرية من خلال العمل على تحسين أفكار القيادات الحكومية بما يتلائم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية وإعداد خطة مناسبة لتكوين فرق العمل من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في برنامج الإدارة الإلكترونية، بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه بالإضافة إلى توعية المواطن وتعريفه بمزايا التحول لهذا النظام¹.

وفي هذا السياق، لتفعيل برنامج "الجزائر الإلكترونية" والتحول للخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر، أوكل مهام إعداده لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، هذه الأخيرة قامت بإعداده بموجب مخطط النمو 2010-2014، و قدرت كلفته بـ 230 مليار دينار، ككلفة استثمار شملت أيضا منظومة الأنترنت وتطوير البرمجيات، واعتبرت السلطات أنه من الأجدر عدم حصر البرنامج في فترة زمنية وأجال محددة، على أن يتم تنفيذه وفق جدول زمني مع مراعاة عنصر الأولوية من أجل ضمان حسن تطبيق البرنامج ليتم إثراؤه بملاحظات وإسهامات الخبراء².

كما قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال بعدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى، تتمحور حول³:

¹ - وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، حالة وزارة الداخلية والجماعات الداخلية، الملحق الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، ص. 15.

² - 230 مليار دينار لإتمام مشروع الجزائر الإلكترونية على موقع: www.echourouk.com، تاريخ الإطلاع 2018.04.05.

³ - موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: www.mptic.dz، تاريخ الإطلاع 2018.04.05.

الفرع الأول: تطوير و وضع قاعدة حيوية لتقديم الخدمات عبر النت لصالح القطاعات
الوزارية

وذلك بتطوير ووضع عبر النت مواقع خاصة بعشرة قطاعات، بهدف السماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الأنشطة التي تضطلع بها الوزارات والخدمات العمومية والإجراءات الإدارية المتعلقة بها من جهة، وإدراج الخدمات عن بعد من جهة أخرى .

الفرع الثاني: تصميم و تطوير بوابة المواطن

ففي سنة 2011، أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال على الأنترنت بوابة المواطن "EL Mouwatine"، من أجل السماح للمواطن بامتلاك النفاذ المباشر الى مجمل الخدمات التي تقدمها الإدارة.

الفرع الثالث: تطوير ووضع موقع مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر

يهدف هذا المشروع الذي تم إطلاقه في سنة 2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر وتحسينها وجعلها أكثر ليونة لتحسين مناخ الأعمال، و ذلك بوضع بوابة أنترنت تحتوي على مخطط إنشاء مؤسسة منذ أول خطوة إلى آخرها، تتمثل هذه الخطة في ملأ استمارة عبر الأنترنت ستستعمل فيما بعد من قبل الأطراف المعنية (الموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الإدارة الجبائية وصندوق الضمان الإجتماعي لغير الأجراء)، للتمكن من منح السجل التجاري، رقم التعريف الضريبي والإنخراط في الضمان الإجتماعي¹ .

الفرع الرابع: نشر مشروع الطب عن بعد

يتمثل هذا المشروع الذي تم إنهاؤه في جويلية 2015 في ربط خمس مراكز استشفائية من أجل التمكين من الوصول إلى خدمات العلاج والتداوي عن بعد كما سيسمح هذا

¹- موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال، مرجع سابق.ص.71.

المشروع بتقديم خدمات الخبرة والتكوين عن بعد، مما سيجنب تنقل المرضى من مستشفى لآخر لمجرد فحص أو إستشارة طبيب مختص .

الفرع الخامس: تطبيق التصديق الإلكتروني

صادق المشرع الجزائري على القانون رقم 04-15، المؤرخ في 01 فيفري

2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني، يخول هذا القانون لوزارة البريد

وتكنولوجيات الإعلام والإتصال تنفيذ سلطة التصديق الإلكتروني¹.

¹ - القانون رقم 04-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني .

المبحث الثالث: تقييم دور المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية البيومترية

لقد أدت الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية الى لعب دور كبير في تطوير وتحسين المرافق العمومية باختلافها، وتخفيف البيروقراطية في الإدارات العمومية ، ويتجلى ذلك من خلال الرضا الذي نلتمسه لدى المواطنين و العملاء.

المطلب الأول: تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العمومية الجزائرية

هناك عدة مبادرات قامت بها الدولة الجزائرية قصد تعميم الإدارة الإلكترونية في كل القطاعات والمرافق العمومية بإدخال مختلف التكنولوجيات، وسنذكر هذه القطاعات فيما يلي :

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر

حاولت مؤسسة اتصالات الجزائر التكيف مع بيئة التعاملات الإلكترونية والتي يفرضها عليها طبيعة نشاطها القائم بالأساس على إتاحة وإستغلال الشبكات الإلكترونية، حيث أنها إلى جانب قيامها بعصرنة طرق تسييرها على المستوى الداخلي والإعتماد بشكل كبير على نظم المعلومات والشبكات الإلكترونية، لاسيما شبكة الأنترنت، فإن مؤسسة اتصالات الجزائر سعت لتحسين معاملاتها الإلكترونية الموجهة للجمهور الخارجي، وفي هذا السياق أطلقت عدة خدمات وعروض لإدخال المعاملات الإلكترونية في نشاطها ومن بين أبرز الخدمات التي توفرها المؤسسة في هذا المجال نذكر خدمة "خلاص"، فضاء الزبون، العناوين الإلكترونية الخاصة.

أولاً: العناوين الإلكترونية الخاصة: تخصص مؤسسة اتصالات الجزائر عدة عناوين إلكترونية لإستقبال الشكاوي، الإنشغالات، الإقتراحات والأفكار المبتكرة، مع تخصيص لجنة تابعة للرئيس المدير العام مباشرة لمتابعة هذه الإنشغالات والرد عليها، و يمكن لأي زبون التواصل مع هذه اللجنة عبر البريد الإلكتروني " jesignal@at.de"¹، هذا إلى جانب امكانية تقديم الشكوى مباشرة عبر فضاء الزبون، كما يكون بإمكان المهتمين بعروض

¹- موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، مرجع سابق.ص.71.

المؤسسة وشركائها التواصل الإلكتروني مع المؤسسة عبر مجموعة من العناوين الإلكترونية المعدة لهذا الغرض .

ثانيا: خدمات بناء الشبكات الإلكترونية و إستضافة المواقع: بحكم نشاطها تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر مجموعة من الخدمات الموجهة للمؤسسات على إختلاف أحجامها ونشاطها كطلب إقامة شبكة إلكترونية خاصة بالمؤسسة، طلب إنشاء وإستضافة موقع إلكتروني وبريد إلكتروني مع الحصول على إسم نطاق (dz) وفضاء سحابي خاص لتخزين الملفات، وهي الخدمات التي يمكن للأفراد العاديين أيضا الإستفادة منها ، وهنا نشير إلى أن مؤسسة إتصالات الجزائر أطلقت في سنة 2016 عرضا جديدا موجهها بالخصوص إلى أصحاب المؤسسات الصغيرة جدا والمصغرة وأصحاب المهن الحرة، لبناء موقع إلكتروني خاص بهم عن طريق إختيار واحد من النماذج العديدة التي توفرها مؤسسة اتصالات الجزائر لذات الغرض، إلى جانب الحصول على بريد إلكتروني وكذا إشتراك أنترنت بحجم تدفق يتراوح بين 04 و08 ميغا، وكذا الإستفادة من مكالمات هاتفية مجانية نحو الهاتف الثابت على المستوى الوطني وتخفيض بنسبة 30% على المكالمات الدولية ونحو شبكات الهاتف النقال، وأهم ما يميز هذا العرض الذي أطلق عليه إسم "محترف" هو دمج عدة خدمات وعروض سابقة في عرض واحد مقابل إشتراك شهري ثابت¹.

الفرع الثاني: مشاريع الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي

يعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي واحدا من القطاعات الحساسة التي هي بحاجة إلى تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال، لما يمكن لذلك أن ينعكس إيجابيا على البنية الإقتصادية والإجتماعية والثقافية ككل، وقد بادرت الجزائر بالفعل بإطلاق عدة مشاريع لإدماج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي والبحث العلمي، ويعد التسجيل الإلكتروني للطلبة الجدد الحاصلين على شهادة البكالوريا أو الراغبين في التسجيل للماستر والدكتوراه واحدا من أهم إنجازات القطاع، حيث يتيح التسجيل الإلكتروني

¹ - موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، مرجع سابق.ص.71..

إمكانية التسجيل الأولي وتقديم الطعون عبر النت مباشرة مع إمكانية تعديل البيانات الخاصة بكل طالب، وهذا في انتظار تعميم عملية التسجيل الإلكتروني لتشمل كافة المؤسسات الجامعية ومختلف الأطوار التعليمية، وجعل عملية التسجيل بأكملها تتم عبر النت وليس التسجيل الأولي فقط، كما يلاحظ بداية اهتمام الجامعات الجزائرية ومؤسسات البحث العلمي بالتواجد عبر الأنترنت من خلال إمتلاك موقع إلكتروني ليكون وسيلة اتصالية وإعلامية تستخدمه المؤسسات الجامعية لنشر أخبارها ومستجداتها إلى جانب استغلال هذه المواقع الإلكترونية لتشجيع التعليم عن بعد .

وقد تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد بغية التخفيف من نقائص التأطير من جهة و تحسين نوعية التكوين من جهة ثانية، وذلك تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، حيث تم إدخال طرق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن اجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين ويرمي هذا المشروع إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل¹:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا والمحاضرات المرئية قصد إمتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين على المدى القصير .

المرحلة الثانية: تهدف لنشر التكنولوجيات البيداغوية الحديثة بالإعتماد خاصة على الويب والتعليم عبر الخط أو التعليم الإلكتروني، وهذا قصد تحقيق ضمان النوعية على المدى المتوسط .

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التكامل ومن خلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد و يتم نشره لتعميم تقديم المعرفة عن بعد، التي يتعدى مجال استعمال والإستفادة منها النطاق الجامعي حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين سواء أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون إلى تكوين وثقافة متخصصة، مرضى متواجدون في المستشفيات أو أشخاص متواجدون في فترة نقاهة أو غيرهم، و يركز التعليم عن بعد حاليا على شبكة تضم منصة

¹ - موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، مرجع سابق.ص.71.

المحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني موزعة على غالبية مؤسسات التكوين الجامعي، ويمكن الدخول إلى هذه الشبكة عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARN).

الخدمات المكتبية عبر النت: عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال المؤسسات التابعة لها على توسيع تواجدها عبر الأنترنت من خلال تقديمها لخدمات مكتبية، ويعتبر النظام الوطني للتوثيق عبر الخط (SNDL) من أهم مواقع البحث العلمي الجزائرية عبر الأنترنت وهو الموقع الذي يشرف على تسييره مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST)، كما توجد أيضا البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات (PNST)، وهي البوابة التي يسيرها نفس المركز، صممت لتنظيم وتبويب وعرض مختلف الرسائل والأطروحات الجامعية في الجزائر حيث تتيح لمستخدميها إمكانية الإطلاع على كافة الرسائل والأطروحات الجامعية المسجلة في الجزائر مع القدرة على تحميل المتاح منها.

كما تمتلك بعض الجامعات الجزائرية مكتبات إفتراضية خاصة بها توفر لزوارها إمكانية تحميل مختلف الرسائل والأطروحات الجامعية التي انجزت بها، بالإضافة إلى المجالات العلمية المتاحة عبر النت للراغبين في الإطلاع عليها وقراءة أو تحميل مقالاتها، حيث تعمل بعض المؤسسات الجامعية على إتاحة الوصول إلى المجالات العلمية التي تنشرها من خلال موقعها الإلكتروني أو تنشئ موقعا خاصا بكل مجلة على حدى، وكل هذه المبادرات تسمح بترقية البحث العلمي وتسهل الوصول إلى المعلومة العلمية بسرعة وسهولة وتجعلها متاحة للجميع .

الفرع الثالث: مشاريع الإدارة الإلكترونية في قطاع الضمان الإجتماعي

تعتبر خدمات الضمان الإجتماعي من بين الخدمات الضرورية لحماية وتأمين أفراد المجتمع، لذلك سعت الجزائر إلى تطوير خدمات الضمان الإجتماعي وإتاحة الوصول والحصول عليها بأسلوب ميسر عن طريق اعتماد نظام إلكتروني، يقوم على إيجاد همزة وصل بين هيئة الضمان الإجتماعي والمؤمن له اجتماعيا ومهني الصحة، ومن أبرز الخدمات

التي تم إطلاقها في هذا الغرض البطاقة الإلكترونية "شفاء"، وإطلاق نظام التصريح عن بعد بالإشتراكات عبر الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي .
أولا: البطاقة الإلكترونية الشفاء: يعتمد مشروع نظام "الشفاء" على إستعمال التكنولوجيات الدقيقة في إنتاج بطاقات ذات شريحة إلكترونية، قصد عصرنة تسيير هيئات الضمان الإجتماعي وتحسين تسيير علاقة المؤمن له اجتماعيا مع الصندوق، وقد تم تجسيد هذا النظام عبر مرحلتين أساسيتين¹:
المرحلة الأولى: وضع الأسس التي يرتكز عليها نظام "الشفاء"، إنطلقت في سنة 2007 لتنتهي في سنة 2012 ، حيث تم وضع كافة الأدوات والآليات التي تضمن السير الحسن للنظام، إنطلاقا من التجهيز مرورا بإقامة شبكة معلوماتية خاصة، وصولا إلى التطبيقات المعلوماتية.

المرحلة الثانية: تعميم إستعمال بطاقة "شفاء" عبر كافة ولايات الوطن، إنطلقت في 03 فيفري 2013، حيث أصبح بمقدور أي مؤمن له اجتماعيا إستعمال بطاقة "شفاء" لإقتناء الدواء من أي صيدلية متعاقدة مع الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، داخل الولاية أو خارجها.

ومن أجل ضمان تعميم إستعمال بطاقة "شفاء" تم تزويد الصيدليات المتعاقدة مع الصندوق ببرنامج " شفاء- صيدلية " وهو البرنامج الذي يسمح بـ²:

- قراءة بطاقة "شفاء" الخاصة بالمؤمن له اجتماعيا.
- تدوين قائمة الأدوية.
- التعرف على صلاحية بطاقة " شفاء" والقيام بتحيينها .
- توقيع الفواتير الإلكترونية بواسطة المفتاح المهني .

¹- فتيحة بكتاش، أصيلة العمري، نحو تفعيل تطبيق آليات الحكومة الإلكترونية في تحقيق جودة خدمة الضمان الإجتماعي في الجزائر"البطاقة الإلكترونية الشفاء ونظام التصريح عن بعد بالإشتراكات عبر الموقع الإلكتروني، ص.ص. 11.10.

²- المرجع نفسه، ص.11.

- إستخراج جداول الفواتير الإلكترونية وإرسالها للصندوق .
- تحميل الإصدارات الجديدة للبرنامج .

ولقد قامت الوزارة بإستحداث المركز الإحتياطي لشخصنة بطاقة "شفاء" بالأغواط

ليتولى مهمة إنتاج بطاقات "الشفاء"، و يتبع هذا المركز للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وهو مزود بآليات وتجهيزات تمكن من إنتاج 500 بطاقة في الساعة الواحدة، وقد تم إنطلاق هذا المركز في النشاط سنة 2013 ، ليكون مركزا إحتياطيا وداعما للمركز الأساسي، ليضمن بذلك إستمرارية الخدمات في حال توقف عمل مركز الشخصنة الرئيسي بسبب أي طارئ كان¹.

ثانيا: نظام المحاضرات المرئية عن بعد لتكوين إطارات الضمان الإجتماعي: بغرض

تعميم نظام "الشفاء" وتسهيل تطبيقه، تم اللجوء إلى تكوين العنصر البشري وهذا من خلال إستغلال الوسائط الإلكترونية لإقامة محاضرات وملتقيات تكوينية عن بعد، تهدف بالأساس إلى الرفع من كفاءة العنصر البشري، وهدف نظام المحاضرات المرئية عن بعد نقل الصورة والصوت عبر الشبكة للمساهمة في تكوين المستعملين، إعلام المؤمن لهم إجتماعيا بمراكز الدفع، ومراقبة مواقع الصندوق عن بعد².

ثالثا: إطلاق نظام التصريح عن بعد بالإشتراكات عبر الموقع الإلكتروني للضمان

الإجتماعي:

عمل الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء على إطلاق خدمة التصريح عن بعد بالإشتراكات عبر الموقع الإلكتروني لصالح أصحاب العمل، وتتوفر هذه الخدمة المؤمنة بدرجة عالية على مدار 24/24 سا و 7/7 أيام، وهو ما يسمح بالإستفادة من نفس خدمات التصريح المقدمة لدى وكالات انتسابهم.

¹ - افتتاحية بكطاش، مرجع سابق، ص.ص.12.11.

² - المرجع نفسه، ص.ص. 12. 11.

الفرع الرابع: مشاريع الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة

يمثل إصلاح وعصرنة قطاع العدالة واحدا من أهم المحاور التي عملت الحكومة الجزائرية على تحقيقها، فبعد تنصيب اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة في 20 أكتوبر 1999، برزت الحاجة إلى إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل قطاع العدالة، تجسد من خلال التقرير المقدم من قبل اللجنة المذكورة في 11 جوان 2000، وهو التقرير الذي اشتمل على عدة مقترحات، من بينها ضرورة إنشاء مديرية عامة تتكفل بعصرنة قطاع العدالة، وهي المديرية التي تشتمل وبالإضافة إلى مديرية الإستشراف والتنظيم على مديرية المعلوماتية وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، التي أسندت لها مهام إدماج وإستغلال مختلف تكنولوجيات المعلومات لعصرنة وتطوير عمل قطاع العدالة .

وحتى تتجح وزارة العدل في هذا المسعى قامت بإطلاق عدة مشاريع وبرامج لتطوير آليات الإستغلال الأمثل لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات الذي من شأنه أن يؤثر بالإيجاب على عمل قطاع العدالة والتوجه به نحو بيئة المعاملات الإلكترونية، ويمكن أن نبرز بعض هذه الإنجازات فيما يلي :

أولا: أرضية خدمات الأنترنت: حيث تم إطلاق هذه الأرضية في شهر نوفمبر من سنة 2003 قصد تحسين التسيير الذاتي للإتصالات الإلكترونية وتعميم الوصول على المعلومات لكل الموظفين، وتحتوي هذه القاعدة على¹:

1- موقع ويب خاص بوزارة العدل موجه لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل، تنظيم القطاع، مهامه والخدمات التي يقدمها لعامة الناس، زيادة على روابط لبعض الخدمات الإلكترونية التي تتيحها الوزارة للمواطنين مباشرة .

¹ - مريم ساعد، حناش، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية دراسة حالة قطاع العدالة في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية- حالة البلدين العربية-، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014، ص.ص. 10.09.

2- بوابة القانون الجزائري: هو موقع إلكتروني يضع تحت المهتمين بالقانون كل الوثائق المتعلقة بالإجتهد القضائي، التشريع، أهم القوانين في جميع الميادين، العلاقات الدولية، نصوص فقهية وأحداث قانونية مختلفة.

3- الشبكة الداخلية للقطاع: هي شبكة موجهة للإتصال الداخلي بين موظفي العدالة للمساعدة على العمل المشترك بين المصالح، إذ بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن تعمم على كافة الجهات القضائية في سنة 2005.

ثانيا: تحقيق خدمة نوعية محاطة بضمانات الأداء الآمن: وهي مطلب ضروري وهدف أساسي لعصرنة العدالة، لذلك تم إنجاز عدة برامج لمسايرة وتحقيق هذا الهدف ومن ذلك¹:
1- إنشاء الشبكة القطاعية لوزارة العدل: وهي شبكة تهدف لتزويد قطاع العدالة بوسيلة مؤمنة لضمان السير والتبادل الفوري للمعلومات، تهدف هذه الشبكة الى إنشاء ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي يتم من خلالها إيجاد الشباك الإلكتروني الموحد، الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن، وتسمح هذه الشبكة بعرض المحاضرات والملتقيات والاجتماعات وسماع المحبوسين عن بعد، وتحتوي كذلك على برنامج تسيير الملف القضائي والأرشيف القضائي الإلكتروني .

2- إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية: يستهدف هذا البرنامج تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 03 من أي جهة قضائية عبر التراب الوطني في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، عن طريق طلب صحيفة السوابق القضائية عبر الأنترنت، ليتم إستلامها من أقرب محكمة لطالب الخدمة، ليتم تطوير هذه الخدمة والانتقال إلى الحصول المباشر على صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية عبر الأنترنت، حيث يكفي اليوم لأي مواطن يرغب في الحصول على هذه الخدمة التقدم إلى أقرب جهة قضائية لمرة واحدة فقط قصد تسجيله وإعطائه رقم سري للدخول إلى بوابة وزارة العدل المنشأة، للحصول على صحيفة السوابق القضائية رقم 03 وشهادة الجنسية عبر النت بشكل فوري.

¹ - مريم ساعد، حناش مرجع سابق، ص. ص. 11.10.

ثالثاً: تطوير آليات التسيير و ذلك بتبني مجموعة من الأنظمة المعلوماتية المساعدة على التسيير¹: نذكر منها :

- تطبيقات الملف القضائي: هو برمجية تهتم بالمتابعة الآلية للملفات القضائية من تاريخ إيداع الملف إلى غاية النطق النهائي بالحكم ، كما تسمح هذه الخدمة بالإطلاع على جدول جلسات وأطوار النزاع .

2- تطبيقات الجمهور العقابي: يدخل هذا البرنامج ضمن إصلاح السجون، يسمح بتحديد مسار كل مسجون، من أسباب وظروف حبسه، مروراً بسلوكه أثناء فترة الحبس إلى غاية إطلاق سراحه.

3- نظام تسيير الأوامر بالقبض: يشتمل هذا النظام على قاعدة بيانات وطنية تسمح بسرعة النشر والتوزيع للأشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون.

4- نظام تسيير الأرشيف التاريخي: من أجل الحفاظ على الذاكرة الوطنية والتكفل بأرشيف من كانوا محل إعتقال في سجون الإستعمار².

5- نظام تسيير الموارد البشرية لقطاع العدالة: يساهم هذا النظام في حسن تسيير الموارد البشرية للجهات القضائية، التكوين المستمر للمهندسين والموظفين مع ضمان التكوين على مستوى المدارس بالنسبة لأمناء الضبط والقضاة الجدد، التحكم في ملفات القضاة والموظفين، المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المسار المهني للقضاة والموظفين في قطاع العدالة، الى جانب إحصائيات دقيقة لإستغلالها في التخطيط وتطوير الموارد البشرية للقطاع .

6- نظام تسيير فئة مساعدي العدالة: يتضمن هذا النظام قاعدة بيانات تجمع أهم المعلومات المتعلقة بالخبراء، المحضرين القضائيين، الموثقين، المحامين، محافظي البيع

¹ - مريم ساعد، حناش مرجع سابق، ص.ص.12.11.

² - المرجع نفسه، ص.ص.12.11.

بالمزاد والمترجمين، ويسمح أيضا بالتحكم في التعيينات، حركة التنقلات وأماكن ممارسة العمل والتحكم في المتابعات التأديبية والجزائية عند الإقتضاء.

الفرع الخامس: مشاريع الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية

تمثل عملية عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية أبرز أهداف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، لما يحمله هذا المشروع من مزايا كثيرة تعود بالنفع على حياة أفراد المجتمع عموما، ورغم التأخر المسجل في رقمنة وثائق الهوية مقارنة بباقي الدول، غير أن الواقع يبرز لنا بعض المبادرات التي قامت بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية وإن كان بعضها جاء في إطار إحترام و تنفيذ الإلتزامات الدولية، لاسيما ما تعلق بجواز السفر البيومتري، الذي انطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية في تسليمه منذ نهاية سنة 2010، وذلك للإلتزام بالمعايير الموضوعية من المنظمة الدولية للطيران المدني التي حددت تاريخ 24 نوفمبر 2015 كآخر أجل لسحب جواز السفر العادي من المعاملات الدولية¹، أما مشروع اصدار بطاقة التعريف البيومترية والإلكترونية، الذي يمثل واحدا من أهم المشاريع المسطرة في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009-2013، فقد تأخر تنفيذه إلى غاية سنة 2016 .

وزيادة على النظام الوطني للتعريف المؤمن الذي وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية، المرتكز على محوري إطلاق بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية وجواز السفر البيومتري الإلكتروني²، في انتظار اصدار رخصة السياقة البيومترية، فقد قامت الوزارة كذلك ومن أجل عصرنة الخدمة العمومية وتسهيل الطلب على الوثائق المختلفة برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني، وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في سنة 2014، مع ربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية،

¹ - فارس مسدور، كريمة وضحة، مساهمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر- في تطبيق الحكومة الإلكترونية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية - حالة البلدان العربية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014، ص. 09.

² - المرجع نفسه، ص. 09.

وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية وبعض القطاعات الوزارية بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وأتاح هذا السجل على الخصوص¹ :

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن، دون الحاجة للتنقل إلى مكان الميلاد أو الإقامة.
- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على شهادة الميلاد الخاصة (12خ) مباشرة عبر خدمة الأنترنت، والحصول عليها من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل بها.

والى جانب ذلك قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية كذلك بإطلاق مشروع إنجاز السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات، الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون الحاجة للتنقل الى ولاية التسجيل².

من جهة أخرى، ولإتاحة الوصول الى قواعد البيانات الخاصة بمختلف السجلات الوطنية الآلية التي تعمل الوزارة على إستحداثها، عملت الوزارة وبالتعاون مع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال ومؤسسة إتصالات الجزائر، برط جميع الملحقات الإدارية والبلديات بشبكة من الألياف البصرية لتبادل البيانات والمعلومات بسهولة تامة وضمان نجاح التحول إلى تقديم كل وثائق الحالة المدنية في الوقت الآني وبشكل مباشر دون الحاجة للإنتظار لوقت أطول .

المطلب الثاني: أهم الآثار المترتبة على المرافق العامة في ظل تطبيق الوثائق البيومترية لتحسين أداء المرفق العام

إن المرافق العمومية من خلال اعتمادها و ادخالها للوثائق البيومترية في تعاملاتها مع المواطنين ترتب على ذلك عدة آثار ايجابية نذكر أهمها :

¹- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، **عصرنة المرفق العام**، متاح عبر الموقع الرسمي للوزارة عبر الرابط : <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/2-non-categorise/242.html>-21.

²- فارس مسدور، كريمة وضحة، مرجع سابق، ص. 09.

الفرع الأول: عصرنة المرافق العمومية

لقد تم ترقية مختلف المرافق العمومية باتخاذ عدة إجراءات في هذا الشأن .

أولاً: عصرنة المرافق العمومية الإدارية: بـ:

- تكليف مصالح المفتشية العامة للولاية لإجراء مهمات تفتيش بصفة منتظمة لمقرات الدوائر الإدارية، الدوائر، البلديات وملحقاتها.

- السهر على التنفيذ الصارم لمختلف التعليمات المسدات في هذا الخصوص.

ثانياً: عصرنة مصالح الحالة المدنية: عن طريق :

- السهر على وضع حيز الخدمة للشبابيك الموحدة على مستوى مصالح الحالة المدنية عبر كافة بلديات الولاية.

- السهر على التحيين اليومي للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

- حفظ سجلات الحالة المدنية في أماكن مؤمنة وبعيدة عن الشبابيك.

- توجيه التعليمات اللازمة لأعوان حجز البيانات على مستوى البلديات من أجل تدوين بلدية الميلاد عوضاً عن بلدية التسليم عند حجز البيانات المشكلة لرقم التعريف

الوطني(NIN).

- القيام بمهمات تفتيش بصفة دورية ومنتظمة للمصالح المكلفة بالتسجيل البيومتري

ومصالح الحالة المدنية للوقوف خاصة على ظروف إصدار وتسليم شهادات الميلاد الخاصة 12خ.

ثالثاً:عصرنة مصالح التنظيم العام: بـ:

- الحرص على التسليم الفوري لبطاقات التعريف الوطنية وبطاقات تسجيل السيارات لأصحابها.

رابعاً: عصرنة المصالح البيومترية: باتخاذ الإجراءات التالية :

- السهر العملياتي الدائم ليلا ونهارا لمحطات التحويل وإتصالها المستمر بالشبكة الوطنية وتحميل بيانات الملفات الإلكترونية لطالبي جوازات السفر البيومترية.

- الحرص على السير الحسن للخلية التقنو إدارية من أجل ضمان متابعة يومية لوضعية أرضية البيانات البيومترية Plateformes Biométriques.
 - السهر على تسليم جوازات السفر البيومترية في أجل لا يتعدى 24 ساعة ابتداء من تاريخ وصولها للدائرة الإدارية أو الدائرة، واستعمال كل وسائل الإتصال المتاحة من أجل دعوة أصحاب جوازات السفر لإستلامها.
 - دعوة المصالح المعنية للسهر على إحترام البرمجة الخاصة بتسلم جوازات السفر البيومترية، التي تم إعدادها على مستوى مقر مديرية الوثائق والمستندات المؤمنة.
 - السهر على المعالجة الفورية والإستعجالية للطلبات التي كانت موضوع رفض مؤقت صادر عن مصالح الإدارة المركزية المختصة¹.
 - تحضير الظروف المناسبة تحسبا للشروع في العملية الكبرى لتحويل جوازات السفر العادية لجوازات سفر بيومترية وفقا للأجال التي سيتم تحديدها لاحقا.
 - الرفع من قدرات موزعات تخزين البيانات التي قاربت حد الإشباع.
- الفرع الثاني: إصدار مجموعة من المراسيم الرئاسية و التنفيذية لترقية المرافق العامة أولا: إصدار قرار وزاري ومرسوم وزاري يحددان جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: ويتمثلان في :
- 1- القرار الوزاري المؤرخ في 26 ديسمبر 2011 الذي يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني : وتتضمن مواد هذا القرار التعريف بجواز السفر البيومتري الإلكتروني وتحديد مواصفاته والإجراءات والوثائق المطلوبة لإصداره وكل ما يتعلق به وبطالبيه.
 - 2- إصدار مرسوم رئاسي رقم 17-143 مؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق لـ 18 أبريل سنة 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها و تجديدها: نذكر منه بعض المواد التي تضمنها كما مايلى:

¹- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عصرنة المرفق العام، مرجع سابق، ص.84.

المادة 3: بطاقة التعريف الوطنية وثيقة هوية فردية تسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن.

المادة 4: لا يمكن أيا كان أن يحوز أكثر من بطاقة تعريف وطنية واحدة في نفس الوقت.

المادة 5: تحدد مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسع عشرة (19) سنة فأكثر، وتحدد بخمس (5) سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن تسعة عشرة (19) سنة، وتسري مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها.

المادة 6: تكون بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني وتحتوي على شريحتين:

- تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها.

- تتضمن الشريحة الثانية تطبيقاً من أجل التحقق من صاحبها.

المادة 7: تسلم بطاقة التعريف الوطنية مرفقة برمز سري في ظرف مغلق تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي.

- يستعمل الرمز السري من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية.

المادة 11: تسلم بطاقة التعريف الوطنية للمواطنين المقيمين في التراب الوطني من قبل الوالي أو أي موظف آخر مؤهل يفوضه لهذا الغرض، على أساس ملف يحتوي على استمارة يملؤها ويوقعها المعني، أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر، و ترفق بما يأتي¹:

- شهادة الجنسية.

- شهادة إقامة سارية المفعول.

- صورتان شمسيتان للهوية حديثتان وبالألوان ومتمائلتان، بخلفية موحدة بدون إطار وباللون الأبيض .

¹-مرسوم رئاسي رقم 17-143، مؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها.

المادة 12: جاء فيها، تسلم بطاقة التعريف الوطنية للمواطنين المقيمين في الخارج من قبل رؤساء المراكز الدبلوماسية والقنصلية أو أي موظف قنصلي آخر مؤهل يفوض لهذا الغرض على أساس ملف يحتوي على إستمارة يملؤها ويوقعها المعني، أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر

المادة 15: يعفى كل مواطن يحوز جواز سفر يتضمن معطيات بيومترية من إجراء النقاط هذه المعطيات عند طلبه بطاقة التعريف الوطنية غير أنه يمكن المواطن أن يطلب إعادة إجراء النقاط المعطيات البيومترية في حالة ما إذا استلزم الأمر ذلك.

المادة 20: يتعرض كل شخص يقد أو يزور أو يزيغ بطاقة التعريف الوطنية أو يستعمل عمدا بطاقة التعريف الوطنية أو يستعمل عمدا بطاقة تعريف وطنية مقلدة أو مزورة أو مزيفة، إلى العقوبات المنصوص عليها في التشريع المعمول به.

ثانيا: بخصوص مشروع مرسوم تنفيذي يحدد كيفية إصدار رخصة السياقة البيومترية وتجديدها: تستمد رخصة السياقة وجودها من خلال مجموعة النصوص التي تنظم حركة المرور عبر الطرق، غير أنه لم يتم تأسيسها إلا في 2009 بموجب المادة 8 من القانون رقم 01-14، المؤرخ في 19 أوت 2001 المعدل والمتمم، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها.

تم التأكيد على إرادة السلطات العمومية بوضع هذه الوثيقة حيز التداول بمناسبة

التعديل الخير وصدور القانون رقم 05-17، المؤرخ في 16 فيفري 2017، وذلك في المادة الثانية التي تنص على أن رخصة السياقة تعد على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني .

تطبيقا لهذه الأحكام، أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية ورشة جديدة تتمثل في تحيين رخصة السياقة عن طريق عصرنة دعامة الوثيقة والخفض التدريجي للوثائق الإدارية وجعل إجراءات طلبه آلية، مثل ما هو الحال مع وثائق الهوية والسفر (بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين الإلكترونيين) ، ومن أجل مرافقة إطلاق رخصة السياقة على مستوى البلديات بادرت وزارة الداخلية والجماعات

المحلية والتهيئة العمرانية بإعداد مشروع مرسوم تنفيذي يحدد كفاءات إصدار رخصة السياقة تطبيقاً لأحكام المادتين 8 و55 من القانون 17-05 المذكور أعلاه، التي تنص على أنه تسلم السلطة المختصة رخصة السياقة لكل شخص أجرى بنجاح الإختبارات النظرية والتطبيقية للحصول عليها.

في هذا السياق نميز جانبين متعلقين بإصدار رخصة السياقة، وهما:

1- الجانب المتعلق بشروط إصدارها (قبل الإصدار) بمعنى الشروط التي يجب أن تتوفر في المترشح (الصحة، السن، القدرة البدنية، التكوين، الإختبارات والموانع)، ويسير هذا الجانب حالياً من طرف الوزارة المكلفة بالنقل تطبيقاً لأحكام القرار الوزاري المشترك (النقل- الصحة) المؤرخ في 01 أوت 1989.

2- الجانب المتعلق بكفاءات الإصدار (بعد النجاح في الإختبارات أو بمناسبة التجديد)، والتي تسيرها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، والمترجمة على المستوى المحلي بإصدار رخصة السياقة من طرف الوالي .

بهذا الصدد، نتلخص أسباب المبادرة بمشروع هذا المرسوم فيما يلي¹:

- تأسيس رخصة السياقة بموجب القانون رقم 09-07 المعدل والمتمم للقانون رقم : 01-14، المتعلق بتنظيم حركة المرور.

- أعطت المادة 2 من القانون 17-05 المذكور أعلاه، إطاراً قانونياً لنوع رخصة السياقة (تسجيل المعطيات إلكترونياً).

- الصعوبات المسجلة في مجال إصدار رخصة السياقة الحالية وتأمينها.

- خلافاً لبطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر المؤسسين بموجب الأمرين رقم 67-126، المؤرخ في 21 جويلية 1967، المتضمن تأسيس بطاقة التعريف الوطنية والأمر رقم 69-26، المؤرخ في 12 ماي 1969، المتضمن تأسيس جواز السفر، لم تستفد رخصة السياقة

¹- القانون رقم 17-05، مؤرخ في 16 فيفري 2017، المعدل والمتمم للقانون 01-14، المؤرخ في 19 أوت

2001، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامة أمنها .

كوثيقة رسمية صادرة عن الدولة من نص بنفس المستوى أو مستوى أقل مثل الوثيقتين السابقتين .

- كذلك لا تتوفر رخصة السياقة على نص تنظيمي موحد ومتناسق حيث تستند في وجودها الى عدد من القرارات التي تسيّر خصوصا شروط إصدارها.

- بعد اكثر من 30 سنة من صدورها (1984-1989) لا تعكس هذه النصوص القديمة التي مبدئيا تم إلغاؤها بموجب القانون رقم 01-4، ولا تتكفل التغييرات التي عرفتھا الإدارة العمومية الجزائرية خصوصا في مجال إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال في تسيير الشؤون العامة.

وعليه فإن وضع رخصة السياقة الجديدة حيز التداول سيسمح بالمبادرة بإعداد

نصوص أخرى، لا سيما تلك المتعلقة بنظام الرخصة بالنقاط المنصوص عليها في القانون رقم 05-17 المذكور أعلاه، ولهذا الغرض يتكفل مشروع هذا المرسوم بالإنشغالات المرفوعة من خلال مواد الستة والأربعين (46) المقسمة على خمسة (5) فصول والمتضمنة مايلي¹:

- وضع حيز التداول رخصة السياقة.

- امكانية استعمال رخصة السياقة كوثيقة هوية من طرف السائقين الجزائريين من خلال المعطيات الشخصية والبيومترية التي تحتويها.

- جعل عملية إعداد رخصة السياقة وإصدارها تتم بطريقة آلية.

- إدخال الرقم التعريفي الوطني على مستوى رخصة السياقة من أجل ضمان موثوقية في مجال تحديد الهوية.

- تكريس إصدار رخصة السياقة من طرف الوالي .

- القواعد العامة لإصدار وتجديد رخصة السياقة.

- الإحالة إلى قانون العقوبات والتشريع الساري المفعول لحالات التزوير والتقليد والإستعمال غير الشرعي لرخصة السياقة.

¹- القانون رقم 05-17، مؤرخ في 16 فيفري 2017، مرجع سابق، ص.89.

- الإحالة إلى قرارات بخصوص الكيفيات العملية لإصدار رخصة السياقة، خصائصها التقنية وتاريخ وضعها حيز التداول وتاريخ سحب النموذج القديم .
- ويهدف مشروع هذا المرسوم التنفيذي من خلال وضع حيز التداول رخصة السياقة الجديدة إلى :
- القضاء على رخصة السياقة المزدوجة عن طريق تأمين الدعامة ضد التزوير والتقليد.
- تأمين الإجراء المتعلق بطلب وإصدار هذه الوثيقة .
- عصرنة تسيير رخصة السياقة على المستوى المحلي وخفض التدخل البشري عند إعداد وإصدار رخصة السياقة عن طريق ادخال الوسائل الرقمية الجديدة .
- تسهيل وضع حيز التنفيذ نظام الرخصة بالنقاط¹.
- وتجدر الإشارة إلى أن تسيير رخصة السياقة على المستوى البيداغوجي (تسيير رصيد النقاط) يتبع النص التنظيمي الخاص بنظام الرخصة بالنقاط، أما بخصوص الطرق العملية لإصدار وتجديد رخصة السياقة فستكون موضوع قرار صادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تطبيقاً لأحكام مشروع هذا المرسوم التنفيذي.

¹- القانون رقم 05-17، مؤرخ في 16 فيفري 2017، مرجع سابق، ص.89.

ثالثاً: مرسوم تنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 14 فبراير سنة 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية: كما هو مبين في الجدول أدناه :

جدول رقم 01: يبين قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات و المصالح
القنصلية¹ :

المرجع	التسمية
ح.م.1	عقد الزواج (نسخة كاملة- مستخرج)
ح.م.2	الدفتري العائلي
ح.م.3	البطاقة العائلية للحالة المدنية
ح.م.4	شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق، وعدم إعادة الزواج
ح.م.5	مستخرج من الأحكام الجماعية المرححة بالولادة
ح.م.6	مستخرج من السجل الأصلي
ح.م.7	شهادة الميلاد (نسخة كاملة - مستخرج)
ح.م.12-خ	مستخرج عقد الميلاد خاص
ح.م.8	بيان الوفاة
ح.م.9	شهادة الوفاة (نسخة كاملة- مستخرج)
ح.م.10	رخصة الدفن
ح.م.11	شهادة الحياة - الحماية

جدول رقم 02: يبين قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة ما بين المصالح :

المرجع	التسمية
ح.م.13	إعلان بيان الزواج والطلاق
ح.م.14	إعلان بيان الوفاة

¹-مرسوم تنفيذي رقم 14-75 ، مؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 14 فبراير سنة 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية .

الفرع الثالث: تحديد صلاحيات التصديق على الوثائق الرسمية

أولاً: ف/ي تفويض صلاحيات التصديق على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال في الخارج إلى الولايات والدوائر : لضمان نجاح عملية التصديق على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال في الخارج وتحقيق الأهداف المنتظرة منها بدون عوائق، وكذا التكفل بالإنشغالات والتساؤلات الواردة من قبل مختلف ولايات الوطن، أعدت مديرية حالة الأشخاص والأموال وتنقلهم، المديرية الفرعية للحالة المدنية والهوية، دليلاً عملياً يساعد ضباط وأعوان الحالة المدنية والموظفين المؤهلين للتصديق على هذه الوثائق على أداء مهامهم وفق التشريع والتنظيم المعمول بهما في هذا الميدان¹، ويهدف هذا الدليل إلى تحديد وتوضيح طرق تطبيق الإجراءات المتعلقة بتنظيم وتسيير عملية التصديق على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال في الخارج وكيفية مراقبتها بصفة موحدة ومنسجمة .

وتجدر الإشارة إلى أن الوثائق المحددة في هذا الدليل مذكورة على سبيل المثال لا الحصر، باستثناء وثائق الحالة المدنية .

ثانياً: فيما يخص تهيئة الظروف الملائمة للتكفل بهذه المهمة: قصد تحسين صورة الإدارة لدى المواطن يجب العمل باستمرار على تحسين الخدمات التي تقدمها له مصالح الحالة المدنية، وتهيئة الظروف الملائمة لإستقباله لاسيما عن طريق :

- تهيئة قاعات ملائمة لإستقبال المواطنين على مستوى الولايات والدوائر والبلديات.
- تحديد أيام وأوقات الإستقبال.
- ضمان حسن استقبال المواطنين وتوجيههم وإعلامهم .
- تكليف موظفين أكفاء بتحرير الوثائق الرسمية ومراقبتها قبل تسليمها لأصحابها.
- توفير كل وسائل العمل الضرورية للموظفين (كالأختام الرسمية والخاصة، مطبوعات الحالة المدنية باللغتين).

¹- دليل يتضمن تنظيم عملية التصديق على الوثائق الموجهة للإستعمال في الخارج، صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مديرية الأشخاص والأموال وتنقلهم، المديرية الفرعية للحالة المدنية.

- تنظيم حملة واسعة لتوعية المواطنين المعنيين بهذه العملية عبر جميع وسائل الإعلام والإشهار المحلية المتاحة¹.

ثالثا: وثائق الحالة المدنية الموجهة للإستعمال في الخارج المعنية بالتصديق: بحيث :

- يتم التصديق على مجموع وثائق الحالة المدنية التي تتولى وزارة الداخلية والجماعات المحلية توزيع مطبوعاتها مجانا على الولايات، والمحددة في المادة 02 من المرسوم رقم : 189-76، المؤرخ في 06 ديسمبر 1976، المعدل للمرسوم رقم 72-143، المؤرخ في 27 جويلية 1972 الذي يحدد نماذج مطبوعات ووثائق الحالة المدنية وعددها 28 مطبوعة .

- التصديق على النسخة الأصلية للدفتر العائلي الموجه للإستعمال في الخارج.

- التصديق على شهادة الإقامة نموذج رقم 1.

رابعا: الوثائق الرسمية الأخرى المعنية بالتصديق: يتم التصديق كذلك على:

- النسخ طبق الأصل للوثائق الرسمية التي تصدرها الجماعات المحلية "الولايات والدوائر" بعد إمضاءها من طرف ضباط الحالة المدنية أو الموظفين المفوضين بالإمضاء، كنسخ طبق الأصل لجواز السفر الدولي وبطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة .

- الوثائق المسلمة من طرف الإدارات والهيئات والمؤسسات العمومية الأجنبية مثل صندوق الضمان الإجتماعي وصندوق التقاعد .

خامسا: صلاحيات ضباط وأعوان الحالة المدنية على مستوى البلديات: نذكر منها:

- وجوب استعمال المطبوعات الرسمية التي توزعها مجانا المصالح المختصة على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية على الولايات.

- بالنسبة لشهادة عدم الزواج أو عدم إعادة الزواج، يجب أن توقع من طرف المعني بالأمر وإذا تعذر حضوره، فيمكن أن توقع من طرف موكله الشخصي، شريطة تقديم وكالة صادرة عن السلطات الجزائرية المختصة في الداخل إذا كان المعني بالأمر داخل

¹- دليل يتضمن تنظيم عملية التصديق على الوثائق الموجهة للإستعمال في الخارج، مرجع سابق، ص.92.

الوطن، أو صادرة عن السلطات القنصلية الجزائرية المعتمدة في الخارج إذا كان المعني بالأمر خارج الوطن .

- قبل تسليم الوثائق الرسمية للمواطنين يجب التأكد من خلوها من الأخطاء مع السهر دائما على النقل الصحيح للمعلومات الخاصة بالمواطنين و كتابتها بخط واضح.

- اجبارية كتابة الإسم واللقب بالأحرف اللاتينية في المكان المخصص لذلك.

- التأكد من كتابة تاريخ إصدار الوثيقة.

- كتابة اسم، لقب وصفة الممضي على الوثيقة (ضابط الحالة المدنية أو العون المفوض بالإمضاء عليها).

- ضرورة وضع الختم الدائري للبلدية المسلمة للوثائق على البيانات الهامشية المدونة في هذه الوثائق (كبيانات الزواج والطلاق والوفاة...إلخ).

- ضرورة وضع الختم الرسمي للبلدية على الوثائق المسلمة للمواطنين .

- ضرورة وضع ختم خاص يحمل عبارة "صالحة للإستعمال في الخارج فقط".

سادسا: صلاحيات الموظفين المؤهلين للتصديق على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال

في الخارج وكيفية مراقبتهم لهذه الوثائق: يجب على الإطار المؤهل المفوض بالتصديق

على امضاءات ضباط وأعوان الحالة المدنية على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال في

الخارج، احترام إجراءات مراقبة هذه الوثائق قبل عملية التصديق عليها، وذلك لتفادي

الأخطاء وتجنب عمليات الغش والتدليس، أو التزوير المحتملة في هذه الوثائق عن طريق

التأكد على الخصوص من:

- أن تكون مطبوعات الحالة المدنية المستعملة مطبوعات رسمية ، أي تلك التي تصدرها

مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتسلمها مجانا للولايات والدوائر والبلديات.

- أن تكون الوثيقة سارية المفعول مع العلم أن مدة صلاحية وثائق الحالة المدنية محددة بعام

واحد، طبقا لأحكام المادة 01 من الأمر رقم 73-51، المؤرخ في 01 أكتوبر 1973،

المتضمن تعديل مدة صلاحية وثائق الحالة المدنية.

- التأكد من وجود وصحة اسم و لقب وصفة ضباط الحالة المدنية أو الموظفين المفوضين بالإمضاء على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال في الخارج، عن طريق الإستعانة دائما ببطاقة نماذج امضاءات الموظفين المؤهلين لذلك وأختامهم الشخصية المرسلة إلى المصالح المختصة على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مع التأكد أيضا من وجود قرار التفويض بالإمضاء ومطابقة الإمضاء للنماذج المقدمة.
- عند التصديق على النسخ طبق الأصل لجواز السفر، يجب إحضار جواز السفر الأصلي حتى يتمكن المؤهل بالتصديق على هذه الوثائق من مراقبة مدى مطابقة المعلومات المدونة فيه للنسخ المراد المصادقة عليها، ونفس الشيء بالنسبة لبطاقة التعريف الوطنية و رخصة السياقة¹.
- بالنسبة لشهادة عدم الزواج أو عدم إعادة الزواج، يجب التأكد من كونها تحمل توقيع المعني بالأمر أو موكله الشخصي وشاهدين إثنيين.
- التأكد من احترام الأختام الموضوعة فوق الوثائق للمواصفات التنظيمية للأختام الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- أن يكون التصديق على ظهر الوثيقة.
- وضع الختم الشخصي المتضمن إسم و لقب وصفة الإطار المؤهل للمصادقة على امضاءات هذه الوثائق بعد امضائها من طرفه .
- وضع ختم مستطيل على ظهر الوثيقة المصادق عليها يتضمن البيانات الآتية:

- تعرف بصفة إمضاء السيد:
1- ضابط الحالة المدنية ببلدية.....
2- المفوض بإمضاء وثائق الحالة المدنية ببلدية.....
-إسم الولاية.....
- التاريخ.....

¹- دليل يتضمن تنظيم عملية التصديق على الوثائق الموجهة للإستعمال في الخارج، مرجع سابق، ص.92.

على أن يتم ملء الفراغات داخل هذا الختم المستطيل بالكتابة يدويا وتحذف إحدى العبارتين (1) أو (2) حسب الحالة .

سابعاً: البطاقات الواجب إحداثها على مستوى الولايات و الدوائر في هذا المجال: ولكي تتمكن المصالح المختصة على مستوى الولايات والدوائر من التحكم الجيد في هذه العملية يجب:

- إحداث بطاقة لضباط الحالة المدنية والأعوان المفوضين بإمضاء وثائق الحالة المدنية على مستوى كل دائرة بالنسبة للبلديات التابعة لها مع نموذج لتوقيعاتهم .
- إحداث بطاقة لضباط الحالة المدنية والأعوان المفوضين بإمضاء وثائق الحالة المدنية على مستوى الولاية، تشمل جميع بلديات الولاية مع نموذج لتوقيعاتهم.
- إحداث بطاقة لجميع الموظفين المؤهلين للتصديق على امضاءات ضباط وأعوان الحالة المدنية على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال في الخارج مع نماذج لتوقيعاتهم على مستوى كل ولاية.

ثامناً: المتابعة المستمرة : نظراً للأهمية البالغة التي تكتسيها هذه العملية، يجب:

- موافاة المصلحة المختصة على مستوى الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية بصفة دورية ومنتظمة بكل تغيير يقع في القوائم الإسمية للموظفين المؤهلين للتصديق على الوثائق الرسمية الموجهة للإستعمال في الخارج، مسجلة في أفراس مضغوطة، قصد تحيينها على مستوى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية ومصالح وزارة الشؤون الخارجية .
- فتح سجل خاص على مستوى المصالح المكلفة بهذه المهمة في كل الولايات والدوائر الإدارية، يدون فيه اللقب وإسم وعنوان صاحب الوثيقة المقدمة للمصادقة أو الشخص الذي ينوب عنه، درجة القرابة في حالة وجود المعني بالأمر في المهجر أو لا يستطيع الحضور بنفسه لأي سبب من الأسباب، طبيعة الوثيقة وتاريخ التصديق عليها.

- السهر على التطبيق السليم لهذه الإجراءات من طرف كل الجهات المعنية على مستوى الولايات والدوائر والبلديات.

المطلب الثالث: إنشاء الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية لعصرنة المرافق العمومية

مواصلة لتبني التحول نحو الإدارة الإلكترونية وعصرنة المرافق العمومية، قامت الدولة الجزائرية بإنشاء الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق الإلكترونية، لتذليل العوائق أمام المواطنين و المتعاملين .

الفرع الأول: تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله

إن التحول السريع والمتواصل للمجتمع الجزائري تولدت عنه احتياجات جديدة للمواطنين في جميع المجالات، الشيء الذي استوجب ضرورة إعادة النظر في أعمال الإدارة لتكييفها مع هذه الاحتياجات والتكفل بجميع مراحل هذا التطور الطموح¹، ولتجسيد ذلك في الواقع الملموس، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على الإختلالات المتسببة في تعطيل بعض مصالح المواطنين بفعل المعالجة الكلاسيكية اليدوية للملفات الإدارية وعدم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة، وهي كلها عوامل ساهمت في مراحل سابقة في التأثير السلبي على مصداقية العلاقة بين الإدارة والمواطن.

ومن جملة هذه الإجراءات، توفير الشروط المناسبة لعصرنة الإدارة، الانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكي إلى مرحلة التسيير الآلي عن طريق إصلاح مرافق الإدارة المركزية وإدارة الجماعات المحلية وإدخال التكنولوجيات الحديثة في مجالات التسيير

¹- منشور وزاري، مؤرخ في 21 مارس 2018، يتضمن تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، تعليمية رقم 2018/02 ، مؤرخة في 21 مارس 2018.

والتنظيم، وبالتالي إعادة الإعتبار للمرفق العام وتحسين أدائه، وإحداث أنماط عمل جديدة تركز أساسا على الإستغلال الأمثل للتكنولوجيات المتطورة.

وتكتملة لمسار اجراءات العصرنة الذي أصبح من السمات الحسنة لعمل مصالح الوزارة وما أحدثته من انطباعات حسنة للمرتفقين بفضل نجاعة طرق وأساليب التكفل بمصالحهم وإرساء قواعد عمل عصرية مدعومة بموارد بشرية مؤهلة، أحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية (جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية)، وسيتم توسيعه بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى ستقوم الوزارة بالإعلان عنها في حينها.

إن الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، يركز في عمله على مقاطعة ومقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آنية، و بالتالي فإن هذه المقارنة ستسمح بالتأكد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطالب الوثيقة (جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية)¹.

وقد تمت تجربة استغلال هذا النمط الحديث في التسيير ميدانيا، فأثبتت نجاعته على مستوى بلديات ولاية الجزائر منذ تاريخ 20 أبريل 2017، و سيتم تعميمه بصفة تدريجية على جميع بلديات الوطن.

إن الغرض من اجراء هذه التجارب بالإستغلال الميداني لهذا الحل في معالجة ملفات طلب الوثائق البيومترية سيمكن المركزية المختصة من تأطير مساره بالتوازي من مختلف النواحي التنظيمية والتقنية والإجرائية، قصد بلوغ الغايات المرجوة منه بصفة آمنة ومنتظمة، كما سيمكن من وضع مؤشرات مرجعية للأخطاء المحتملة التي قد تحدث عند التطبيق وكيفية

¹ - منشور وزارتي، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق، ص.98.

معالجتها، وستوجه بصفة مستمرة للممارسين الحلول التي تمكنهم من إصلاح الإختلالات المحتملة التي قد تواجههم خلال عملية التطبيق الميداني لهذا الحل الإلكتروني .

أولاً: الأهداف المنتظرة من وضع الشباك الإلكتروني: سيتم بفضل هذا الإنجاز تحقيق عدة أهداف منها:

- تحسين ظروف الإستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن.
- فتح المجال للولوج التدريجي الى عالم الإدارة الإلكترونية.
- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات.
- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات مالم يتم تغييرها، بما في ذلك ملخص شهادة الميلاد الخاص EC12S.
- إعفاء المواطن من الملء اليدوي لإستمارة طلب الوثائق البيومترية¹.
- إلغاء عملية أخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفاً على وثائق بيومترية ماعدا في حالات الضرورة التقنية أو التنظيمية.
- تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز، لأن الحل يعتمد على الإطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد المعطيات المركزية.

ثانياً: دور مقدم طلب الحصول على الوثيقة : على مقدم طلب الحصول على الوثيقة البيومترية أن يقوم بما يلي :

- تقديم ملف الطلب حسب نوع الوثيقة .
 - الحضور الشخصي إلزامي لطالب الوثيقة أو الولي الشرعي بالنسبة للبالغين إثناً عشر سنة فما فوق عند إيداع واستلام الوثيقة.
 - أما فيما يتعلق بالأطفال القصر أقل من 12 سنة، فحضورهم اجباري عند الإيداع فقط .
- يتكون ملف طلب الوثائق "بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين"

من:

¹- منشور وزارتي، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق، ص.98.

- صورتين شمسيتين للهوية بالألوان، حديثتين ومتماثلتين، بخلفية موحدة بيضاء وبدون إطار.
- شهادة الإقامة في حالة عدم امتلاك المعني لوثيقة بيومترية أو تغييره لمكان الإقامة مع العلم أن القصر مادون 19 سنة معفون من تقديم شهادة الإقامة.
- شهادة الجنسية في حالة عدم إمتلاك أي وثيقة بيومترية مسبقا.
- فصيلة الدم في حالة عدم وجودها في قاعدة المعطيات.
- شهادة العمل أو عدم العمل أو شهادة مدرسية في حالة عدم وجودها في قاعدة المعطيات بالنسبة لطالبي جواز السفر فقط .
- قسيمة أو طابع جبائي بمبلغ يتناسب ونوع الوثيقة¹.
- وفي حالة التجديد، يجب تقديم الوثيقة منتهية الصلاحية، أو تصريح الضياع أو التالف أو السرقة صادرة عن السلطات المختصة.
- في حالة عدم تمكن الشباك الإلكتروني على مستوى البلدية من الإطلاع على البيانات الخاصة بطالب الوثيقة لأي سبب كان، يجب على الدائرة الإدارية أو الدائرة المعنية أن تعالج ملفه وفقا للإجراءات العادية المعمول بها حاليا في إطار التعاون الإداري بين البلدية والدائرة الإدارية، مع إعلام مديريةية السندات والوثائق المؤمنة بكل حالة فورا، عن طريق قنوات الإتصال المتوفرة.

ثالثا: مهام الموظفين المكلفين بالشباك الإلكتروني: تنقسم مهامهم كالتالي :

- 1- مهام العون المكلف بإستلام الملف وفحصه: تتمثل في :
 - التأكد من الوثائق المكونة للملف الإداري لصاحب الطلب حسب الحالة (طلب لأول مرة أو تجديد).
 - التأكد من مطابقة صورة الهوية المقدمة للمعايير المعمول بها.
 - تحديد نوع الوثيقة المطلوبة في نظام الشباك الإلكتروني (جواز السفر أو بطاقة تعريف وطنية).

¹- منشور وزاري، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق.ص.98.

- البحث عن المعلومات الخاصة بالشخص في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وذلك بحجز البيانات الخاصة بالشخص، رقم التعريف الوطني الوحيد أو رقم الوثيقة البيومترية.
- التأكد من معلومات الشخص (بيانات الهوية و الصورة إن وجدت).
- حجز المعلومات الناقصة في حالة عدم وجودها أو تغييرها في حالة حصول الشخص على وثيقة بيومترية أخرى من قبل¹.
- التأكد من جميع البيانات قبل تسجيل الطلب.
- التأكد من تناسب مبلغ القسيمة الجبائية مع نوع الطلب ونوع الوثيقة، وذلك بمقارنته مع المبلغ المحسوب آليا في نظام الشباك الإلكتروني .
- تسجيل طلب الوثيقة البيومترية، الذي يرفق آليا برقم تسلسلي للملف.
- طباعة استمارة الطلب وتقديمها للمعني بالأمر ليتأكد من المعلومات المسجلة.
- التأكد من كتابة اسم ولقب المعني بالأمر وامضائه على الإستمارة.
- المسح الضوئي لصورة المعني بالأمر مع احترام المقاييس والجودة.
- تثبيت الطلب وتقديم وصل إيداع للمعني في حالة عدم أخذ البيانات البيومترية.
- تصحيح المعلومات المحجوزة قبل تثبيت الطلب.
- إعادة مسح الصورة.

2- مهام العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية: يقوم العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية بما يلي:

- البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي للملف.
- عرض المعلومات الشخصية عبر الشاشة لصاحب الطلب أوقراءتها له في حالة عدم تمكنه من القراءة.
- المصادقة على الصورة الملتقطة بالماسح الضوئي من طرف العون المكلف باستلام الملف ومقارنتها مع الشخص مقدم الطلب لأخذ البيانات البيومترية.

¹- منشور وزارى، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق ص.98.

- التأكد من العلامات الخصوصية وحالة الأصابع.
- إمكانية إعادة الملف للتصحيح في حالة اكتشاف خطأ، أوللتدقيق في حالة كون الصورة الممسوحة غير مطابقة للمعايير المعمول بها.
- أخذ البصمات مع الحرص على أن تكون ذات جودة عالية (يمنع منعا باتا وضع أصابع العون على الماسح الضوئي للبصمات عند عملية الإلتقاط).
- إزالة آثار البصمات من جهاز مسح البصمات بعد كل عملية إلتقاط.
- إلتقاط الصورة وجوبا مطابقة للمعايير التقنية المعمول بها.
- أخذ الإمضاء الرقمي لصاحب الطلب أو الولي الشرعي حسب الحالة.
- بعد أخذ البيانات البيومترية، تتم آليا عملية تشفير المعلومات، ثم يقدم العون وصل إيداع الطلب للمعني.

3- مهام المسؤول التقني عن الأرضية البيومترية: من مهامه:

- الحرص على ضمان استمرارية عمل الأرضية البيومترية من الناحية التقنية بصفة دائمة.
- تسيير حسابات المستعملين.
- تثبيت التطبيقات المستعملة في الأرضية البيومترية وكذا التحديثات مباشرة بعد استلامها.
- إدارة الأنظمة وقاعدة البيانات.
- القيام بعملية حفظ قاعدة البيانات وملف الصور يوميا.
- حل المشاكل التقنية بسرعة وإذا تعذر ذلك يتصل مباشرة بالخلية التقنية الموجودة على مستوى الولاية.
- تكوين المستخدمين على استعمال الحلول التقنية.
- تقديم الإقتراحات التقنية والملاحظات.

4- مهام رئيس المصلحة: وهي :

- معاينة وضعية الطلبات على المستويين المحلي والمركزي.
- معاينة المعلومات المحجوزة وتصحيحها في حالة وجود خطأ حتى بعد تثبيت الطلب¹.
- تحميل الملفات المرفوضة مؤقتاً من مركز الإنتاج والتي تستلزم تأكيداً أو تصحيحاً أو تغييراً في البيانات البيومترية، بما فيها المرفوضة مؤقتاً بعد معاينة صحيفة السوابق العدلية.
- إعلام المعني بالأمر بالرفض المؤقت والقيام بالإجراءات المرتبطة بكل حالة رفض مؤقت.
- تأكيد وتثبيت طلبات الإجراء السريع بعد معاينة القسيمة الجبائية المرفقة في الملف.
- الإطلاع على الإحصائيات الخاصة بطلبات الوثائق البيومترية وطباعتها لإستغلالها عند الحاجة.

في حالة الملفات المرفوضة مؤقتاً بعد معاينة صحيفة السوابق العدلية فعليه أن

يقوم بـ:

- تحويل الملفات إلى السلطة المخولة (الوالي أو الوالي المنتدب أو رئيس الدائرة) لإبداء الرأي النهائي .
 - تبليغ المعني وإعلامه بأي وسيلة من الوسائل المتاحة بحقه في طلب إعادة النظر في ملفه.
 - حجز الرأي النهائي للسلطة المخولة (الوالي - الوالي المنتدب - رئيس الدائرة).
- 5- مهام العون المكلف بتسليم الوثائق البيومترية: نذكر منها :

- تسجيل الوثائق المسلمة من مصالح الولاية أو المقاطعة الإدارية أو الدائرة.
- تسليم الوثائق البيومترية لأصحابها بعد قراءة الشريحة ومقارنة البصمات.
- تسليم أظرفة الرقم السري.
- تحويل الوثائق التي تعذرت فيها عملية مقارنة البصمات بسبب رداعتها إلى رئيس المصلحة للبت فيها.

¹- منشور وزارى، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق.ص.98.

- إعادة الوثائق التي تحتوي على أخطاء أو عيوب مادية إلى مركز الإنتاج عن طريق السلم الإداري.
- طباعة وصل الإعادة ورفاقه مع الوثيقة¹.
- 6- مهام مديرية السندات و الوثائق المؤمنة: يتم إنتاج الوثائق البيومترية (جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية) بمقر مديرية السندات والوثائق المؤمنة، بعد مرورها بعدة مراحل، ابتداء من ايداع الملف من طرف المواطن على مستوى البلدية أو المقاطعة الإدارية أو الدائرة إلى غاية استلامه الوثيقة المطلوبة وذلك كما يلي:
 - تحويل الملفات المسجلة إلكترونياً عبر الشبكة الخاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية.
 - القيام بعملية التأكد من الهوية آلياً، من خلال مقارنة الرقم التعريفي الوطني وكذا مقارنة البصمات.
 - مراقبة البيانات البيومترية (الصورة، البصمة والإمضاء) من أجل التأكد من مدى مطابقتها للمعايير المطلوبة، وفي حالة عدم مطابقتها ترفض مؤقتاً ويشعر موقع أخذ البيانات البيومترية إلكترونياً والمواطن عبر رسالة نصية لإعادة التقاطها أو تحميلها.
 - معاينة صحيفة السوابق العدلية على مستوى المديرية لطالب جواز السفر البيومتري، ليتم بعد ذلك الموافقة على إنجازها أو وضعه بصفة مؤقتة قيد الدراسة من طرف السلطة المصدرة.
 - تحويل الملف المستوفى للشروط التنظيمية والتقنية إلى ورشة الإنتاج من أجل طباعة الوثيقة المطلوبة.
 - مراقبة كل وثيقة منتجة من سلامتها وخلوها من كل عيب مادي أو مطبعي.
 - وضع الوثائق المنتجة التي تمت مراقبتها في أظرفة خاصة مع جداول إرسال بإسم كل ولاية ومقاطعة إدارية ودائرة وبلدية.

¹- منشور وزاري، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق، ص.98.

- تتولى مصلحة خاصة عملية تسليم الوثائق البيومترية إلى العون المؤهل الخاص بكل ولاية بعد إحصائها والإمضاء على جداول الإرسال الخاصة بها، تتكفل المقاطعات الإدارية بالنسبة لولاية الجزائر بهذه العملية¹.
- توجيه كل الإشكاليات المحتملة ذات الطابع التنظيمي إلى المديرية العامة للحريات العامة والشؤون القانونية للاختصاص.
- موافاة المديرية العامة للحريات العامة والشؤون القانونية بطريقة إلكترونية بالإحصائيات المختلفة بصفة دورية لتحليلها واستغلالها.
- 7- مهام الإدارة المحلية (الولاية و المقاطعة الإدارية): إضافة إلى كون الوالي هو السلطة المصدرة لكل من جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية فإن المصالح المختصة في الولاية تعمل تحت سلطته، كحلقة وصل بين المصلحة المكلفة بأخذ البيانات على المستوى المحلي ومديرية السندات والوثائق المؤمنة فيما يخص عملية تسليم الوثائق البيومترية بحيث:
- تعين كل ولاية مكلفا مؤهلا لإستلام الوثائق البيومترية وترسل بطاقة التأهيل الخاصة به إلى المديرية.
- يتقدم المكلف إلى المديرية لإستلام الوثائق البيومترية وفق برنامج أسبوعي ثابت، ماعدا حالة جواز السفر الإستعجالي أو المنجز وفق الخدمة السريعة، فقد تم الترخيص للولايات بالتقدم طيلة أيام الأسبوع ليم استقباله في مصلحة التسليم بعد تقديم وثائق هويته ووثائق المركبة المعدة لنقل الوثائق.
- يستلم المكلف الوثائق البيومترية مع إحصائها ومطابقتها مع جداول الإرسال المرفقة وبعد ذلك الإمضاء عليها.
- تسند إلى المكلف كذلك عملية إعادة الوثائق البيومترية التي تحتوي على أخطاء أو عيوب مادية إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة لإعادة إنتاجها.

¹- منشور وزاري، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق، ص.98.

- تقوم الولاية بتوزيع الأظرفة على جميع المصالح المعنية فور استلامها وتفادي أي تأخير في ذلك¹.

- تتكفل الخلية التقنية المستحدثة على مستوى كل ولاية بالمتابعة التقنية للأرضية البيومترية.

المطلب الرابع: دراسة حالة بلدية العطاف

لإبراز مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية و خاصة الوثائق البيومترية في الواقع، عملنا على دراسة بلدية العطاف كحالة ونموذج لذلك .

الفرع الأول: تعريف بلدية العطاف

تقع بلدية العطاف غرب ولاية عين الدفلى، يحدها من الشمال واد الشلف وبلديتي العبادية وعين بويحي، و من الشرق بلدية الروينة، ومن الغرب بلدية واد الفضة، ومن الجنوب بلدية تبيركانين.

تتربع على مساحة قدرها 69 كلم²، حيث يبلغ عدد سكانها حوالي 71287 ألف نسمة حسب آخر إحصاء بتاريخ 2017.12.31، موزعين على 36893 ذكور و34394 إناث، يبلغ معدل النمو بها 1504 نسمة سنويا، وتقدر نسبة الشباب فيها ما بين 18-35 سنة بحوالي 52% من السكان .

تحتوي على نسبة 65% من مساحة بلدية العطاف على أراضي فلاحية "طابع فلاح"، وتتربع المنطقة الصناعية على 30 هكتار مخصصة للمنشآت الصناعية منها، مثل شركة أنابيب المغرب، شركة الألمنيوم، مؤسسات مصغرة لجمع الحديد، مؤسسات مصغرة للزيتون، مؤسسات مصغرة للحبوب والذرة وسوق أسبوعي للسيارات والملابس. من الجانب الثقافي والرياضي يتواجد بالبلدية مكتبتين و خمس (05) قاعات متعددة الرياضات و ملعبين مخصصين لكرة القدم.

¹- منشور وزاري، مؤرخ في 21 مارس 2018، مرجع سابق.ص.98.

ومن الجانب التربوي يوجد بالبلدية سبعة وعشرون (27) مدرسة ابتدائية، سبعة (07) متوسطات و خمس (05) ثانويات.

كما تشهد في الآونة الأخيرة بلدية العطف نزوح ريفي كبير يقدر بخمسة (05) أشخاص يوميا يغيرون مكان إقامتهم من مناطق ريفية وبلديات مجاورة إلى بلدية العطف حسب آخر إحصاء لمكتب تنقلات الأشخاص، أي ما يعادل 1800 ساكن جديد سنويا، ما نتج عنه ارتفاع في نسبة البطالة والإكتظاظ على مستوى المؤسسات التربوية.

أولا: مصلحة التنظيم و الشؤون العامة لبلدية العطف: يتولى السيد الأمين العام لبلدية العطف الإشراف على مصلحة التنظيم والشؤون العامة، ويساعده في ذلك رئيس مصلحة برتبة مدير مكلف بتسيير المصلحة البيومترية، ومن أهم المصالح التي تتشكل منها مصلحة التنظيم خلية الإعلام الآلي المكلفة بإعداد القاعدة البيومترية، كما يساعدهم في ذلك مجموعة من أعوان التنفيذ يمثلون 80% من أصحاب عقود ما قبل التشغيل.

1- ترقيم سجلات الحالة المدنية: عرفت هذه العملية تسخير أكثر من 25 عاملا ممن يتقنون عملية حجز البيانات، أين بلغت النسبة المئوية لترقيم السجلات على مستوى بلدية العطف 100%، منها 180000 شهادة ميلاد، 48000 عقد زواج و 26000 شهادة وفاة، مستها عملية المسح والتسجيل ، كما يتم مسح وتسجيل شهادات المواليد الجدد بصفة يومية.

2- مصلحة الوثائق البيومترية: تتم عملية معالجة ملفات بطاقات التعريف الوطنية وجوزات السفر البيومتريين لحظة ايداعها الى غاية حجز البيانات البيومترية للمعني، ثم يتم تحويل الملف إلى مركز الإنتاج آليا بعد المرور بعدة مراحل وهي:

- مرحلة الإيداع.
- مرحلة تدقيق المعلومات آليا.
- مرحلة المصادقة على المعلومات آليا.
- مرحلة أخذ المعلومات البيومترية (التصوير والبصمة) تكون آليا.

- مرحلة إرسال الملفات أليا الى مركز الإنتاج.
- المرحلة الأخيرة وهي تسليم الوثيقة .
- أ- الوسائل المادية المستعملة: تم تجهيز مصلحة التنظيم والشؤون العامة (مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية) بجميع الوسائل اللازمة، أهمها أجهزة الإعلام الآلي، آلات النسخ و شبكة الأنترنات (شبكة داخلية)، أجهزة التدفئة والتهوية، غير أن المقر الذي تتواجد به هذه المصالح لا يلبي متطلبات تحسين المرفق العام نظرا لضيق المكاتب وبهو إستقبال المواطنين.
- ب- النقائص المسجلة: من بين أهم النقائص المسجلة على مستوى المصلحة البيومترية:
 - نقص التأطير والكفاءات والتكوين المتخصص.
 - عدم توفر مقر مناسب للمصلحة البيومترية (مكاتب، الأرشيف).
 - في حالة تعطل بعض الأجهزة الحساسة يتطلب الأمر التوقف عن العمل لنصف يوم حتى يتم استبدال هذا الجهاز بجهاز احتياطي لدى مصالح الوصاية، ونفس الشيء بعد إصلاحه.
- ثانيا: حصيلة نشاط مصلحة البيومتري: منذ إنشاء المصلحة عرفت قفزة نوعية في تحسين أداء وسير المرفق العام، حيث لقيت إستحسان لدى المواطنين وهو الشيء الذي لمسناه لدى الوافدين على المصلحة، خاصة في إقتصاد الوقت، السرعة في التنفيذ والقضاء على الطوابير، كما أن المواطن الراغب في إستخراج الوثائق البيومترية يجد بعض الخدمات الحصرية التي وضعتها المصالح العليا لإصلاح المرفق العام في مجالات التسيير والتنظيم وإحداث أنماط عمل جديدة وعصرية، تركز أساسا على الإستغلال الأمثل للتكنولوجيات المتطورة مثل حالة جواز السفر الإستعجالي أو المنجز وفق الخدمة السريعة،

وجاءت حصيلة نشاط مصلحة البيومتري ببلدية العطاف مبينة في الجداول التالية :

جدول رقم 03: يتضمن متابعة عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لفائدة المتدربين المترشحين لإمتحان شهادة البكالوريا دورة 2018 :

البلدية	الثانوية (التسمية)	عدد المترشحين الإجمالي	الذين قاموا بعملية التسجيل الإلكتروني	الذين خضعوا للتشخيص البيومتري	الذين لم يقوموا بعملية التسجيل البيومتري	الذين لديهم بطاقة تعريف وطنية بيومترية	الذين لديهم جواز سفر بيومتري في انتظار حصولهم على بطاقة التعريف
العطاف	ثانوية المصالحة الوطنية	178	/	00	00	178	00
	ثانوية أبي بكر الصديق	203	/	02	04	197	00
	ثانوية الجيلالي بونعامة	218	/	00	00	218	00
	ثانوية أول نوفمبر 1954	130	/	00	04	126	00
	ثانوية المجاهد جلالي يحي	70	/	01	01	68	00
	المجموع	799		03	09	787	00
تبركانين	ثانوية العربي السعيد عبد القادر بتبركانين	92	/	80	00	92	00
	ثانوية الجيلالي بونعامة بالعطاف	01	/	01	00	02	00
	ثانوية المصالحة الوطنية بالعطاف	01	/	01	00	01	00
	ثانوية أبي بكر الصديق بالعطاف	01	/	01	00	01	00
	ثانوية أول نوفمبر بالعطاف	00	/	00	00	00	00
	ثانوية الثورة وادي الفضة	04	/	04	00	04	00
	الثانوية الجديدة بالكريمة	01	/	01	00	01	00
	المجموع	100	/	80	00	101	00
مجموع الدائرة	897		118	30	874	00	

جدول رقم 04: يتضمن إحصائيات الثلاثية لسنة 2018 لرخص السياقة :

المجموع	رخص عسكرية إلى مدنية	رخص أجنبية إلى جزائرية	المجددة	المسلمة	الأصناف
00	00	03	03	03	أ1
00	00	00	00	00	أ2
04	00	911	714	938	ب
02	00	136	164	144	ج1
02	00	109	123	125	ج2
00	00	21	46	46	د
01	00	78	101	101	هـ
00	00	01	01	01	و

جدول رقم 05: يتضمن إحصائيات بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين
للتلاثي الأول لسنة 2018 :

جدول إحصائيات بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين									
بطاقة التعريف الوطنية البيومترية				جواز السفر البيومترية					تعيين
عدد	عدد	عدد	عدد	عدد الملفات	عدد	عدد	عدد	عدد	
البطاقات الغير مسحوبة	البطاقات المسحوبة	البطاقات المودعة	الأشخاص المسجلين	المرفوضة	جوازات السفر الغير المسلمة	جوازات السفر المسحوبة	جوازات السفر المودعة	جوازات السفر المودعة	الأشخاص المسجلين
100	13	113	401	4	140	180	201	560	شهر جانفي
96	204	220	393	1	245	148	453	170	شهر فيفري
95	100	195	259	0	123	103	226	175	شهر مارس
291	317	528	1053	5	508	431	880	905	المجموع

خلاصة

في نهاية هذا الفصل نكون قد وصلنا الى عدة استنتاجات، حيث أن بعض دول العالم المتقدمة وبعض الدول النامية، ومنها دول عربية، مثل الإمارات المتحدة، استطاعت قطع أشواط كبيرة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف مرافقها العمومية، أما بالنسبة للجزائر فهي لا تزال في الطريق، بالرغم من أنها حققت قفزة نوعية كحتمية لمواكبة هذه البلدان، ويظهر ذلك من خلال الهيئات المستحدثة والتدابير المتخذة لإصلاح الإدارة العمومية وكذا آليات تنفيذها، بالإضافة الى الخدمات المقدمة في معظم المرافق العمومية كمرفق العدالة، التعليم العالي، اتصالات الجزائر، الداخلية والجماعات المحلية، وخاصة البلديات وغيرها من القطاعات الأخرى، والتي تهدف أساسا الى تبسيط الإجراءات وتقريب الإدارة من المواطن .

كما تعرفنا على آثار تطبيق الوثائق البيومترية في المرافق العامة ، ونذكر من أهمها انشاء الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية .

وكذلك في هذا الفصل، وقفنا على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية والوثائق البيومترية في بلدية العطاف، من خلال دراسة مصلحة الوثائق البيومترية والتعرف على المزايا التي تتميز بها والنقائص والعقبات المسجلة بها .

خاتمة

من خلال ما تم عرضه يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية البيومترية تعتبر مرحلة حاسمة في التحول إلى الخدمات الإلكترونية، والانتقال من الإتصال المباشر للمواطنين مع المرافق العامة إلى الإتصال الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وانطلاقاً من الإستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والإتصال كحلول لمشاكل الإدارة التقليدية وأسلوب جديد ومعاصر لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطن وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة بسيطة للإستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.

وقد تزايد الإهتمام بمفهوم الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية، و ذلك باعتبار أنهما لصيقتان معا ولا يمكن تفرقتهما عن بعض، إذ أصبحتا تحتلان مكانة كبيرة لدى المرافق العامة بمختلف أنواعها، لما لهما من دور فعال في تحسين أداء المورد البشري وبالتالي تطوير الخدمات وتحسين جودتها، مما يؤدي إلى رضا المواطنين من خلال السرعة في الحصول على مطالبهم بكل فعالية ودقة.

فالإدارة الإلكترونية البيومترية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة، المعدات، البرمجيات والشبكات) التي تساعد في أداء مختلف وظائفها، هذه الأخيرة تتميز بقيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتقوم بتغيير جذري على مستوى المرافق العامة نظرا لما قدمته من تبسيط للإجراءات وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للمواطن، وتساهم في التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، جودة الخدمة وأمن المعلومات وحاجزي الزمان والمكان.

وتم التوصل من الناحية النظرية إلى أن الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية تؤثران على الفعالية التسييرية للمرفق العام، فكلما طبقتا بدقة في المرفق العام، سوف يؤدي ذلك إلى تحسين مستوى الفعالية والسرعة في الإستجابة للطلبات، فهما محرك أساسي لحسن سير المرفق العام ومؤشر رئيسي لنجاحه .

كما تم تسجيل مجموعة من العناصر الإيجابية و السلبية للإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية عند تطبيقهما داخل المرفق العام بالنسبة للبلدية، فهما تتسمان بوجود علاقة عملية مميزة بين الإدارة و المواطن، أي تقريب الإدارة من المواطن، رغم العوائق التي تعترضها خاصة البيروقراطية، مما يجعلهما تسيران وفق ثقافة الإدارة التقليدية، بحيث لا يكون هناك تجاوب مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الإلكترونية.

تلعب الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية دورا كبيرا في تطبيقها في البلدية وذلك من خلال :

- تخليص المواطنين من متاعب طوابير الإنتظار الطويلة.
- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة .
- تبسيط الإجراءات وتسهيلها.
- تقليل الأوراق و استبدالها بالوثائق الإلكترونية.
- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي .
- إجراء بعض التعديلات من استبدال وثيقتي جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية بأخرى بيومترية إلكترونية .

فعلى الرغم من توفر معظم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية و الوثائق

البيومترية إلا أن الجزائر تفتقد إلى وجود بيئة إلكترونية مناسبة للإستراتيجيات الإلكترونية الحديثة، كما أن نقص المورد البشري ذو الكفاءة العالية يؤدي إلى ضعف سير تطبيقها.

توصيات

في الأخير يمكن القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية في الجزائر لا يزال ضعيفا مقارنة بالكثير من الدول العربية، رغم أنها قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال، ومنه يمكن إعطاء بعض التوصيات الهامة لتفعيل تطبيقهما نذكر منها :

- تطوير البنية الأساسية: يتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات و تدفقها من المصالح والدوائر الحكومية إلى جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس، وذلك من خلال:
- تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الإتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل.
- تدريب المتعاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها.
- ترشيد السياسة العامة والقانون: قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية، أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال:
- مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية، والتشاور معهم لتقييم الأضرار التي تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح النظام القانوني المستخدم.
- منح الصفة والحجية القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على الخط .
- توضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلائم مع بيئة العمل الحكومي.
- سد الفجوة الرقمية: توجد فجوة رقمية بين دول العالم المتقدم الغنية ودول العالم الأخرى بل و بين المناطق المختلفة الريفية، الصحراوية والحضرية في الدولة الواحدة، وتتمثل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات والأنترنت، وبين غير القادرين على ذلك، و لسد هذه الفجوة الرقمية يجب :
- توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة من الخدمات الحكومية، بحيث توجه للإرتقاء بمستويات المواطنين الإقتصادية، الإجتماعية والثقافية.
- إعداد برامج الحكومة الإلكترونية تكون مساعدة على تكوين فرص تعليمية وتنقيفية لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون معها.

- جعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل المواطنين ومن بينهم الفئات الخاصة والمعوقة.
- تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين: بتشجيع المتعاملين على تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق المساواة بين الجميع في الوصول إلى خدماتها من خلال:
 - التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية، وجعل واجهات التفاعل البينية سهلة الاستخدام .
 - تطوير تطبيقات قادرة على استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب .
 - تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية.
 - تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف على معالم الحكومة الإلكترونية.
 - إمكانية الوصول: يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على إمكانية الوصول للحكومة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الجسدية، أو مواقع تواجدهم من خلال:
 - تصميم تطبيقات تلائم كل الفئات ومن بينهم المعاقين كالمكفوفين، الصم والبكم .
 - إصدار تشريعات وقوانين تجبر الحكومة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المعاقين.
 - بناء الثقة: يجب بناء ثقة المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، لذا ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعماً لجمهور المستفيدين بدون تمييز أو محاباة إلا في الحالات الاستثنائية من خلال:
 - تحديد و تشخيص الشركاء أو المتعاملين الداخليين والخارجيين وبناء استراتيجية ذات خطوط إتصال مفتوحة .
 - وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية .
 - التركيز على استخدام المحتوى المفضل لإحتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب متطلباته و رغباته.

- المحافظة على خصوصية المعلومات و المعاملات الشخصية: يجب أن تلتزم مواقع الويب للحكومة الإلكترونية بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين من خلال :
- تدريب و توعية الموظف العام حول أهمية المسائل المتعلقة بالخصوصية والسرية الشخصية.
- تصميم وتطوير التطبيقات الإدارية التي تضمن وسائل حماية الخصوصية والسرية.
- إتباع الممارسات الأحسن في مجال المعلومات و تقليص عمليات تجميع المعلومات الشخصية والإحتفاظ بها، إلا في الحالات ذات الطبيعة القصوى.
- عدم السماح آليا للعاملين بالتطفل على المعلومات الشخصية والخصوصية للأفراد .
- حماية أمن المعلومات: تتم حماية مواقع الحكومة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الإستخدام عن طريق :
- وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات، وتعيين مسؤول محدد لتنفيذ هذه السياسة وفقا للمعايير الدولية في هذا الشأن.
- التقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم .
- عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول على إذن مسبق.
- تدعيم شفافية المعلومات: من خلال :
- إعطاء المواطنين كل الفرص المتاحة لمتابعة سير معاملاتهم وتعريفهم على الخط بالإجراءات المتخذة خطوة بعد أخرى وفي الوقت الحقيقي .
- توحيد الشفافية وإصلاح العملية الإدارية لتبسيط الإجراءات والتعليمات الإدارية.
- التشغيل البيئي المتداخل: لذا يجب :
- تشخيص وإصلاح كافة النظم للتفاعل الجيد بين المصالح والدوائر الحكومية وبين المستخدمين المنتفعين من خدماتها .
- استخدام المعايير الدولية في الأنشطة الخاصة بالحكومة الإلكترونية.

- الإعتقاد على بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
- إدارة السجلات: يجب :
- حث التعاون المشترك بين المصالح الحكومية ومنظمات التوحيد القياسي الدولية.
- اعتماد أساليب وإجراءات لتبسيط عمليات إدارة السجلات بغية التحول على الخط.
- التأكد أن المعايير والأساليب المستخدمة في حفظ وإدارة السجلات في المصالح والأجهزة الحكومية المختلفة متوافقة مع بعضها البعض .
- تسهيل أساليب وإجراءات البحث عن السجلات بإعتقاد البرمجيات المتوافقة .

فهرس المرجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

- 1- عبد الفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000.
- 2- أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر 2003.
- 3- أحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
- 4- بشير عباس العلق، الإدارة الرقمية المجالات و التطبيقات، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي .
- 5- محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة 2، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2002.
- 6- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005.
- 7- عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، ط1، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2012.
- 8- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط2، الجزائر، النشر والتوزيع، 2007.
- 9- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2003.
- 10- علي خطار شنتاوي، القانون الإداري الأردني - نشاط الإدارة العامة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 .
- 11- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع 2006.
- 12- أحمد سيد مصطفى، المدير و تحديات العولمة : إدارة جديدة لعالم جديد، ط1، دار النهضة العربية القاهرة، 2001.
- 13- حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة (نظرية المرفق العام) ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية.
- 14- محمد الصيرفي ، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

- 15- أحمد محمود الطعمانة و طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2004 .
- 16- محمد سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري دراسة مقارنة، القاهرة، دار الفكر العربي 1979.
- 17- توفيق عبد الرحمن ، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، ط2، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك للإدارة، القاهرة، 2005.
- 18- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2008.
- 19- علاء عبد الرزاق محمد السالمي وحسين علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005..
- 20- أشرف عبد المحسن الشريف، الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير و الإجراءات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2011.
- 21- عبد الوهاب محمد الظفيري، التأثيرات الاجتماعية الإيجابية والسلبية على استخدام الحكومة الإلكترونية، الكويت، 2003.
- 22- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2003.
- 23- علي السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة مصر، 2001.
- 24- أحمد علي صالح، عادل حرحوش المفرجي، ببداء ستار البياتي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
- 25- عبد الله سليمان العمار، الإدارة الإلكترونية والتحول الإلكتروني، مكتبة فهد الوطنية الرياض، 2008.
- 26- عمار عوايدي، القانون الإداري- النشاط الإداري، ط4 ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
- 27- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2010.
- 28- نواف كنعان، القانون الإداري، ط1، الأردن، دار الثقافة لنشر والتوزيع، 1997 .

- 29- حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة - المرافق العامة - ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1984.
- 30- علي محمد بدير، القانون الإداري، بغداد، 1993.
- 31- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة محمد أعراب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.
- 32- فؤاد مهنة، مبادئ وأحكام القانون الإداري، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1980.
- 33- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجيات والوظائف و المشكلات، دار المريخ السعودية، 2004.

2- القوانين ، المراسيم و التعليمات

- 1- القانون رقم 07/12 المؤرخ في 2012/2/21، الجريدة الرسمية، العدد 12.
- 2- القانون رقم 17- المؤرخ في 16 فيفري 2017، المعدل والمتمم للقانون رقم 01-14، المؤرخ في 19 أوت 2001، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق و سلامة أمنها.
- 3- مرسوم تنفيذي رقم 212-96 المؤرخ في 5 يونيو 1996، يحدد صلاحيات الوزير الأول لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية، العدد 37.
- 4- مرسوم تنفيذي رقم 192-03 مؤرخ في 28 أبريل 2003، يحدد مهام المديرية وتنظيمها الداخلي .
- 5- مرسوم رئاسي رقم 6-180 المؤرخ في 31 ماي 2006، يتضمن إحقاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية، العدد 36.
- 6- مرسوم تنفيذي رقم 13-380 المؤرخ في 18 نوفمبر 2013، يتضمن إلغاء المرسوم الرئاسي رقم 06-180، المؤرخ في 31 ماي 2006، المتضمن إحقاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية، العدد 58.
- 7- مرسوم تنفيذي رقم 13-381، المؤرخ في 19 نوفمبر 2013، يحدد صلاحيات الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 59.

8- مرسوم تنفيذي رقم 14-194، المؤرخ في 03 جويلية 2014، يتضمن تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية، العدد 4، الصادرة يوم 06 يوليو 2014.

9- مرسوم رئاسي رقم 16-03، المؤرخ في 07 يناير 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02.

10- مرسوم وزاري مؤرخ في 21 مارس 2018، يتضمن تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، تعليمة رقم 2018/02، مؤرخة في 21 مارس 2018.

11- تعليمتين رقم 298 و 321 المؤرختين في 22 سبتمبر 2013 ، تتضمن تطبيق تدابير اصلاح الخدمة العمومية.

3- الرسائل و الأطروحات العلمية

1- فاطمة الزهراء قندوز، التجارة الإلكترونية تحدياتها و آفاقها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 السنة الجامعية 2012/2013.

2- سفيان فكارشة، الأبعاد الاقتصادية و المالية للتجارة الإلكترونية - حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2013/2014.

3- جمال درير، الإدارة الإلكترونية و فعالية الإتصال في المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في ميدان العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر 3، 2016/2017.

4- سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2008.

5- بسام أحمد شريف، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية حالة الجزائر دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والإتصالات، رسالة ماجستير في علوم الإتصال جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2010/2011.

6- خالصة بنت ناصر بن محمد الهنائي، واقع توظيف البوابة التعليمية الإلكترونية في الإدارة المدرسية في سلطنة عمان، رسالة ماجستير في التربية، جامعة نزوى، عمان السنة الجامعية 2011/2010.

7- سامية آيت أمبارك، دور التجارة الإلكترونية في تفعيل العمل التجاري الواقع والآفاق بالجزائر رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2012/2011.

8- كمال بغداد، النظام القانوني لمؤسسة العامة المهنية في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1، 2012/2011.

4-المجلات

1- علاء الدين عبد الرحمن حسن، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الإلكترونية وفعاليتهم، مجلة المخطط والتنمية، العدد 24، مركز التخطيط الحضاري والإقليمي للدراسات العليا، جامعة بغداد، نوفمبر 2011 .

2- رضا أزرو محمد، الثقة و الأمان في التوقيع الإلكتروني ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية العدد 7، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2011 .

3- عقبة بلحبل، النظام القانوني للمرافق العامة - دراسة مقارنة، مجلة المنتدى القانوني، العدد 6 .

4- موسى عبد الناصر، محمد القرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 9، 2011.

5-الملتقيات و المؤتمرات العلمية

1- فتيحة بكطاش ، أصيلة العمري ، نحو تفعيل تطبيق آليات الحكومة الإلكترونية في تحقيق جودة خدمة الضمان الإجتماعي في الجزائر - البطاقة الإلكترونية الشفاء و نظام التصريح عن بعد بالإشتراكات عبر الموقع الإلكتروني للضمان الإجتماعي نموذجا، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية - حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.

- 2- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، من 01 الى 04 نوفمبر 2009 .
- 3- عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس العملية، ط2، القاهرة، المنظمة العالمية العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية 2010.
- 4- زهية براهيمى، السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام و الإتصال، برنامج المخطط الإستراتيجي " الجزائر الإلكترونية".
- 5- مريم ساعد، حناش، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية دراسة حالة قطاع العدالة في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية-حالة البلدين العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.
- 6- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.
- 7- فكير سامية، خديجة شيخي، تحديات و آفاق ترشيد خدمة الصحة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية - حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.
- 8- فارس مسدور، كريمة وضحة، مساهمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر، في تطبيق الحكومة الإلكترونية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية- حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بومرداس، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.
- 9- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، حالة وزارة الداخلية والجماعات الداخلية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، قسنطينة، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير.

6- المواقع الإلكترونية

- 1- <http://www.ico.gov.ae/ar/id-card/id-card-benefits.aspx>.
- 2- United Nation,E-Governmentsurver, 2014.
online.<http://www.publicadministration.un.org/egovkb/portals/documentations>.
- 3- ليلو مازن راضي ، القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية الدنيمارك، الموقع :
[ttp://WWW.ao_acadeng_deng.arg](http://WWW.ao_acadeng_deng.arg)
- 4- وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، عصرنة المرفق العام، متاح عبر الموقع الرسمي للوزارة
الرباط: [html-21-http M//www.interieur.gov.dz/index.php/ar/2-non-categorise/242](http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/2-non-categorise/242)
- 5- 230 مليار دينار لإتمام مشروع الجزائر الإلكترونية على الموقع: www.echourouk.com
- 6- موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: www.mptic.dz

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Chawki gaddes, L'administration électronique et la diffusion des données publiques, droits et culture, melanges en l'honneur du Doyen yadh BEN ACHOUR, Centre de publication universitaire, Tunis, 2008.
- 1- Johnson Patrick, an analysis of three strategic criteria to guide policy development in E-Government, a bibliographic essay, virgenia .
- 3- Olivier glassey, modélisation et implantation d'un guichet virtuel pour les administrations publiques, these du doctorate n informatique de gestion, université de Lausanne,2002.
- 4- MAMADOU Nd iaye e-gouvernement et democratie: le senegale dans la mondialisation des pratiques,these du doctora en sciences de l'information et de la communication, universite de Michel de montaingne bordeaux 3, 2006.

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تطور المدارس الإدارية	25
02	التطور التكنولوجي اتجاه الإنترنت و الإدارة الإلكترونية	26
03	تطور تبادل البيانات الإلكترونية و الإدارة	27
04	برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 "ألف عملية"	70

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات و المصالح القنصلية	92
02	قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة ما بين المصالح	92
03	متابعة عملية إصدار بطاقة التعريف البيومترية لفائدة المتمدرسين	110
04	إحصائيات الثلاثية لرخص السياقة سنة 2018	111
05	إحصائيات بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين للثلاثي الأول سنة 2018	112

الفهـ رس

الصفحة	الموضوع
	الشكر والتقدير
	الإهداء
أو	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي
	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية البيومترية
09	المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية
16	المطلب الثالث: تعريف الوثائق البيومترية و خصائصها
19	المطلب الرابع: عناصر الوثائق البيومترية
	المبحث الثاني: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية و أهميتها
22	المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
24	المطلب الثاني: أبعاد التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
28	المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية
	المبحث الثالث: مفهوم المرفق العام
32	المطلب الأول: تعريف المرفق العام
34	المطلب الثاني: عناصر المرفق العام
36	المطلب الثالث: أنواع المرافق العامة
41	المطلب الرابع: القواعد القانونية العامة في تنظيم المرافق العامة
	الفصل الثاني: الوثائق البيومترية و أثرها على سير المرفق العام
	المبحث الأول: تجارب الدول في مجال الإدارة الإلكترونية و الوثائق البيومترية
49	المطلب الأول: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية و كندا
53	المطلب الثاني: تجربة الإتحاد الأوروبي
55	المطلب الثالث: دول جنوب شرق آسيا

57	المطلب الرابع: الدول العربية
	المبحث الثاني: التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية
62	المطلب الأول: الهيئات المستحدثة في إطار إصلاح الإدارة العمومية
65	المطلب الثاني: التدابير المتخذة لإصلاح الخدمة العمومية
67	المطلب الثالث: برنامج الجزائر الإلكترونية 2013
71	المطلب الرابع: آليات تنفيذ برنامج الجزائر الإلكترونية 2013
	المبحث الثالث: تقييم دور المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية البيومترية
74	المطلب الأول: تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العمومية الجزائرية
84	المطلب الثاني: أهم الآثار المترتبة على المرافق العامة في ظل تطبيق الوثائق البيومترية لتحسين أداء المرفق العام
98	المطلب الثالث: إنشاء الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية لعصرنة المرافق العمومية
107	المطلب الرابع: دراسة حالة بلدية العطاف
	خاتمة